

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

GRUPO INTERNO DE TRABAJO –COMPENSACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA-

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

Bogotá D.C.

2022

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Lugar de Ejecución	3
3.	Modelo de Operación	3
3.1	Planeación de la Entrega de la Transferencia Monetaria	4
3.2	Liquidación para la Entrega de La Transferencia Monetaria	4
3.2.1	Mecanismo de Intercambio Seguro de Información para la Entrega de la Transferencia Monetaria.....	4
3.3	Modalidad de Entrega	5
3.3.1	Entrega por Giro postal	5
3.3.2	Condiciones de Entrega por Giro	5
3.4	Cobro de los servicios del ciclo operativo	6
4.	Especificaciones de los Servicios del Contratista.....	6
4.1	Contrataciones por parte del Contratista	6
4.2	Jornadas Masivas de Entrega con 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.....	8
4.6	Validaciones por parte de Contratista	8
5.	Comité Operativo.....	8
6.	Ponderación de los Criterios de Selección	8
7.	Otros Aspectos – Obligaciones de las Partes	11
7.1	Obligaciones Generales del Contratista	11
7.2	Obligaciones Particulares del Contratista	11
7.3	Obligaciones de Prosperidad Social	13
8.	Manejo Documental y Seguridad de la Información	13
9.	Informes Solicitados	13
9.1	Conciliación.....	13
9.2	Comportamiento de Entrega de Transferencias Monetarias	14
9.3	Atención a los Beneficiarios	14
9.4	Informe Consolidado de los resultados por mes de la Ejecución de la Orden de Compra. Entrega de la Transferencia Monetaria – Ejecución Contractual.	14
10.	Anexos	14
10.1	Estructura de Archivos – Liquidación y Conciliación	14
11.	Presupuesto Oficial	14
12.	Otros.....	15
13.	Término de la Orden de Compra	15

1. Introducción

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, es la Entidad del Gobierno Nacional que encabeza el Sector de Inclusión Social y la Reconciliación, y 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 Coronavirus 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 expidieron los Decretos 419 del 18 de marzo de 2020 con el cual se reglamentó el artículo 21 de la Ley 2010 de 2019 con el fin de acelerar la implementación del esquema de compensación de IVA, el Decreto 458 de 22 de marzo de 2020, el Decreto 659 de 13 de mayo de 2020 y el Decreto 812 del 4 de junio de 2020, por medio de los cuales se autoriza a Prosperidad Social la entrega de Transferencias Monetarias No Condicionadas.

Compensación del Impuesto sobre las Ventas- IVA- El programa de Compensación del Impuesto sobre las Ventas (en adelante Compensación del IVA) fue creado como un programa de Transferencias Monetarias No Condicionadas, correspondiente al IVA que en promedio pagan los hogares de menores ingresos. El fin primordial del programa es mitigar el impacto regresivo del cobro del impuesto en los hogares más pobres del país y generar equidad en el sistema tributario. Se espera que los hogares beneficiarios complementen su ingreso para adquirir bienes y servicios de primera necesidad y así mejorar su calidad de vida. El programa está orientado hacia la superación de la pobreza extrema en el país.

Durante el año 2020 el programa benefició a un (1) millón de hogares. El reto para la vigencia del 2021 de acuerdo con lo establecido en el CONPES 3986 de 2020 y los ajustes del Gobierno Nacional como respuesta a la Emergencia Económica, Social y Ecológica fue llegar a dos (2) millones de beneficiarios. Prosperidad Social ejecutó los seis ciclos de pago por un valor en cada uno de ciento cincuenta y dos mil millones (\$152.000.000.000) programando así, el 100% de los recursos disponibles en cada ciclo operativo. Para el 2022, el programa ejecutará cinco (5) ciclos operativos por un valor en cada uno de ciento sesenta mil millones (\$160.000.000.000)

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 la ciudad de Bogotá D.C.

3. Modelo de Operación

El servicio contratado a través del Instrumento de Agregación de Demanda para la vigencia 2022 corresponde al siguiente modelo descrito en el Instrumento de Agregación de Operadores Postales de Pago de Colombia Compra Eficiente:

- **Entrega de la Transferencia Monetaria.** Dirigido a los beneficiarios que reciben su Transferencia Monetaria a través de un giro postal según el catálogo del servicio de Colombia Compra Eficiente ofrecido a través de :
 - 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
 - iii. Entrega directa de efectivo al Beneficiario en zona rural fuera de las instalaciones de los Operadores Postales de Pago.

3.1 Planeación de la Entrega de la Transferencia Monetaria

PROSPERIDAD SOCIAL ordenará cinco (5) ciclos de pago conforme al producto “Cronograma de Entrega de Transferencias Monetarias de Compensación del IVA” elaborado por PROSPERIDAD SOCIAL, el cual podrá ser modificado o actualizado en caso de emergencia, por orden institucional o del Gobierno Nacional durante la vigencia 2022

El periodo de la disponibilidad de los recursos disponibles para cobro, será por un **plazo máximo de quince (15) días calendario**, los cuales podrán ser prorrogables, previa concertación entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA.

Si por fuerza mayor, caso fortuito o por motivos ajenos al CONTRATISTA como decisiones de las autoridades competentes se impida la entrega de las Transferencias Monetarias dentro del plazo inicial, el CONTRATISTA deberá planear y realizar un ciclo de pago adicional dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del ciclo de pagos o cuando las autoridades lo permitan, sin que esto genere ningún tipo de cobro adicional para PROSPERIDAD SOCIAL.

El CONTRATISTA deberá cumplir el siguiente esquema al realizar los pagos de las Transferencias Monetarias los cuales deben ser previstos en la fase de planeación de la entrega:

- **Producto “Programación de entrega de Transferencias Monetarias”.** El CONTRATISTA deberá remitir el producto “Programación de entrega de Transferencias Monetarias”, **dos (2) días hábiles previos al inicio** del ciclo de pagos para aprobación de PROSPERIDAD SOCIAL teniendo en cuenta las dinámicas de movilidad de los municipios en donde se relacione el monto de efectivo que se programará para cada municipio y la confirmación de los puntos de pago.

3.2 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 departamento (ii) municipios y (iii) valor liquidado correspondiente al ciclo. El CONTRATISTA tendrá como plazo para alistamiento de la programación, **dos (2) días hábiles máximo** entre la recepción de la liquidación y el inicio de la dispersión del pago.

En caso de notificación de fallos judiciales que obliguen a PROSPERIDAD SOCIAL al pago de Transferencias Monetarias, se generará una liquidación particular y complementaria que contemple esta obligación y se cargará a la orden de compra emitida por la Entidad.

3.2.1 Mecanismo de Intercambio Seguro de Información para la Entrega de la Transferencia Monetaria

PROSPERIDAD SOCIAL cargará la información detallada del ciclo en el Mecanismo de Intercambio Seguro de Información de acuerdo con la plataforma de Intercambio puesta a disposición por el CONTRATISTA.

PROSPERIDAD SOCIAL incluirá la base de datos de liquidación de los beneficiarios totalmente depurada conforme los campos definidos, entre estos: (i) número de documento de identidad, (ii) código de beneficiario (iii) valor de la Transferencia Monetaria. 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 datos, 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, en caso de que no efectúe la comunicación se entenderán por aceptadas todas la programaciones.

3.3 Modalidad de Entrega

3.3.1 Entrega por Giro postal

EL CONTRATISTA realizará entregas en efectivo únicamente al titular autorizado por PROSPERIDAD SOCIAL o por los Integrantes Autorizados remitidos por PROSPERIDAD SOCIAL.

EL CONTRATISTA deberá disponer de los medios de validación o autenticación para garantizar la identificación cierta del beneficiario. En cada pago el CONTRATISTA deberá solicitar a los beneficiarios el documento de identificación original expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil: i. Cédula de ciudadanía o ii. Tarjeta de Identidad o iii. Cédula de Extranjería expedida por Migración Colombia para el caso de extranjeros. En todo caso, el CONTRATISTA deberá solicitar plenamente la identificación para realizar el pago, en los casos que no sea posible la identificación deberá solicitar autorización a PROSPERIDAD SOCIAL.

3.3.2 Condiciones de Entrega por Giro

- El CONTRATISTA garantizará la atención continua incluidos los fines de semana y días festivos. A su vez, condiciones de atención, horario, fácil acceso, trato digno a los beneficiarios y seguridad requerida en cada zona para garantizar la efectiva y oportuna entrega de las Transferencias Monetarias a los beneficiarios del programa.
- En caso de recibir tres (3) o más quejas o denuncias por posibles suplantaciones no desvirtuadas en el mismo municipio y/o punto de pago, el CONTRATISTA debe presentar un reporte donde se indique el punto de cobro, hora de cobro y funcionarios a cargo a PROSPERIDAD SOCIAL y, así mismo, compulsar copias del caso a la Fiscalía General de la Nación para que se efectúe la investigación correspondiente.
- El CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad del efectivo durante el ciclo de pago en toda la red que atiende a los beneficiarios. 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 deberá realizar la totalidad de la dispersión de las Transferencias Monetarias en un plazo máximo de **dos (2) días hábiles** posterior al abono en la cuenta dispersora por parte PROSPERIDAD SOCIAL.
- El CONTRATISTA deberá consolidar la totalidad de los comprobantes de pago de las Transferencias Monetarias debidamente firmados y con la huella o identificación biométrica del beneficiario, la cual será remitida al cierre del ciclo operativo como requisito del pago respectivo.

- 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 y autorizadas por PROSPERIDAD SOCIAL.
- El CONTRATISTA no podrá impedir la entrega de las Transferencias Monetarias bajo ningún caso ni reglamentar el acceso a los cobros por fuera de la establecido en el Anexo, sin previa autorización de PROSPERIDAD SOCIAL.
- 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 considere pertinente para optimizar los resultados.
- El CONTRATISTA solo podrá efectuar los pagos en los municipios programados para el respectivo ciclo operativo. Solo en los casos informados por PROSPERIDAD SOCIAL podrá hacer el pago en otro municipio.
- EL CONTRATISTA deberá implementar un mecanismo de verificación de identificación aprobado por PROSPERIDAD SOCIAL para los casos en que no sea posible efectuar la identificación biométrica, el cual hará parte del comprobante de pago.

3.4 Cobro de los servicios del ciclo operativo

EL CONTRATISTA remitirá la información solicitada en el presente anexo operativa como requisitos para el visto bueno del pago del servicio prestado durante el ciclo operativo. Sin la totalidad de la información suministrada y aprobada por el supervisor, no se procederá a dar inicio al trámite de pago de los servicios financieros hasta la aprobación total de los requisitos, incluyendo la totalidad de los comprobantes de pago, informes y certificados.

En los casos excepcionales en donde se autorice el cobro del titular en un municipio diferente al programado, la tarifa del giro será la misma del municipio programado.

Ante cualquier eventualidad de posible fraude o suplantación, la cual no sea desvirtuada o respaldada con el comprobante de pago que cumpla todas las características de identificación, el CONTRATISTA deberá asumir el costo del giro efectuado y el monto de las transferencias monetarias, lo cual no podrá ser incluido en la factura del ciclo operativo. El pago de las transferencias será reprogramado previa autorización de PROSPERIDAD SOCIAL para cobro por parte del beneficiario afectado.

En caso de la acumulación de las transferencias de ciclos anteriores, la tarifa de cobro se efectuará por el número de los giros programados de manera individual.

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.

4.2 Jornadas Masivas de Entrega con Cajas Extendidas

Por solicitud de PROSPERIDAD SOCIAL en los casos debidamente justificados con base en los resultados de la ejecución del contrato, por motivos de fuerza mayor o por razones justificadas en las decisiones de las autoridades competentes, el CONTRATISTA convocará a jornadas masivas con cajas extendidas para que la mayor cantidad de beneficiarios posibles puedan recibir la Transferencia Monetaria.

La consecución del sitio de entrega de las Transferencias Monetarias estará a cargo del CONTRATISTA y será informada a PROSPERIDAD SOCIAL. 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. Esto no representará ningún costo adicional a PROSPERIDAD SOCIAL diferente al ofertado en el catálogo.

La estrategia de entregas masivas de las Transferencias Monetarias deberá permitir entregar, agilizar y optimizar el proceso, evacuando la mayor cantidad de beneficiarios evitando congestión, reducción de los tiempos de espera en las filas, situaciones de riesgo para los beneficiarios del programa, atendiendo a todos los beneficiarios asistentes que se presenten dentro de horario establecido. Por lo cual 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 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, en caso de que PROSPERIDAD SOCIAL lo requiera notificará a los beneficiarios informando el lugar de entrega de las Transferencias Monetarias a través del envío de un mensaje de texto, página web 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 creación de mínimo un usuario en la Mesa de Servicio por cada Dirección Regional de PROSPERIDAD SOCIAL.

- **Número telefónico.** Comunicación gratuita donde un agente especializado brindará 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 Monetaria
- **Atención preferencial para los adultos mayores y/o personas en situación de discapacidad.** 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.
- **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 municipales.** Apoyo con información sobre horarios y disponibilidad de cobros.

La Mesa de Servicios ofrecerá **mínimo dos (2) reuniones** para el apoyo y consulta para las treinta y cinco (35) Direcciones Regionales de PROSPERIDAD SOCIAL por cada ciclo operativo para la solución de casos particulares.

4.4 Ordenes 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 operativo de entrega. Estas Ordenes 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 dicho giro, notificar a PROSPERIDAD SOCIAL y proceder a realizar la devolución 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 periodo de entrega del incentivo, EL CONTRATISTA cuenta con tres (3) días hábiles posteriores a la aprobación de la Conciliación por parte del supervisor para realizar el reintegro de los recursos que no hayan sido cobradas por los titulares programados. Es obligación del CONTRATISTA remitir al supervisor el comprobante del reintegro al correo institucional una vez realizado el trámite.

4.6 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 dentro del día (1) hábil siguiente a la recepción de la base de liquidación y suspenderá los pagos correspondientes.

5. Comité Operativo

PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA acordarán conformar el Comité Operativo del programa de Compensación del IVA, en el cual 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 semanalmente durante la ejecución de los ciclos operativos, una vez posterior al cierre del ciclo operativo y una vez previo al inicio del ciclo operativo. Es de obligatoria asistencia la persona delegada por EL CONTRATISTA o del suplante quien este(a) formalmente haya delegado.

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, dos (2) suplentes y el personal de apoyo a la supervisión del contrato de cada programa, las decisiones deberán ser unánimes y se dejará constancia en actas las cuales realizará EL CONTRATISTA y su firma será insumo para la aprobación de la cuenta de cobro del ciclo respectivo. .

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 el 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			PUNTOS %	SOPORTE
CRITERIOS		FACTORES		



1. SEGURIDAD	1 factor 10 %	1.1 Mayor cantidad y tipos de canales actuales habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios	10%	El interesado debe adicionar el respectivo listado certificando la disponibilidad de detección biométrica.
2. EFICIENCIA	4 factores 20%	2.1 Menor número de días para la programación total de los cobros para los beneficiarios posterior al abono en la cuenta dispersora (Máximo 3 días calendario)	5%	El interesado debe hacer explícito el número de días. La evaluación se realizará así: i. un (1) día calendario = 5% ii. dos (2) días = 3% y iii. tres (3) días 1%. No se aceptan fracciones. En caso de superar el término máximo, se debe especificar en la propuesta los términos de programación y se calificará con 0%.
		2.2 Mayor número de usuarios creados para Prosperidad Social en la base de datos del Contratista (estado de pago).	5%	El interesado debe especificar el número de usuarios disponibles para creación. La evaluación se realizará proporcional al máximo ofertado entre todos los interesados
		2.3. Número de días para el envío de respuesta a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por (i) inconsistencias en base de datos y (ii) queja de servicio (máximo 2 días hábiles posteriores al requerimiento)	5%	El interesado debe hacer explícito en la propuesta el número de días hábiles desde la solicitud hasta la respuesta. La evaluación se realizará así: i. dos (2) días hábiles posteriores = 2% ii. un (1) día hábil = 4% y iii. En el mismo día hábil =5%. En caso de superar el término se debe especificar en la propuesta los términos de respuesta y se calificará con 0%.
		2.4. Número de días para el envío de respuesta a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por (i) soportes de pago (máximo 3 días hábiles)	5%	El interesado debe hacer explícito en la propuesta el número de días hábiles desde la solicitud hasta la respuesta. La evaluación se realizará así: i. tres (3) días hábiles = 1%, ii. dos (2) días hábiles = 3% iii. Un (1) día hábil y iv. en el mismo día hábil = 5%. En caso de superar el término se debe especificar en la propuesta los términos de respuesta y se calificará con 0%.
3. CALIDAD	2 factores 10%	3.1 Mayor cantidad de canales de comunicación y difusión disponible para las convocatorias de ciclo de pago	5%	El interesado debe hacer explícito los canales y diferenciarlos (Ej. i. Facebook, ii. Twitter, iii. Instagram iv. página web v. Mailing vi. Mensajes de



		con difusión de información relacionada con el programa, adecuadas para los beneficiarios		texto vii. Mensajes de Whatsapp viii. Contact center ix. Volanteo x. radial xi. Merchandasing, etc.)
		3.2 Mayor cantidad de usuarios disponibles para ser creados en la Mesa de Servicio del operador para las Direcciones Regionales.	5%	El interesado debe ser explícito en la propuesta. Se debe describir la disponibilidad de creación de los usuarios. La evaluación se realizará proporcional al máximo ofertado entre todos los interesados.
4. COBERTURA	2 factores 40%	4.1 Mayor cantidad de municipios ¹ a nivel nacional con cobertura de entrega del incentivo en efectivo, con mínimo dos (2) puntos de pago .	30%	El interesado debe adjuntar el respectivo listado de municipios con la ubicación de los puntos de pagos. En caso de que el punto de pago tenga la misma dirección, hacer la diferenciación respectiva. Esta cobertura hace referencia en el catálogo de Colombia Compra Eficiente al servicio denominado <i>“Entrega del incentivo en los corresponsales, oficinas, cajas extendidas y otros aliados”</i>
		4.2 Mayor cantidad de municipios en donde se ofrezca el servicio de pago por fuera de las instalaciones del operador.	10%	El interesado debe adjuntar el respectivo listado de municipios. Esta cobertura hace referencia en el catálogo de Colombia Compra Eficiente al servicio denominado <i>“Entrega directa de efectivo al Beneficiario en las cabeceras distritales y municipales fuera de las instalaciones de los Operadores Postales de Pago”</i> y/o <i>“Entrega directa de efectivo al Beneficiario en zona rural fuera de las instalaciones de los Operadores Postales de Pago”</i> .
5. COSTO	1 factor 20%	5.1 Tarifa más baja por giro a nivel nacional para cobros en los puntos de del operador postal de pago.	20%	Debe ser visible en la propuesta y diferenciada en caso que aplique. Esta tarifa hace referencia en el catálogo de Colombia Compra Eficiente al servicio denominado <i>“Entrega del incentivo en los corresponsales, oficinas, cajas extendidas y otros aliados”</i>

¹ Se entiende como municipio todo lo identificado dentro del Catálogo de Colombia Compra Eficiente

Es **INDISPENSABLE** que El CONTRATISTA presente los Soportes referenciados en la Tabla 1 para ser evaluados especificando el número del factor al cual corresponda de manera independiente y cumpliendo a cabalidad las especificaciones requeridas.

El interesado debe especificar al factor al que corresponda la tarifa ofertada para el factor 5.1. En caso de presentarse tarifas diferenciadas en el factor 5.1, PROSPERIDAD SOCIAL implementará un mecanismo que promedie la oferta del CONTRATISTA para efectos de la evaluación. Sin embargo, las tarifas tenidas en cuenta para facturar el servicio serán las presentadas en la oferta.

El interesado deberá incluir en su propuesta las tarifas para todos los servicios ofertados en el catálogo de Colombia Compra Eficiente, diferentes al especificado en el punto 5.1. Estas serán las tarifas en caso de que PROSPERIDAD SOCIAL solicite dichos servicios, **pero no serán evaluables dentro del proceso de selección.**

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

- i. Si la cobertura del servicio ofertado en el catalogo de Colombia Compra Eficiente al momento de la creación del evento de cotización no alcanza **como mínimo el 95%** del total de municipios solicitados por PROSPERIDAD SOCIAL.
- ii. Las propuestas que tengan tarifas diferenciadas y no especifiquen los municipios en que correspondan.

7. Otros Aspectos – Obligaciones de las Partes

7.1 Obligaciones Generales del Contratista

- Entregar las Transferencias Monetarias a los beneficiarios en términos de 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 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.
- 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.

7.2 Obligaciones Particulares del Contratista

1. Informar a PROSPERIDAD SOCIAL los nombres de los funcionarios destinados para apoyar los procesos de entrega de Transferencias Monetarias y funcionarios exclusivos y, en caso de modificación informar a PROSPERIDAD SOCIAL.
2. Enviar a PROSPERIDAD SOCIAL la programación de entrega de Transferencias Monetarias a la coordinación del programa, dos (2) días calendario antes de iniciar el ciclo de entrega de las Transferencias Monetarias
3. Realizar la totalidad de la dispersión de las Transferencias Monetarias del programa en un plazo máximo de tres (3) días calendario posterior al abono en la cuenta dispersora por parte de PROSPERIDAD SOCIAL o según lo ofertado en el evento de cotización.
4. Incorporar nuevas estrategias de comunicación para la entrega de la Transferencia Monetaria de manera permanente.

5. Enviar a PROSPERIDAD SOCIAL diariamente (días hábiles) la evolución de los ciclos operativos en la estructura y medio acordado en el Comité Operativo.
6. Capacitar, cada vez que se requiera previo acuerdo de las partes, al Centro de Contacto de Atención Ciudadano (CAT) y/o a funcionarios de PROSPERIDAD SOCIAL en los temas relacionados con la ejecución de las órdenes de compra.
7. Informar a las directivas, coordinaciones del programa y supervisores las novedades e inconvenientes presentados durante el proceso de bancarización y entrega de las Transferencias Monetarias, con el fin de subsanar las posibles fallas de común acuerdo entre las partes.
8. Gestionar y dar respuesta a las situaciones presentadas en la operación del ciclo de entrega de las Transferencias Monetarias, remitidas por el programa dentro del mismo ciclo, que permita dar solución a los beneficiarios para la entrega de las Transferencias Monetarias.
9. Atender las solicitudes de servicio y quejas presentadas por cada beneficiario de forma oportuna y de fondo, conforme a la reglamentación vigente sobre peticiones en los términos acordados por el Comité Operativo
10. Remitir el comprobante de pago de las Transferencias Monetarias debidamente firmado y con la huella del beneficiario para cada ciclo operativo i. como requisito para proceder con la aprobación de la Conciliación y ii. máximo tres días hábiles una vez sean requeridos por el supervisor durante o posterior al ciclo operativo
11. 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.
12. Realizar jornadas fuera del periodo de entrega 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, en caso de que sea solicitado por PROSPERIDAD SOCIAL
13. Remitir oportunamente los informes y reportes que el programa le solicite al CONTRATISTA en cumplimiento del presente Anexo técnico, Instrumento de Agregación de la Demanda y órdenes de compra.
14. Certificar la custodia y cuidado de los recursos girados cada ciclo por PROSPERIDAD SOCIAL para la entrega de las Transferencias Monetarias liquidadas por el programa para cada ciclo operativo
15. Garantizar las medidas de bioseguridad que requieran las autoridades gubernamentales y/o PROSPERIDAD SOCIAL, durante el proceso de entrega de las Transferencias Monetarias mientras se esté en una situación de salud nacional que así lo amerite
16. Enviar a PROSPERIDAD SOCIAL la Conciliación de retiros en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles al finalizar la jornada de dispersión de las Transferencias Monetarias.
17. 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, certificación del revisor fiscal en el cual conste que se encuentra al día en aportes de seguridad social y parafiscales y demás requisitos acordados en el Comité Operativo.
18. 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.
19. Brindar respuesta oportuna según lo ofertado, a las solicitudes de información elevadas por el supervisor designado sobre inconsistencias en bases de datos, quejas de servicio o soportes de pago solicitados.
20. El CONTRATISTA no incluirá requisitos adicionales a los beneficiarios para el cobro de los incentivos sin previa autorización por escrito de PROSPERIDAD SOCIAL.
21. El CONTRATISTA permitirá el acceso como mínimo de un (1) usuario de PROSPERIDAD SOCIAL al sistema de bases de datos del CONTRTISTA donde se evidencie el estado de pago durante el ciclo operativo.
22. El CONTRATISTA debe garantizar durante toda la vigencia de la orden de compra un equipo exclusivo para la ejecución del contrato mínimo de (4) personas que apoyen y garanticen el cumplimiento de todas las obligaciones del contrato.
23. El CONTRATISTA iniciará los ciclos operativos máximo dos (2) días hábiles posterior a la recepción de la liquidación por parte de PROSPERIDAD SOCIAL.
24. Las demás definidas en el Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Servicios Postales de Pago vigente.

7.3 Obligaciones de Prosperidad Social

1. Mantener la base de datos de los beneficiarios del programa actualizada, enviando la información mediante el mecanismo de seguridad definido para el intercambio de información entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA.
2. Solucionar las inconsistencias presentadas en las bases de datos reportadas por el CONTRATISTA.
3. Cooperar con el CONTRATISTA en la difusión de la información hacia los beneficiarios, profesionales regionales y demás actores locales.
4. Mantener informados a los beneficiarios sobre los mecanismos y fechas de entrega de las Transferencias Monetarias.
5. 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
6. Tener personal encargado disponible para la atención de consultas por parte del CONTRATISTA
7. 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.
8. Aprobar y pagar las comisiones por servicios financieros de acuerdo con la Programación Anual de Caja – PAC.
9. Garantizar la plena identidad del beneficiario en el momento en la información contenida 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 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 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 al CONTRATISTA dentro 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.

9. Informes Solicitados

9.1 Conciliación

EL CONTRATISTA deberá remitir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cierre del ciclo el reporte de generación del detalle mediante el cual se relaciona 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. El resumen se debe incluir como mínimo: (i) el total de los beneficiarios habilitados por PROSPERIDAD SOCIAL para la entrega de las Transferencias Monetarias, (ii) la especificación para cada participante si el cobro fue realizado o no de acuerdo con la programación de entregas. El archivo debe contener como mínimo la siguiente estructura en Excel, la cual podrá ser modificada por el Comité Operativo:

CODIGO HOGAR	VALOR PAGADO	IDENTIFICACIÓN	FECHA DE COBRO	HORA DE COBRO	PUNTO DE PAGO ²	NOMBRE	APELLIDOS	CÓDIGO DANE MUNICIPIO
-----------------	-----------------	----------------	----------------------	------------------	----------------------------------	--------	-----------	-----------------------------

Una vez reciba la Conciliación, PROSPERIDAD SOCIAL cuenta como mínimo cuatro (4) 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 se identifiquen los beneficiarios que ya cobraron y los faltantes, con el fin de reforzar la estrategia de cobro de los beneficiarios en el formato y medio acordado por el Comité Operativo.

9.3 Atención a los Beneficiarios

El CONTRATISTA deberá presentar dos informes de atención a los beneficiarios culminado cada ciclo operativo: (i) informe de atención a las quejas y reclamos respecto a la operación del programa presentadas por los beneficiarios dentro de los dos (2) días hábiles después del cierre del ciclo. En el informe indicará por actividad número de solicitudes presentadas y resueltos del programa Compensación del IVA. (ii) Un segundo informe, según lo requiera PROSPERIDAD SOCIAL, en donde se relacione el estado de cada una de las quejas presentadas durante el ciclo. Están deberán estar resueltas tres (3) días hábiles posterior al cierre del ciclo.

9.4 Informe Consolidado de los resultados por mes de la Ejecución de la Orden de Compra. Entrega de la Transferencia Monetaria – Ejecución Contractual.

El CONTRATISTA, entregará a PROSPERIDAD SOCIAL entre los cinco (5) días hábiles después del cierre del mes un informe consolidado de la ejecución contractual y sus respectivos anexos. La relación financiera de la ejecución de la orden de compra será parte del informe.

10. Anexos

10.1 Estructura de Archivos – Liquidación y Conciliación

La estructura de la Liquidación y de la Conciliación será definida por PROSPERIDAD SOCIAL y se remitirá un archivo borrador previo al inicio del primer ciclo operativo para su prueba.

11. Presupuesto Oficial

El presupuesto estimado para la Orden de Compra será hasta por valor de **VEINTICINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$25.000.000.000)**, respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 12422, con fecha del 07 de enero de 2022 y rubro presupuestal C-4103-1500-20-0-4103061-02 que ampara el valor estimado “PARA LA ENTREGA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS - IMPLEMENTACION DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONAS PARA DISMINUIR POBREZA MONETARIA EN LA POBLACION POBRE NACIONAL”

El CONTRATISTA deberá ante PROSPERIDAD SOCIAL la factura o documento equivalente de las entregas efectivas relacionadas en la Conciliación de retiros 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.

² El punto de pago debe coincidir con los puntos ofertados.

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 diciembre de 2022.



ÉDGAR ORLANDO PICÓN
PRADODIRECTOR TÉCNICO

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS