



DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO INTERNO DE TRABAJO – SEGUIMIENTO A NUEVOS PROGRAMAS

Y LA DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

PROGRAMA

DE

PROTECCIÓN SOCIAL AL ADULTO MAYOR – COLOMBIA MAYOR

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPERSIÓN Y ENTREGA EN EFECTIVO DE
TRANSFERENCIAS MONETARIAS**

Bogotá D.C.

2021

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Lugar de Ejecución	3
3.	Modelo de Operación	3
3.1.1	Planeación de la Entrega de la Transferencia Monetaria	4
3.1.2	Liquidación para la Entrega de La Transferencia Monetaria	5
3.1.3	Mecanismo de Intercambio Seguro de Información para la Entrega de la Transferencia Monetaria5	
3.1.4	Modalidad de Entrega	6
4.	Especificaciones de los Servicios del Contratista	6
4.1	Contrataciones por parte del Contratista.....	6
4.2	Jornadas Masivas de Entrega o Cajas Extendidas.....	6
4.3	Mesa de Servicio de Contact Center	7
4.4	Ordenes de No Pago – ONP	7
4.5	Devolución de los Recursos de Entrega de la Transferencia Monetaria	7
4.6	Enrolamiento, actualizaciones y validaciones por parte de Contratista	7
5.	Comité Operativo	7
6.	Ponderación de los Criterios de Selección	8
7.	Otros Aspectos – Responsabilidades de las Partes.....	10
7.1	Responsabilidades Generales del Contratista	10
7.2	Responsabilidades Particulares del Contratista	10
7.3	Responsabilidades de Prosperidad Social	12
8.	Manejo Documental y Seguridad de la Información	12
8.1	Tratamiento Bases de Datos.....	12
9.	Informes Solicitados	13
9.1	Conciliación	13
9.2	Comportamiento de Entrega de Transferencias Monetarias	13
9.3	Atención a los Beneficiarios	13
9.4	Informe Consolidado de los resultados por Ciclo Operativo de la Entrega de la Transferencia Monetaria – Ejecución Contractual	13
9.5	Informe Financiero de la Ejecución Del Contrato.....	13
10.	Estructura de archivos anexos.....	14
10.1	<u>Datos básicos estructura Base de Liquidación</u>	14
10.2	Datos Básicos para el detalle de Conciliación, Transferencias Pagadas y Devolución de Recursos	14
11.	Presupuesto Oficial.....	15
12.	Otros.....	15
13.	Término de la Orden de Compra	15

1. Introducción

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (En adelante referenciado como “Prosperidad Social”), es la Entidad del Gobierno Nacional que encabeza el Sector de Inclusión Social y la Reconciliación, la cual, tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias, 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.

En virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia y la adopción del Decreto 417 del 18 de marzo de 2020, por medio del cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, se expidió el Decreto 812 del 4 de junio de 2020, por medio de los cuales se autoriza y traslada a Prosperidad Social la administración y operación de los Programas de Transferencias Monetarias No Condicionadas (En adelante referenciadas como “TMNC”).

Una de estas TMNC es el Programa De Protección Social al Adulto Mayor - Colombia Mayor (En adelante referenciado como “Colombia Mayor”), hoy administrado y operado por Prosperidad Social conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo 812 de 2020 “Por el cual se crea el Registro Social de Hogares y la Plataforma de Transferencias Monetarias y se dictan otras disposiciones para atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad económica en todo el territorio nacional dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” desde su vigencia.

Desde la expedición del Decreto Legislativo 812 de 2020, Prosperidad Social asumió la administración del Programa de Protección Social al Adulto Mayor - Colombia Mayor, el cual venía siendo administrado por el Ministerio del Trabajo, con recursos de la subcuenta de solidaridad del Fondo de Solidaridad Pensional, la cual es destinada a la protección de los adultos mayores en estado de indigencia o de pobreza extrema. Adicionalmente a los recursos de dicha subcuenta, la nación aporta recursos del Presupuesto General de la Nación que son utilizados para la financiación ordinaria del programa Colombia Mayor y así mismo, de forma paralela, los gobiernos locales pueden cofinanciar la Transferencia Monetaria del programa. En el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia, el Gobierno Nacional dispuso de recursos adicionales y excepcionales hasta junio del año 2021, provenientes del FONDO DE MITIGACIÓN DE EMERGENCIAS - FOME, mediante la expedición de los Decretos 458 de 22 de marzo de 2020, el Decreto 659 de 13 de mayo de 2020 y posteriormente con la decisión del comité de administración del FOME, quien emitió la resolución 0313 del 11 de febrero del 2021 para los giros correspondientes al primer semestre del año 2021.

El Ministerio del Trabajo suscribió el Contrato de encargo fiduciario No. 604 de 2018 con la Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. - FIDUAGRARIA S.A., para la administración y operación fiduciaria del Programa Colombia Mayor. Teniendo en cuenta que el contrato de encargo fiduciario N° 604 de 2018 finalizaba el 31 de diciembre de 2020, se llevó a cabo una prórroga entre el Ministerio del Trabajo y FIDUAGRARIA S.A, hasta el 21 de enero de 2021. Posteriormente, se firmó documento Otrosí N° 4 del 22 de enero de 2021, entre Ministerio del Trabajo, Prosperidad Social y FIDUAGRARIA S.A., en el que se establece la cesión parcial a Prosperidad Social de la figura de fideicomitente respecto a la ejecución y operación del Programa Colombia Mayor, se prorroga el contrato hasta el 15 de junio de 2021, se adiciona presupuesto y se establecen modificaciones a cláusulas específicas que involucran a Prosperidad Social como fideicomitente.

Dando cumplimiento al Decreto 1690 de 2020, por el cual se reglamenta el artículo 5 del Decreto Legislativo 812 de 2020 sobre la administración, ejecución y operación del Programa de Protección Social al Adulto Mayor- Colombia Mayor y con el propósito de salvaguardar los derechos de los beneficiarios del Programa Colombia Mayor, en cumplimiento de los principios de seguridad jurídica, coordinación entre entidades administrativas, eficacia y eficiencia administrativa, mediante autorizaciones administrativas articuló las actuaciones necesarias entre Prosperidad Social como administrador de Colombia Mayor y el Ministerio del Trabajo como entidad responsable del Fondo de Solidaridad Pensional y fideicomitente del contrato de encargo fiduciario No. 604 de 2018, para el pago de la transferencia a los beneficiarios del Programa hasta el mes de junio de 2020, momento en el cual Prosperidad Social será quien operará el programa de forma autónoma.

2. Lugar de Ejecución

Los lugares de ejecución del Instrumento de Agregación de Demanda de acuerdo con las necesidades del programa se describen a continuación:

- Para llevar a cabo los procesos de entregas directas de efectivo de las Transferencias Monetarias del programa, el Instrumento de Agregación de Demanda se ejecutará en los (i) departamentos, (ii) municipios, (iii) corregimientos y (iv)

centros poblados (v) resguardos indígenas definidos por PROSPERIDAD SOCIAL en las liquidaciones correspondientes.

- Para llevar a cabo (i) los comités de seguimiento, (ii) reuniones, (iii) presentación de informes y demás requerimientos administrativos solicitados por PROSPERIDAD SOCIAL; las partes acordarán sesiones virtuales o presenciales en las ciudades que se requiera.

El Operador del Servicio de Pago, deberá garantizar la distribución geográfica de los puntos de pago en todos los municipios, y corregimientos donde residan los beneficiarios a través de puntos de pago fijo y móvil y centrales de pago masivos, teniendo en cuenta que deberá existir un punto de pago por cada 400 beneficiarios durante el ciclo de pago.

3. Modelo de Operación

El servicio contratado a través del Instrumento de Agregación de Demanda corresponde al siguiente modelo:

- A. Entrega de la Transferencia Monetaria. Dirigido a los beneficiarios que reciben su Transferencia Monetaria a través de un giro postal mediante (i) entrega del incentivo en los corresponsales, oficinas, cajas extendidas y otros aliados (ii) entrega directa de efectivo al Beneficiario en las cabeceras distritales y municipales fuera de las instalaciones de los Operadores Postales de Pago y (iii) entrega directa de efectivo al Beneficiario en zona rural fuera de las instalaciones de los Operadores Postales de Pago. La entrega se podrá realizar mediante oficinas, aliados, corresponsales y cajas extendidas.
- B. Fortalecimiento. El CONTRATISTA deberá implementar de manera permanente y transversal estrategias que fortalezcan el modelo de la operación a través de los siguientes medios: (i) mensajes de texto (ii) correo electrónico (iii) página web (iv) redes sociales (v) videoconferencias (vi) talleres presenciales; (vii) difusión radial; y cualquier otro que el CONTRATISTA y PROSPERIDAD SOCIAL consideren en conjunto pertinente para optimizar los resultados.

3.1.1 Planeación de la Entrega de la Transferencia Monetaria

PROSPERIDAD SOCIAL ordenará catorce (14) ciclos de pago conforme al producto “*Cronograma de Entrega de Transferencias Monetarias de Colombia Mayor*” elaborado por PROSPERIDAD SOCIAL, el cual podrá ser modificado o actualizado en caso de emergencia por orden institucional o del Gobierno Nacional durante las vigencias 2021 y 2022. Cada ciclo de pago o “ciclo” será entendido como el periodo en el que estará disponible el dinero de la Transferencia Monetaria para ser reclamado o cobrado por los beneficiarios.

El periodo de la disponibilidad de los recursos dispersados para el cobro por parte de los beneficiarios del programa será de un plazo de diez (10) días hábiles, los cuales podrán ser prorrogables, previa concertación y acuerdo por escrito entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA. El periodo de disponibilidad se contará desde el día en el que se ha realizado la dispersión de los recursos por parte del CONTRATISTA a todos sus puntos, es decir, desde el día en que está por primera vez disponible la transferencia monetaria para ser cobrada por el beneficiario.

Si por fuerza mayor, caso fortuito o por motivos ajenos al CONTRATISTA, se impide la entrega de las Transferencias Monetarias durante el ciclo, el CONTRATISTA podrá, previa autorización de PROSPERIDAD SOCIAL, realizar un ciclo de pago adicional dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del ciclo de pagos o cuando la situación de fuerza mayor o caso fortuito cese y/o cuando las autoridades lo permitan si el ciclo se limitó por prohibición o limitación impuesta por estas, sin que esto genere ningún tipo de cobro adicional para PROSPERIDAD SOCIAL o los beneficiarios, por ningún concepto.

El CONTRATISTA deberá cumplir el siguiente esquema al realizar los pagos de las Transferencias Monetarias, el cual debe ser previsto en la fase de planeación de la entrega:

- El CONTRATISTA deberá remitir el producto “*Programación de entrega de Transferencias Monetarias*” como mínimo cinco (5) días calendario previos al inicio del ciclo de pagos para aprobación de PROSPERIDAD SOCIAL, teniendo en cuenta las dinámicas de movilidad de los municipios, lo cual quiere decir que, aterriza a la práctica el Cronograma de Entrega de Transferencias Monetarias enviado por PROSPERIDAD SOCIAL.
- El CONTRATISTA deberá realizar la totalidad de la dispersión de las Transferencias Monetarias en un plazo máximo de tres (3) días calendario posteriores a la realización del abono en la cuenta dispersora por parte PROSPERIDAD SOCIAL. Al transcurso máximo de los tres (3) días, el CONTRATISTA deberá confirmar a PROSPERIDAD SOCIAL la dispersión total de los recursos.

- El CONTRATISTA a través de sus equipos a nivel nacional y territorial, realizará reuniones con los equipos nacionales y/o territoriales de Prosperidad Social, previas y posteriores al ciclo de pago, para el seguimiento y retroalimentación en cada uno de los ciclos de pago, de las cuales se levantarán las actas correspondientes.
- El CONTRATISTA tendrá como plazo para el alistamiento de la dispersión, máximo cinco (5) días calendario anteriores a la dispersión del pago. El alistamiento consiste en el ejercicio que el proveedor de pagos debe realizar para tener disponible la transferencia monetaria para los beneficiarios. Esto incluye, la interacción con los beneficiarios para la socialización sobre el método, logística, fecha y demás asuntos relacionados con el pago.
- El CONTRATISTA deberá acatar y respetar el *Cronograma de Entrega de Transferencias Monetarias de Colombia Mayor* que entregará previamente Prosperidad Social, en las fechas y horarios que se establezcan, relacionadas principalmente con el inicio, finalización o ampliación de los ciclos de pago, de forma que, dichas condiciones no podrán ser modificadas por el Operador sin la autorización previa y escrita de Prosperidad Social.
- El CONTRATISTA pondrá a disposición de la operación toda su infraestructura y capacidad para la entrega de las Transferencias Monetarias en cada municipio asignado.
- El CONTRATISTA deberá mantener actualizada y disponible para Prosperidad Social la Base de Liquidación de los puntos de pago, que incluirá al menos la siguiente información: Código asignado, dirección, teléfono, responsable del punto y número de beneficiarios y de pagos asignados a ese punto.
- El CONTRATISTA no permitirá, ni sus colaboradores u operarios podrán, dar un trato desigual a los beneficiarios, que al resto de la población atendida por el CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA garantizará la atención continua, incluidos los fines de semana (sábado, domingo y festivos), con disponibilidad como mínimo de un (1) canal de atención por municipio y modalidad de entrega.
- El CONTRATISTA garantizará el servicio en condiciones de atención, horario, fácil acceso, trato digno a los beneficiarios y seguridad requeridos en cada zona para garantizar la efectiva y oportuna entrega de las Transferencias Monetarias a los beneficiarios del programa. En caso de recibir dos (2) o más quejas soportadas por la indebida atención, el CONTRATISTA debe presentar un plan de acción a PROSPERIDAD SOCIAL para garantizar la adopción de medidas que aseguren la calidad del servicio. El CONTRATISTA deberá retirar de operación el canal de comercio que haya realizado cobros o prácticas indebidas o haya dado un trato desigual a los beneficiarios del programa para la entrega de las Transferencias Monetarias, comprobado mediante una queja interpuesta por los beneficiarios debidamente soportada.
- El CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad del efectivo durante el ciclo de pago en toda la red que atiende a los beneficiarios y en cada uno de los lugares de ejecución, para efectuar el retiro en cualquiera de estos, incluyendo pero sin limitarse a los (i) centros de recaudo y pago, (ii) cajas extendidas (iii) cajas móviles y todos los demás aliados. Cualquier afectación a la operación por no disponibilidad del efectivo, será responsabilidad del CONTRATISTA y podrá ser considerada por PROSPERIDAD SOCIAL como un incumplimiento contractual.
- El CONTRATISTA, garantizará que ningún empleado suyo o aliado en los puntos de pago efectúe cobro alguno al beneficiario por el servicio de pago de la Transferencia Monetaria, o entregue una suma inferior a la registrada por Prosperidad Social. En este caso el Operador del Pago deberá restituirle al beneficiario de la Transferencia Monetaria el saldo adeudado y adelantará las acciones que corresponda contra el cajero pagador. El servicio de pago para el adulto mayor beneficiario de la Transferencia Monetaria, o su tercero autorizado, es completamente gratuito e incondicional.
- El CONTRATISTA deberá capacitar a personas idóneas en cada punto de pago que realizarán las funciones de cajeros pagadores. Las instruirá suficientemente sobre el protocolo de pago que deben cumplir estrictamente. Los cajeros pagadores se abstendrán de efectuar el pago con fotocopia de la cédula de ciudadanía o contraseñas o cualquier otro documento diferente de la cédula de ciudadanía original.
- El CONTRATISTA, a través de sus equipos regionales, garantizará el cumplimiento de las indicaciones y directrices que reciban de Prosperidad Social, quien es el único competente para determinar particularidades sobre el pago a los beneficiarios. Ni el alcalde ni ningún funcionario municipal, está facultado para establecer o modificar las condiciones de pago establecidas por Prosperidad Social.
- El CONTRATISTA podrá efectuar pagos domiciliarios a beneficiarios que no pueden movilizarse por razones de salud.

El Operador del Servicio de Pago deberá coordinar con Prosperidad Social cuando este último lo solicite, para la realización de los pagos que se efectuarán bajo esta modalidad, indicando la ubicación y los datos completos del (los) beneficiario(s) en estas condiciones de salud garantizando el cumplimiento de todas las condiciones y requisitos establecidos por Prosperidad Social para la entrega de la Transferencia Monetaria.

- El CONTRATISTA responderá ante Prosperidad Social, cuando se le solicite la verificación y confirmación de la autenticidad de los documentos presentados por los beneficiarios para el pago de los subsidios, para lo cual de ser necesario, contar con los servicios de profesionales expertos.
- El CONTRATISTA deberá dejar en su custodia una copia del recibo de las Transferencias Monetarias debidamente firmado y con la huella del beneficiario, el cual será el soporte ante cualquier reclamación. De no ser posible para el beneficiario dejar constancia de la firma, el CONTRATISTA implementará un mecanismo digital idóneo y validado que permita dar claridad sobre la recepción del dinero por parte del beneficiario o el tercero debidamente autorizado en nombre de este.
- El CONTRATISTA no podrá hacer traslado masivo a un municipio vecino para el retiro de las Transferencias Monetarias. El traslado masivo solo se permitirá en situaciones justificadas de fuerza mayor o cualquier emergencia soportada por una autoridad competente, siempre y cuando exista una aprobación expresa y escrita por parte de PROSPERIDAD SOCIAL, casos en los cuales el CONTRATISTA deberá presentar el plan de traslado previo a la programación de la estrategia de entregas.
- El CONTRATISTA solo permitirá hacer el retiro de la Transferencia Monetaria a los beneficiarios en el municipio en que estos están inscritos o en aquél que resulte del traslado masivo.
- El CONTRATISTA no podrá impedir la entrega de las Transferencias Monetarias a los beneficiarios bajo ningún caso que no sea contemplado en el presente Anexo Operativo, la minuta y sus anexos.
- El CONTRATISTA no podrá reglamentar o condicionar el acceso a los cobros por razón cualquiera, distinta de las establecidas en el presente Anexo Operativo, la minuta y los anexos; salvo previa autorización expresa y escrita de PROSPERIDAD SOCIAL.

3.1.2 Liquidación para la Entrega de La Transferencia Monetaria.

PROSPERIDAD SOCIAL entregará al CONTRATISTA la liquidación de los beneficiarios a través del Mecanismo de Intercambio Seguro de Información con confirmación vía correo electrónico donde se especificará (i) el lugar de ejecución para la entrega de la Transferencia Monetaria, (ii) los datos de los beneficiarios y (iii) el valor liquidado correspondiente al ciclo por cada beneficiario.

En caso de notificación de fallos judiciales que obliguen a PROSPERIDAD SOCIAL al pago de Transferencias Monetarias, se generará una liquidación particular que contemple esta obligación y se cargará a la orden de compra emitida por la Entidad. Cuando se determine que el hecho o conducta que motivó el fallo ha sido imputable al CONTRATISTA, dichas dispersiones serán sin lugar a remuneración alguna por parte de PROSPERIDAD SOCIAL.

3.1.3 Mecanismo de Intercambio Seguro de Información para la Entrega de la Transferencia Monetaria.

PROSPERIDAD SOCIAL cargará la información detallada del ciclo en el documento de la liquidación al Mecanismo de Intercambio Seguro de Información de acuerdo con la plataforma de Intercambio definido por PROSPERIDAD SOCIAL, mínimo cinco (5) días calendario antes del inicio de la entrega de las Transferencias Monetarias. PROSPERIDAD SOCIAL notificará al CONTRATISTA a través de correo electrónico el mismo día del envío.

PROSPERIDAD SOCIAL incluirá en la base liquidación de los beneficiarios totalmente depurada conforme los campos definidos en el presente Anexo operativo, en el punto 10. Esta base debe entregarse por parte de PROSPERIDAD SOCIAL depurada de manera que se eviten números de identificación repetidos, códigos de beneficiarios repetidos o temporales y registros con caracteres especiales (ñ Ñ / *).

Una vez recibida la Base 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 en un formato previamente definido por PROSPERIDAD SOCIAL donde se indique la razón y detalle de los pagos que considere que no puede efectuar para el ciclo correspondiente, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizarse el cargue y de haber sido notificado por correo electrónico, o sea, cuatro (4) días calendario antes del inicio de la entrega de las Transferencias Monetarias.

En caso de no presentar inconsistencias, el CONTRATISTA informará la conformidad de recibido y posteriormente PROSPERIDAD SOCIAL notificará a este para iniciar el proceso de dispersión de las transferencias monetarias, según la fecha definida en el “Cronograma de Entrega de Transferencias Monetarias de Colombia Mayor” de acuerdo con el capítulo Giro.

3.1.4 Modalidad de Entrega

3.1.4.1 Entrega por Giro.

El CONTRATISTA garantizará que el pago se hará únicamente en efectivo, personalmente al beneficiario o al tercero autorizado.

El CONTRATISTA deberá disponer de los medios de validación o autenticación para garantizar la identificación cierta del beneficiario. En casos especiales o extraordinarios se dispondrá de un protocolo creado entre las partes. En cada pago el CONTRATISTA deberá solicitar a los beneficiarios el documento “Cédula de Ciudadanía”, original, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, que acredite su nacionalidad como colombiano.

En todo caso, el CONTRATISTA debe agotar todos los mecanismos disponibles y autorizados para la identificación de los beneficiarios antes de abstenerse de realizar el pago o para entregar los soportes del pago realizado. Ante cualquier eventualidad de posible fraude o suplantación el CONTRATISTA deberá responder por la identificación realizada. El CONTRATISTA deberá tener un procedimiento para actuar en el momento que identifique una potencial suplantación o fraude.

3.1.4.2 Entrega mediante terceros.

Para la entrega de incentivos a los beneficiarios del programa Colombia Mayor, los operadores postales de pago, podrán habilitar el proceso de pago de la Transferencia Monetaria a través de terceros bajo las siguientes condiciones:

- a) El beneficiario podrá autorizar solamente a un familiar cercano o tercero de su confianza (Un familiar o tercero podrá representar exclusivamente un adulto mayor), quien deberá presentarse al punto de pago con la siguiente documentación:
 - Autorización de pago suscrita por el adulto(a) mayor en original y firmada por el beneficiario.
 - Cédula de Ciudadanía original del Adulto Mayor beneficiario que expide la autorización.
 - Original de la Cédula de Ciudadanía del tercero autorizado.
- b) El tercero autorizado solo podrá reclamar el beneficio de un beneficiario a la vez.
- c) El CONTRATISTA deberá validar la identidad de la persona autorizada para cobrar la Transferencia Monetaria en nombre del Adulto Mayor y solicitar firma y huella del tercero autorizado en el soporte del pago.
- d) El CONTRATISTA enrolará al tercero autorizado, a través del sistema biométrico y procederá a realizar el desembolso.
- e) El CONTRATISTA deberá cumplir con las demás verificaciones o requisitos que Prosperidad Social indique mediante oficio, que complementen las anteriores, cuando aplique.

4. Especificaciones de los Servicios del Contratista

4.1 Contrataciones por parte del Contratista.

Los productos o servicios que se implementen para la entrega de las Transferencias Monetarias no podrán generar sobrecostos para los beneficiarios del programa o para PROSPERIDAD SOCIAL.

Adicionalmente, tampoco podrá generar la obligación o condición a los beneficiarios de realizar una contratación o compraventa con el contratista de otro servicio o producto, para efectos de recibir su subsidio efectivamente.

4.2 Jornadas Masivas de Entrega o Cajas Extendidas.

Por solicitud de PROSPERIDAD SOCIAL en los casos debidamente justificados, con base en los resultados de la ejecución del contrato, el CONTRATISTA convocará a jornadas masivas o cajas extendidas para que la mayor cantidad de beneficiarios posibles puedan recibir la Transferencia Monetaria. La confirmación de los municipios será acordada entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA.

La consecución del sitio de entrega de las Transferencias Monetarias estará a cargo del CONTRATISTA, la cual debe ser informada a PROSPERIDAD SOCIAL en el documento de la “*Programación de entrega de Transferencias Monetarias*”, antes del inicio de la entrega de las Transferencias Monetarias. El espacio 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 de las Transferencias Monetarias deberá permitir entregar, agilizar y optimizar el proceso, atendiendo a la mayor cantidad de beneficiarios, evitando congestión, buscando una reducción de los tiempos de espera en las filas, situaciones de riesgo para los beneficiarios del programa, atendiendo a todos los beneficiarios que se presenten dentro del horario establecido. Para esto, el CONTRATISTA deberá garantizar el alistamiento de la logística y el efectivo que se entregará.

PROSPERIDAD SOCIAL apoyará la convocatoria y difusión de la información de las jornadas de entrega masiva de las Transferencias Monetarias, de acuerdo con la estrategia definida por el CONTRATISTA y aprobada por el Comité Operativo (Ver Capítulo 5). A su vez el CONTRATISTA notificará a los beneficiarios el lugar de entrega de las Transferencias Monetarias a través del envío de un mensaje de texto, Página WEB, perifoneo, entrega de volantes, exposición de afiches, pendones y los demás canales de difusión que garanticen la asistencia.

4.3 Mesa de Servicio de Contact Center.

El CONTRATISTA dispondrá de una Mesa de Servicio de Contact Center con atención durante los siete (7) días de la semana por veinticuatro (24) horas. El CONTRATISTA garantizará la mayor capacidad para atender los requerimientos mensuales (telefónicos, virtuales, presenciales y escritos) lo cual será evaluado de acuerdo con las especificaciones establecidas en el capítulo No. 6 (Ponderación de los Criterios de Selección). Esto no podrá generar ningún costo o sobrecargo, ni al beneficiario, ni a PROSPERIDAD SOCIAL. Los servicios mínimos requeridos son:

- Número telefónico. Comunicación gratuita donde agentes especializados brindarán la información requerida.
- Mensaje de texto. Informar fechas y formas de pago y resolver consultas.
- Página web. Toda la información pedagógica, informativa y relevante sobre las Transferencias Monetarias.
- Atención preferencial para los adultos mayores y/o personas en situación de discapacidad. A través del Centro de Relevamiento 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.
- Protocolo de Atención. Protocolos para beneficiarios en condición de discapacidad o minorías y plan de contingencia para altos volúmenes de solicitudes.
- Canal de atención a los enlaces con cada uno de los lugares de ejecución. Apoyo con información sobre horarios y disponibilidad de cobros.

4.4 Órdenes de No Pago – ONP.

PROSPERIDAD SOCIAL, a través de los supervisores de las órdenes de compra, podrá ordenar el No Pago de las Transferencias Monetarias después de generada la liquidación e incluso una vez iniciado el ciclo de pagos. Estas Órdenes de No Pago – ONP estarán sustentadas por el respectivo supervisor conforme a las revisiones que se realicen en la ejecución de los programas.

- Si la Transferencia Monetaria a la fecha de la ONP no ha sido reclamada por el beneficiario, el CONTRATISTA deberá bloquear dicha transferencia monetaria y no efectuar el giro, notificar a PROSPERIDAD SOCIAL y proceder a realizar la devolución/reintegro del recurso a PROSPERIDAD SOCIAL.
- Si la ONP se genera con una fecha posterior al retiro de la Transferencia Monetaria, el CONTRATISTA deberá notificar a PROSPERIDAD SOCIAL adjuntando los soportes correspondientes.

4.5 Devolución de los Recursos de Entrega de la Transferencia Monetaria.

Al finalizar el ciclo, EL CONTRATISTA cuenta con hasta tres (3) días hábiles para realizar el reintegro de los recursos que no hayan sido reclamados por los beneficiarios. Estos recursos deben reintegrarse a las cuentas autorizadas de PROSPERIDAD SOCIAL, de igual forma, se debe remitir el informe que avale el respectivo proceso e informar por correo electrónico a la entidad.

4.6 Enrolamiento, actualización y validaciones por parte de Contratista.

El CONTRATISTA debe realizar la verificación de los beneficiarios en las listas restrictivas de registros de fallecidos e informará a PROSPERIDAD SOCIAL mediante correo electrónico dirigido al supervisor o a quien este designe, dentro del día (1) hábil siguiente a la

recepción de las bases de datos, suspendiendo los pagos correspondientes a hallazgos coincidentes.

Enrolamiento de Beneficiarios.

- El CONTRATISTA efectuará el enrolamiento biométrico de cada uno de los beneficiarios ubicados en los municipios y áreas objeto del servicio de pago contratado para lo cual deberá disponer de una infraestructura de sistemas, (Hardware y software), para realizar el enrolamiento biométrico, entendido como la tecnología de seguridad que mide e identifica su huella dactilar. El enrolamiento servirá de registro para domiciliar el pago al beneficiario en el correspondiente municipio, es decir, que no podrán pagarse beneficiarios en municipios que no estén programados por Prosperidad Social.
- El CONTRATISTA deberá 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 Operador deberá indicar la novedad a Prosperidad Social mediante correo electrónico dirigido al supervisor y solicitar aclaración.
- El CONTRATISTA asumirá los costos directos e indirectos que demande el proceso de enrolamiento biométrico.
- EL CONTRATISTA efectuará el enrolamiento de nuevos beneficiarios conforme se requiera por parte de PROSPERIDAD SOCIAL de acuerdo con el registro de novedades en el Programa.
- El CONTRATISTA utilizará los lectores biométricos al momento del pago de la Transferencia Monetaria para que en cada punto, se realice la identificación del beneficiario, a través de sus huellas dactilares. Cuando no fuere posible la captura biométrica de las huellas dactilares del beneficiario, el Operador del Servicio de Pago efectuará manualmente su enrolamiento, para lo cual verificará que los dedos del beneficiario no presenten alguna condición especial que impida la toma nítida de sus huellas dactilares. Cuando un beneficiario no tenga forma física de realizar su identificación de huellas dactilares, ni con las manos ni con los pies (subsidiariamente), entonces el CONTRATISTA informará a PROSPERIDAD SOCIAL mediante correo electrónico dirigido al supervisor o a quien este designe, para resolver la novedad, quien indicará el mecanismo de verificación.
- El CONTRATISTA efectuará el escaneo (registro fotográfico) o lectura de código de barras de la cédula original amarilla con hologramas a color por ambas caras de tal manera que quede claramente la imagen del documento o su adecuado registro del código, para las labores de verificación que le correspondan a Prosperidad Social.
- El CONTRATISTA debe actualizar los datos de los beneficiarios según cada liquidación enviada por PROSPERIDAD SOCIAL y usar para cada ciclo de pago las bases de datos correspondientes.

5. Comité Operativo.

PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA conformarán el Comité Operativo del programa Colombia Mayor, en el cual se hará seguimiento y se tomarán decisiones relativas al servicio del CONTRATISTA. En este, el CONTRATISTA presentará las diferentes estrategias mencionadas en este Anexo. El Comité realizará adicional a lo mencionado, el seguimiento al cumplimiento del Instrumento de Agregación de Demanda, solución de diferencias que se presenten durante la operación, búsqueda de oportunidades de mejora y de optimización de resultados, entre otros aspectos relacionadas con la operación.

Este Comité Operativo se reunirá ordinariamente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la finalización de cada ciclo de pagos o cuando sea convocado por PROSPERIDAD SOCIAL mediante correo electrónico con mínimo un (1) día hábil de antelación y de 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 dos (2) suplentes, así como dos (2) funcionarios principales de PROSPERIDAD SOCIAL en su calidad de Coordinadores de Programa y/o Supervisores del contrato, con sus dos (2) suplentes. Podrán asistir, el personal de apoyo a la supervisión del contrato del programa, con voz pero sin voto.

Las decisiones del comité deberán ser unánimes y se dejará constancia en actas. En caso de no poder llegar a una decisión unánime y hayan transcurrido dos comités sin poder salir de tal bloqueo, cuando se requiera tomar una decisión para no perjudicar el programa Colombia Mayor, entonces PROSPERIDAD SOCIAL podrá tomar la decisión de forma unilateral, debidamente motivada.

La secretaría técnica del comité estará a cargo del PROSPERIDAD SOCIAL, quien será el encargado de redactar las actas correspondientes.

6. Ponderación de los Criterios de Selección.

Conforme lo establece la Cláusula 6 Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria del Instrumento de Agregación de Demanda, se presenta en el siguiente cuadro la ponderación de factores, en concordancia con su numeral 6.5 que establece:

“6.5 Seleccionar el Operador Postal de Pago que ofrezca el menor valor y las mejores condiciones por el Servicio Postal incluido en la

Solicitud de Cotización, de acuerdo con los criterios de: (i) menor comisión por Servicio Postal de Pago o valor definido por monto y localización; (ii) mejores condiciones de seguridad (iii) mayor cobertura geográfica, (iv) calidad, (v) servicios adicionales, (vi) tecnología disponible, (vii) eficiencia y (viii) rapidez en la duración de los procedimientos internos del Operador Postal de Pago.”

Tabla 1 Criterios de Ponderación de Contratista

CRITERIOS DE SELECCIÓN			PORCENTAJE	SOPORTE
CRITERIOS		FACTORES		
1. SEGURIDAD	2 factores 15 %	1.1 Mayor cantidad y nombre de canales actuales habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios	5%	El interesado debe adicionar el respectivo listado con la información requerida por el factor
		1.2. Mayor cantidad y nombre de los dispositivos con autenticación de identidad diferentes a la autenticación biométrica para la entrega del efectivo a los beneficiarios	10%	El interesado debe adicionar el respectivo listado con la información requerida por el factor
2. EFICIENCIA	1 factor 5%	2.1 Menor margen de días para dispersión total de los recursos a los beneficiarios posterior al abono en la cuenta dispersora de acuerdo con lo contemplado en el anexo técnico operativo (Máx 5 días calendario)	5%	Debe ser visible en la propuesta
3. CALIDAD	2 factores 10%	3.1 Mayor cantidad y tipo de estrategias de comunicación para las convocatorias de ciclo de pago con difusión de información relacionada con el programa, adecuadas para los beneficiarios	5%	Debe ser visible en la propuesta
		3.2 Mayor cantidad y tipo de canales de atención y servicio al cliente, los cuales podrán ser diferentes a los puntos de pago o estos mismos; habilitados en zonas urbanas y rurales disponibles para los beneficiarios	5%	Debe ser visible en la propuesta



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

4. COBERTURA	2 factores 50%	4.1 Mayor cantidad de municipios de acuerdo con el presente anexo con cobertura en zonas urbanas y rurales para la prestación del servicio de entrega de efectivo	10%	El interesado debe adicionar el respectivo listado con la información requerida por el factor
		4.2. Mayor cantidad de puntos disponibles permanentes (días sábado, domingo y festivos) para la prestación del servicio de entrega de efectivo en zonas urbanas y rurales.	40%	El interesado debe adicionar el respectivo listado con la información requerida por el factor
5. COSTO	1 factor 20%	5.1 Tarifa más baja por giro	20%	En la propuesta debe ser visible el costo, el cual debe ser además, un valor unificado por cada Giro.

El CONTRATISTA debe presentar los Soportes referenciados en la Tabla 1 especificando el factor al cual corresponda cada uno, para ser evaluados.

PROSPERIDAD SOCIAL no evaluará las ofertas que presenten los siguientes casos:

- Si la cobertura del servicio ofertado no alcanza como mínimo el 95% del total de los lugares solicitados por PROSPERIDAD SOCIAL para el pago.
- Si dentro de su oferta no tiene contemplada la totalidad de los requerimientos de PROSPERIDAD SOCIAL.
- Los otros aspectos contemplados en la minuta suscrita con Colombia Compra Eficiente.

Los proponentes serán evaluados, con respecto al catálogo vigente el día del momento en que sea realizada la solicitud de cotización.

7. Otros Aspectos – Responsabilidades de las Partes

7.1 Responsabilidades Generales del Contratista.

- Entregar las Transferencias Monetarias a los beneficiarios de forma adecuada, en términos de amabilidad, calidad, oportunidad y seguridad conforme a la programación aprobada para cada ciclo.
- Elaboración y difusión del material de apoyo para el proceso.
- Garantizar la plena identidad del beneficiario o del tercero autorizado en el momento de la entrega de las Transferencias Monetarias.
- Garantizar la seguridad y la calidad para el manejo de la información según lo establecido en la normatividad vigente.
- Llevar un registro obligatorio y dar respuesta sobre 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 para aclaración de dudas y conocimiento del producto (funcionarios de nivel nacional, territorial de PROSPERIDAD SOCIAL y beneficiarios).
- Las demás definidas en el Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Servicios Postales de Pago vigente.
- Proveer y facilitar a PROSPERIDAD SOCIAL de la información, las pruebas y los testimonios que sean requeridos por esta o por cualquier autoridad judicial o administrativa, a tiempo y sin condición alguna para su entrega o realización.
- Apoyar el empalme de quien lo llegase a reemplazar, brindando toda la información útil sobre la experiencia en la ejecución, para facilitar la adopción de las mejores prácticas y la prevención de aquellas que pueden afectar el programa, a PROSPERIDAD SOCIAL e incluso al nuevo operador.
- Realizar las funciones, actividades, protocolos, procedimientos y cuidados indicados en el presente documento y la minuta.

7.2 Responsabilidades Particulares del Contratista.

- Diseñar y seguir un proceso para los casos de posibles suplantaciones de beneficiarios. Este deberá ser comunicado a todos los puntos de pago, a los beneficiarios y aprobado por PROSPERIDAD SOCIAL.
- Realizar la totalidad de la dispersión de las Transferencias Monetarias del programa en un plazo máximo de tres (3) días posterior al abono en la cuenta dispersora por parte de PROSPERIDAD SOCIAL.
- Suministrar el documento de la Programación de Entrega de Transferencias Monetarias para la coordinación del programa en relación al Cronograma entregado por el CONTRATANTE, mínimo cinco (5) días calendario antes de iniciar el ciclo de entrega o pagos de las Transferencias Monetarias.
- Ajustar y proponer nuevas estrategias de entrega de las Transferencias Monetarias, cuando los resultados no sean los esperados por las partes.
- Informar a PROSPERIDAD SOCIAL los nombres de los funcionarios destinados para apoyar los procesos de dispersión de recursos y entrega de Transferencias Monetarias.
- Entregar a PROSPERIDAD SOCIAL la Base de Liquidación con los resultados de cada día del ciclo de entrega del Transferencias Monetarias, manteniendo la misma estructura de variables que entrega PROSPERIDAD SOCIAL al CONTRATISTA. La Base de Liquidación debe contener la misma información que tiene la liquidación, más la indicación de quienes y cuantos han cobrado hasta dicho momento, de forma acumulada.
- Capacitar, cada vez que se requiera previo solicitud de PROSPERIDAD SOCIAL, al Centro de Contacto de Atención Ciudadano (CAT) de PROSPERIDAD SOCIAL y a los funcionarios que indique la entidad, en los temas relacionados con la ejecución de los órdenes de compra.
- Entregar a PROSPERIDAD SOCIAL en el formato indicado, su confirmación frente a la Base de Liquidación cargada para la entrega de efectivo, detallando los pagos que no fueron cobrados o no pudieron efectuarse, indicando además, la razón del no pago de la Transferencia Monetaria.
- Informar a las directivas, coordinaciones del programa y supervisores las novedades e inconvenientes presentados durante la entrega de las Transferencias Monetarias, con el fin de subsanar las posibles fallas de común acuerdo entre las partes.
- Gestionar y dar respuesta a las situaciones presentadas en la operación del ciclo de entrega de las Transferencias Monetarias, remitidas por PROSPERIDAD SOCIAL dentro del mismo ciclo, que permita dar solución a los beneficiarios para la entrega de las Transferencias Monetarias.
- Atender las solicitudes de servicio 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 las Transferencias Monetarias debidamente firmado y con la huella del beneficiario, la foto del beneficiario en el caso que aplique según indica la minuta o con la firma y huella del tercero debidamente autorizado, cualquiera de los cuales, 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 entrega de las Transferencias Monetarias de manera que se reestablezca el servicio.
- Realizar jornadas fuera del periodo de disponibilidad de las Transferencias Monetarias 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, ó, cuando hayan cesado dichas circunstancias que lo impidieron.
- Remitir oportunamente los informes y reportes que PROSPERIDAD SOCIAL le solicite al CONTRATISTA en cumplimiento del presente Anexo técnico, Instrumento de Agregación de la Demanda y órdenes de compra.
- Excluir de la programación de fechas aquellos puntos de retiro que durante alguno de los ciclos de entrega de las Transferencias Monetarias, hayan incurrido en malas prácticas, como cobros no autorizados, maltrato a los beneficiarios, exigir a los titulares requisitos no contemplados por los programas para la entrega de las Transferencias Monetarias, funcionamiento irregular, incumplimiento de horarios de atención, no contar con la infraestructura adecuada para su operación y registro de cobro de Transferencias Monetarias no entregadas. En caso de ser único punto de entrega del municipio deberá ser sustituido por el CONTRATISTA.
- Asumir directamente las actividades requeridas para garantizar la custodia y cuidado de los recursos girados por PROSPERIDAD SOCIAL en cada ciclo, para la entrega de las Transferencias Monetarias liquidadas por el programa.
- Garantizar las medidas de bioseguridad que requieran las autoridades gubernamentales, territoriales y PROSPERIDAD SOCIAL durante el proceso de entrega de las Transferencias Monetarias.
- Enviar a PROSPERIDAD SOCIAL la Conciliación final de retiros en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles al finalizar cada ciclo de pago.
- Radicar a PROSPERIDAD SOCIAL factura o documento equivalente de las entregas efectivas relacionadas en la Conciliación de retiros, acompañada del informe detallado de entrega de incentivos, más la certificación del revisor fiscal en la cual conste que se encuentra al día en aportes de seguridad social y parafiscales.
- Realizar seguimiento y actividades constantes de mejoramiento a fin de prevenir fraudes, prácticas indebidas, y la comisión de delitos en la dispersión y cobro de los dineros de los beneficiarios del programa.
- El CONTRATISTA mantendrá estándares de seguridad y manejo de la información en las transacciones que realicen los beneficiarios.
- Implementar el mecanismo de autenticación disponibles que garantice la seguridad del giro y el uso oportuno por los

participantes.

- El CONTRATISTA no incluirá requisitos adicionales a los beneficiarios para el cobro de los incentivos sin previa autorización por escrito de PROSPERIDAD SOCIAL, caso en el cual, serán de obligatorio cumplimiento.
- Realizar el enrolamiento de los beneficiarios y de los terceros autorizados según como se indica en este documento y la minuta.
- Las demás definidas en el Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Servicios Postales de Pago vigente, la minuta y sus anexos

7.3 Responsabilidades de Prosperidad Social.

- Mantener la Base de Liquidación de los beneficiarios del programa actualizada, enviando la información mediante el mecanismo de seguridad definido para el intercambio de información por PROSPERIDAD SOCIAL.
- 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 beneficiarios, profesionales regionales y demás actores locales.
- Mantener informados a los beneficiarios sobre los mecanismos y fechas de entrega de las Transferencias Monetarias.
- Disponer de mecanismos de seguridad de la información que garanticen la confidencialidad y custodia de las bases de datos de los beneficiarios, según los protocolos de seguridad de PROSPERIDAD SOCIAL.
- Tener personal encargado disponible para la atención de consultas por parte del CONTRATISTA.
- Entregar al CONTRATISTA la liquidación de las Transferencias Monetarias, a través de los mecanismos de intercambio seguro definido entre las partes y con la estructura previamente acordada.
- Aprobar y pagar las comisiones por los servicios, de acuerdo con la Programación Anual de Caja – PAC.
- Garantizar la plena identidad del beneficiario en la liquidación.

8. Manejo Documental y Seguridad de la Información.

El CONTRATISTA deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos para la generación de los archivos que se utilizarán para cargar la Base de Liquidación en PROSPERIDAD SOCIAL.

- PROSPERIDAD SOCIAL recibe información de archivos en formato (CSV) (valores separados por punto y coma). Esto implica verificar la calidad de los datos antes de definir en el archivo los delimitadores de variables.
- El encabezado (primera fila) debe contener línea de nombres igualmente separados con puntos y comas.
- La información, asociada a una fecha de corte, deberá ser enviada por el encargado de la ejecución del contrato al supervisor de PROSPERIDAD SOCIAL, el cual será notificado e indicado al CONTRATISTA en el marco del Comité Operativo.
- El CONTRATISTA 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.

8.1 Tratamiento Bases de Datos.

PROSPERIDAD SOCIAL entregará la Base de Liquidación de los beneficiarios a través de los mecanismos para intercambio seguro de información que se determinen, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de esta información.

Una vez el CONTRATISTA recibe la Base de Liquidación, debe realizar las validaciones de los siguientes campos: (i) Estructura del archivo de acuerdo con el protocolo de intercambio seguro de información. (ii) Contenido de información en los campos marcados como obligatorios (iii) Tipo de dato de acuerdo con el campo (iv) Documentos de identidad y (v) códigos de beneficiarios repetidos.

Validada la información de manera correcta, el CONTRATISTA deberá confirmar mediante correo electrónico institucional o por cualquier medio oficial, la validación dentro del siguiente día (1) hábil al día en el que se hizo el cargue de la información enviada por PROSPERIDAD SOCIAL en el formato determinado para este fin.

En caso de encontrar inconsistencias en el momento de las validaciones, el CONTRATISTA devolverá en el mismo término recién indicado a PROSPERIDAD SOCIAL, a través de los mecanismos establecidos para intercambio seguro de información y en el formato establecido.

9. Informes Solicitados.

9.1 Conciliación.

- (i) EL CONTRATISTA deberá remitir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al término del ciclo, un reporte en el que se detallen y relacionen los cobros correspondientes a la información cargada por PROSPERIDAD SOCIAL en el Mecanismo de Intercambio Seguro de Información. Adicionalmente, incluirá el resumen de la conciliación de los giros cobrados y no cobrados por los beneficiarios, sobre el total de los beneficiarios habilitados por PROSPERIDAD SOCIAL para la entrega de las Transferencias Monetarias.

El reporte deberá ser validado por el revisor fiscal del contratista y contener como mínimo:

- (ii) la especificación para cada beneficiario si el cobro fue realizado o no de acuerdo con la programación de entregas.
(iii) El archivo debe contener la estructura que se indica en el presente debe tener el informe de liquidación.

Una vez reciba la Conciliación, PROSPERIDAD SOCIAL cuenta como mínimo 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.

9.2 Comportamiento de Entrega de Transferencias Monetarias.

El CONTRATISTA entregará diariamente durante el ciclo de pagos, un resumen por municipio del comportamiento de las entregas de las Transferencias Monetarias y el detalle que identifique los beneficiarios que ya cobraron, así como los faltantes, con el fin de reforzar la estrategia de cobro de los beneficiarios.

9.3 Atención a los Beneficiarios.

El CONTRATISTA deberá llevar un registro obligatorio y presentar un informe de atención a las quejas y reclamos respecto a la operación del programa presentadas por los beneficiarios dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al cierre del ciclo de pagos. En el informe indicará el número de radicado y tiempo estimado de la solicitud e incluirá la tipificación de manera consolidada de acuerdo con el motivo de la queja o reclamo. De aquellas solicitudes relacionadas con la operación de entrega de las Transferencias Monetarias o que sean de interés del programa, el CONTRATISTA remitirá una copia de la respuesta a PROSPERIDAD SOCIAL.

El CONTRATISTA deberá llevar a cabo procesos de autenticación de identidad de los solicitantes a través de las líneas de atención al ciudadano, para garantizar que la solicitud sea resuelta en debida forma al beneficiario que corresponda.

PROSPERIDAD SOCIAL o quien este designe, podrá realizar ejercicios que pongan a prueba este sistema de quejas y respuestas, en cualquier momento.

9.4 Informe Consolidado de los resultados por Ciclo Operativo de la Entrega de la Transferencia Monetaria – Ejecución Contractual.

EL CONTRATISTA, entregará a PROSPERIDAD SOCIAL entre los diez (10) días hábiles después del cierre del ciclo de entrega de las Transferencias Monetarias un informe consolidado de todo lo concerniente a la ejecución contractual, desde el informe anterior.

9.5 Informe Financiero de la Ejecución Del Contrato.

El CONTRATISTA entregará de forma detallada el informe financiero al término de cada ciclo de entrega de Transferencias Monetarias en el cual se pueda evidenciar la ejecución presupuestal del programa, indicando la ejecución del contrato a nivel departamental y municipal.

10. Estructura de archivos anexos.

10.1 Datos básicos estructura Base de Liquidación.

A continuación, se presenta un cuadro que representa la conformación de los archivos:

CAMPO	TIPO	OBLIGATORIEDAD	DESCRIPCIÓN
<u>CODIGO DEPARTAMENTO</u>	Caracter	Sí	Se debe diligenciar el código DIVIPOLA del Departamento de residencia del beneficiario. Debe tener una longitud igual a 2 caracteres, de acuerdo con Códigos de DIVIPOLA.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

<u>NOMBRE DEPARTAMENTO</u>	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el nombre del Departamento de residencia del beneficiario acorde a DIVIPOLA. Debe tener una longitud mayor o igual a 4 y menor o igual a 50 caracteres.
<u>CODIGO MUNICIPIO</u>	Caracter	SÍ	Se debe diligenciar el código DIVIPOLA del Municipio de residencia del beneficiario. Debe tener una longitud igual a 5 caracteres.
<u>NOMBRE MUNICIPIO</u>	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el nombre del Municipio de residencia del beneficiario. Nombres de municipios de DIVIPOLA. Debe tener una longitud mayor o igual a 3 y menor o igual a 50 caracteres.
<u>CODIGO BENEFICIARIO</u>	Numérico	SÍ	Se debe diligenciar el código con el que se identifica el beneficiario en el programa.
<u>NUMERO DOCUMENTO</u>	Numérico	SÍ	Se debe diligenciar el número de identificación que para todos los casos será cédula de ciudadanía. Valores numéricos sin cero a la izquierda y sin espacios.
<u>PRIMER NOMBRE</u>	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el primer nombre del beneficiario.
<u>SEGUNDO NOMBRE</u>	Texto	NO	Se debe diligenciar el segundo nombre del beneficiario.
<u>PRIMER APELLIDO</u>	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el primer apellido del beneficiario.
<u>SEGUNDO APELLIDO</u>	Texto	NO	Se debe diligenciar el segundo apellido del beneficiario.
<u>FECHA NACIMIENTO</u>	Fecha	SÍ	Se registra en el formato AAAA/MM/DD/MM/YYYY y la visualización debe ser tipo datepicker scroll.
<u>FECHA EXPEDICION</u>	Fecha	SÍ	Se registra en el formato AAAA/MM/DD/MM/YYYY y la visualización debe ser tipo datepicker scroll.
<u>TELEFONO CONTACTO</u>	Numérico	NO	Se registra el número de teléfono de contacto del beneficiario
<u>CELULAR BENEFICIARIO</u>	Numérico	NO	Se registra el número de celular de contacto del beneficiario
<u>CELULARACUDIENTE</u>	Numérico	NO	Se registra el número de celular de contacto del acudiente del beneficiario (teléfono alternativo para contactar al beneficiario)
<u>DIRECCIÓN</u>		SÍ	Se registra la dirección del beneficiario (
<u>VALOR PAGO</u>	Numérico	SÍ	Valor para pagar al beneficiario
<u>PROGRAMA</u>	Texto	SÍ	Debe hacer referencia al Programa Colombia Mayor
<u>PERIODO PAGO</u>	Numérico	SÍ	Periodo Año, Mes (Por ejemplo: 202104) que se está pagando
<u>OPERADOR PAGO</u>		SÍ	Se refiere al Operador de pago encargado de la transferencia en el departamento relacionado
<u>MOTIVO RECHAZO</u>	Texto	NO	Se diligencia únicamente cuando el archivo presenta inconsistencias. Descripción del rechazo generado por el Operador de pago

10.2 Datos Básicos para el detalle de Conciliación, Transferencias Pagadas y Devolución de Recursos.

A continuación, se presenta un cuadro que representa la conformación de los archivos.

CAMPO	TIPO	OBLIGATORIEDAD	DESCRIPCIÓN
CODIGO_MUNICIPIO	Carácter	SÍ	Se debe diligenciar el código DIVIPOLA del Municipio de residencia del beneficiario. Debe tener una longitud igual a 5 caracteres.
CODIGO_BENEFICIARIO	Numérico	SÍ	Se debe diligenciar el código DIVIPOLA del

			Municipio de residencia del beneficiario. Debe tener una longitud igual a 5 caracteres.
NUMERO_DOCUMENTO_BENEFICIARIO	Númerico	SÍ	Se debe diligenciar el número de identificación que para todos los casos será cédula de ciudadanía. Valores numéricos sin cero a la izquierda y sin espacios.
PRIMER_NOMBRE	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el número de identificación que para todos los casos será cédula de ciudadanía. Valores numéricos sin cero a la izquierda y sin espacios.
SEGUNDO_NOMBRE	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el número de identificación que para todos los casos será cédula de ciudadanía. Valores numéricos sin cero a la izquierda y sin espacios.
PRIMER_APELLIDO	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el número de identificación que para todos los casos será cédula de ciudadanía. Valores numéricos sin cero a la izquierda y sin espacios.
SEGUNDO_APELLIDO	Texto	SÍ	Se debe diligenciar el número de identificación que para todos los casos será cédula de ciudadanía. Valores numéricos sin cero a la izquierda y sin espacios.
COBRADO(SI/NO)	Texto	SÍ	Si el beneficiario cobra el pago debe diligenciar la fecha de pago. Si el beneficiario no realiza el cobro debe estar vacía.
FECHA_PAGO	Fecha	NO	En formato DD/MM/YYYY
VALOR_PAGO	Númerico	SÍ	Valor para pagar al beneficiario
PROGRAMA	Texto	SÍ	Debe hacer referencia al Programa Colombia Mayor
PERIODO_PAGO	Númerico	SÍ	Periodo Año, Mes (Por ejemplo: 202104) que se está pagando
OPERADOR_PAGO	Texto	SÍ	Se refiere al Operador de pago encargado de la transferencia en el departamento relacionado
TIPO_DOCUMENTO_ACUDIENTE	Texto	NO	Se refiere al tipo de documento de la persona que registra como acudiente o tercero que cobró el pago a nombre del beneficiario
NUMERO_DOCUMENTO_ACUDIENTE	Númerico	NO	Se refiere al número de documento de la persona que registra como acudiente o tercero que cobró el pago a nombre del beneficiario
NOMBRE_COMPLETO_ACUDIENTE	Texto	NO	Se refiere al nombre completo (nombres y apellidos) de la persona que registra como acudiente o tercero que cobró el pago a nombre del beneficiario

11. Presupuesto Oficial.

El presupuesto estimado para la Orden de Compra será hasta por valor de hasta TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL OCHOSIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (COP \$34.480.948.834) M/CTE, respaldado con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal No.15721 y No. 15821, con fecha 2021-04-08 y rubro presupuestal C-4103-1500-23-0-4103065-02 que ampara el valor estimado de los servicios financieros.

12. Otros.

Las ofertas presentadas deben cumplir con la totalidad de los requisitos solicitados por PROSPERIDAD SOCIAL y evidenciar los criterios evaluables de manera específica y clara.

Los oferentes que no cumplan al menos con el 95% de la cobertura del servicio solicitado por PROSPERIDAD SOCIAL, no serán evaluados debido a que la necesidad de la Entidad depende directamente de la distribución, ubicación y disponibilidad a nivel

nacional de la oferta del servicio; lo anterior con el fin de garantizar la efectividad y eficacia del servicio contratado.

13. Término de la Orden de Compra.

Una vez sea emitida por PROSPERIDAD SOCIAL hasta el 31 de julio de 2022.



ÉDGAR ORLANDO PICÓN PRADO
DIRECTOR TÉCNICO
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS