

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

1. OBJETIVO

Fijar las actividades, responsabilidades y competencias operativas que deben gestionar cada uno de los actores involucrados en el proceso de dispersión de transferencias monetarias del esquema de Ingreso Mínimo Garantizado, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Distrital No. 761 de 2020, *“Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*, que en su artículo 24 dispuso la creación de la estrategia integral del Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), para que a través de un esquema que relacione los beneficios o subsidios con las cargas o contribuciones distritales vigentes, se garantice progresivamente un ingreso mínimo a los hogares pobres y vulnerables residentes en Bogotá D.C., previa aplicación de criterios de focalización.

2. ALCANCE

Este anexo operativo comienza con el envío de las bases de datos de potenciales beneficiarios de la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado remitidas por la Secretaria Distrital de Planeación transmitidas a la secretaria de hacienda mediante canal seguro para la bancarización y dispersión de Transferencias Monetarias de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado.

Este anexo operativo describe las actividades necesarias para realizar la bancarización, dispersión de transferencias monetarias a cuentas de ahorro de bajo monto y giro de recursos a beneficiarios no bancarizados para los hogares en condición de pobreza y vulnerabilidad que se atenderán a través del esquema de Ingreso Mínimo Garantizado.

Para ello este documento incluirá procesos relacionados con la transmisión de bases de datos entre SDP y SDH, la disposición de los recursos por parte de la SDH hacia los operadores financieros, la bancarización de potenciales beneficiarios, la dispersión y giro de transferencias monetarias y giros, el reporte de rechazos, la devolución de recursos, la actualización de información en la Base Maestra, el pago de las comisiones y la supervisión del proceso.

3. DEFINICIONES

- **Anexo operativo:** Es el presente documento denominado Anexo operativo.
- **Dispersión:** Transferencia hacia depósitos electrónicos de bajo monto en favor de los beneficiarios bancarizados titulares de los recursos de Ingreso Mínimo Garantizado.
- **Giro:** Transferencia en favor de los beneficiarios titulares de los recursos de Ingreso Mínimo Garantizado en modalidad de Giro ya que el proceso de bancarización no fue posible.
- **Bancarización:** Proceso en donde el Operador realiza la apertura del producto financiero para el beneficiario en donde se efectuarán los depósitos del sistema.
- **Rechazo:** Dispersiones de transferencias monetarias no efectivas.
- **Efectivo Garantizado:** Canales disponibles por parte del Operador para disponibilidad de efectivo por medio de corresponsales bancarios asociados a su red.
- **Base de Datos de Dispersión:** relación de información definitiva de los beneficiarios para el proceso de pago de transferencias monetarias de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado.
- **Base de Datos de Bancarizaciones:** relación de información de los potenciales beneficiarios para el proceso de bancarización con depósitos electrónicos de bajo

ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

- monto de los beneficiarios del programa.
- **Base de Datos de Rechazos:** relación de información de los beneficiarios para los cuales la dispersión de transferencias monetarias no fue efectiva.
- **Base de Datos de Giros:** relación de información de los beneficiarios que no pudieron ser bancarizados y que deben recibir sus beneficios a través de la modalidad de giro.
- **Base de Datos de Recursos:** relación de información del flujo de caja de recursos de la estrategia, es decir Entradas y Salidas de dinero.
- **Beneficiario:** Personas/hogares focalizados que reciben transferencias monetarias de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado.
- **Canal de transmisión segura o carpeta compartida:** Medio a través del cual se entrega información relevante por las partes.
- **Bancarización:** Procedimiento mediante el cual el beneficiario se vincula a **EL OPERADOR** mediante la apertura de un depósito electrónico de bajo monto
- **Devolución de recursos:** proceso mediante el cual EL OPERADOR retorna a la Secretaría Distrital de Hacienda los recursos correspondientes a transferencias monetarias rechazadas o giros no pagados

Las siguientes son los actores que ejecutan las actividades desarrolladas en el presente documento:

<i>SIGLA</i>		<i>DESCRIPCIÓN ENTIDAD</i>
SDP		Secretaría Distrital de Planeación
SDH - DDT		Dirección Distrital de Tesorería - Secretaría Distrital de Hacienda.
SDH - OPERACIÓN DESPACHO		Grupo Asesor Operaciones - Secretaría Distrital de Hacienda.
SUP	SUP- DDT	Grupo Supervisor de Secretaría Distrital de Hacienda en temas tesorerías.
	SUP-OPER	Grupo Supervisor de Secretaría Distrital de Hacienda en temas técnicos.
OPERADOR	BANCO	Entidad Financiera
	SEDPE	Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

4. MANUAL OPERATIVO INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO

El artículo 24 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 dispuso que el Sistema Distrital Bogotá Solidaria en Casa se denominará Sistema Distrital Bogotá Solidaria, será “parte constitutiva del esquema de subsidios y contribuciones de la Estrategia integral progresiva del Ingreso Mínimo Garantizado para Bogotá” y para este fin le mantuvo sus fuentes de financiamiento y mecanismos de focalización. En complemento, el artículo 26 de este Acuerdo crea el Fondo Cuenta para el Sistema Distrital Bogotá Solidaria, en cabeza de la Secretaría Distrital de Hacienda, para administrar los recursos de este sistema. De esta manera, existe una fuente legal unificada para el Sistema Distrital Bogotá Solidaria y la estrategia integral Ingreso Mínimo Garantizado.

Por la razón expresada, el Manual Operativo del Sistema Distrital Bogotá Solidaria en Casa hace parte del marco de Ingreso Mínimo Garantizado, siendo este parte de fundamental para el seguimiento de los parámetros del presente convenio.

En cumplimiento de lo dispuesto por el Gobierno Distrital mediante el Decreto 108 del 8 de abril de 2020, por el cual se modifica el Decreto 93 de 2020, las Secretarías Distritales de Integración Social, Hacienda, Planeación y Gobierno, expidieron en forma conjunta el Manual Operativo del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, en el cual se definen los aspectos necesarios para la correcta implementación, seguimiento, supervisión y evaluación del Sistema.

5. FLUJO OPERATIVO DEL PROCESO

Se identifican tres productos diferenciales en el proceso de las dispersiones de transferencias monetarias de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado de manera que a continuación se precisan las actividades específicas y controles particulares para garantizar el óptimo resultado. Los productos son:

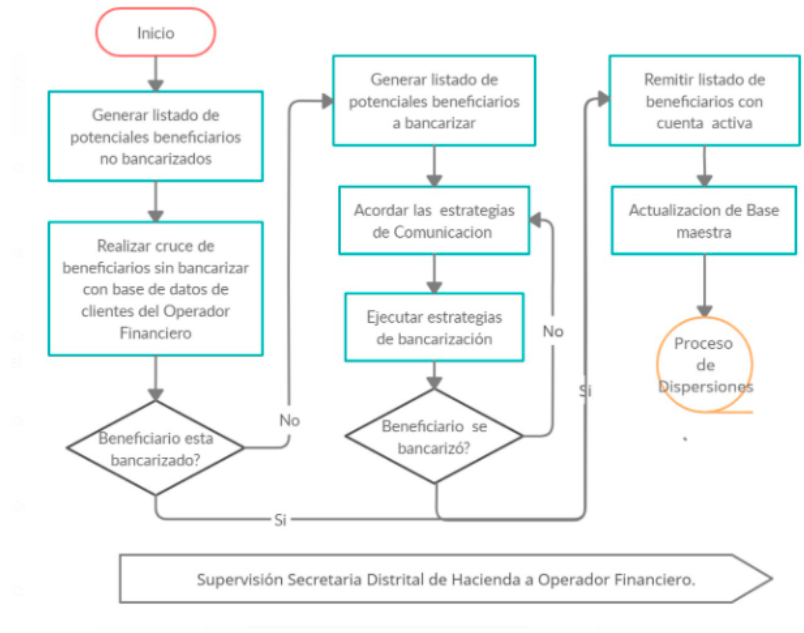


A continuación se podrá encontrar el flujograma para cada uno de los productos, de la siguiente manera:

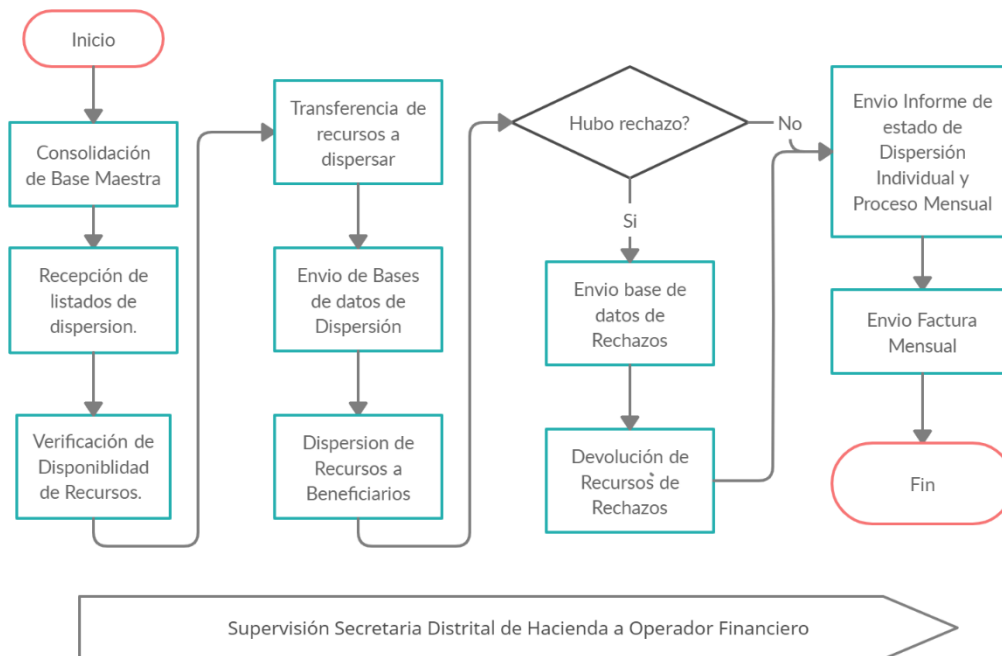
ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

5.1. Bancarización:



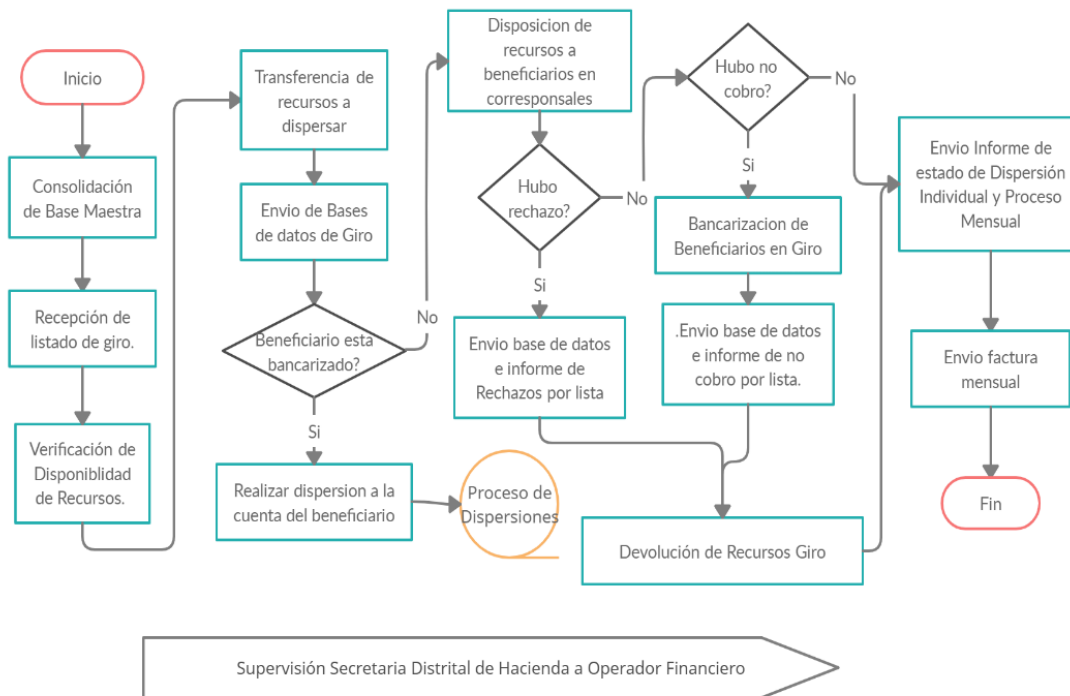
5.2. Dispersiones:



ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

5.3 Giros:



6. PROCESO DE BANCARIZACION.

La bancarización de los potenciales beneficiarios de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado busca identificar los beneficiarios que cuentan con depósitos electrónicos de bajo monto con el operador financiero o la apertura de los mismos para el pago de dispersiones de transferencias monetarias. A continuación, se detallan las actividades:

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Generar y remitir a la SDH a través de un canal seguro el listado de potenciales beneficiarios de la Estrategia Integral de IMG que no se encuentran bancarizados y remitirlo a la SDH	✓ SDP	Base Maestra Ingreso Mínimo Garantizado
2.	Remitir al operador financiero la información del listado de potenciales beneficiarios no bancarizados a través de canal de transmisión seguro	✓ SDH – Operación Despacho	Listado de hogares no bancarizados
3.	Realizar el cruce de potenciales beneficiarios no bancarizados contra la base de clientes del operador y reportar a la SDP a través de la SDH el listado de hogares bancarizados	✓ Operador financiero ✓ SDH – Operación Despacho	Listado de hogares no bancarizados

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

4.	Actualizar en la Base Maestra de la Estrategia Integral de IMG la base de potenciales beneficiarios bancarizados para ser incluidos en los listados de dispersión. Para los beneficiarios no bancarizados, entregar listado de beneficiarios a la SDH para iniciar el proceso de bancarización.	✓ SDP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Base Maestra Ingreso Mínimo Garantizado actualizada ✓ Listado de hogares no bancarizados
5.	Remitir al operador financiero el listado de beneficiarios no bancarizados y acordar la estrategia de comunicaciones para realizar el proceso de bancarización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador financiero ✓ SDH – Operación Despacho 	Base de hogares no bancarizados
6.	Realizar el proceso de bancarización de los hogares no bancarizados mediante mensajes de texto, aplicaciones de mensajería o llamadas telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador financiero ✓ SDH – Operación Despacho 	Estrategias de comunicación
7	Remitir a la SDP a través de la SDH el listado de los beneficiarios que realizar la apertura de su depósito electrónico de bajo monto para el pago de transferencias monetarias de la Estrategia Integral de IMG	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador financiero ✓ SDH – Operación Despacho 	Listado de hogares bancarizados
8.	Actualizar en la Base Maestra de la Estrategia Integral de IMG la base de potenciales beneficiarios bancarizados para ser incluidos en los listados de dispersión.	✓ SDP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Base Maestra Ingreso Mínimo Garantizado actualizada ✓ Listado de hogares bancarizados

7. PROCESO DE DISPERSIONES:

7.1 Consolidación de Base Maestra:

La Secretaría Distrital de Planeación es la responsable de la consolidación de la Base Maestra de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado que contiene la información de los potenciales beneficiarios de la estrategia focalizados a través del puntaje Sisbén y los criterios establecidos por cada uno de los programas que hacen parte de la estrategia. A continuación, se detallan las actividades:

ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

No.	descripción actividad	Responsable	Entregable
1.	Consolidar la base maestra de Ingreso Mínimo Garantizado, con la información conjunta de todas las fuentes de datos de identificación, para su operación e interoperabilidad con las demás bases de datos de las otras entidades, garantizando la aplicación de lineamientos referentes a la protección de datos, confidencialidad e integridad de la información de los ciudadanos.	✓ SDP	Base Maestra Ingreso Mínimo Garantizado

7.2 Recepción listados de dispersión

Recibir la base de datos por parte de la SDP para iniciar los procesos necesarios para la disposición de recursos y la entrega de listados de dispersión al operador financiero. A continuación, se detallan las actividades:

No.	descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Recibir las bases de datos de dispersión consolidados por la SDP, de acuerdo a la estructura acordada entre la SDP, la SDH y EL OPERADOR, que contienen la información suficiente para poder hacer las transferencias monetarias por parte del operador.	✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO	One Drive Base de Datos

7.3 Verificación de Disponibilidad de recursos:

Confirmar que los recursos para el pago de transferencias monetarias se encuentran disponibles en la SDH con el fin de garantizar que las dispersiones cuenten con recursos suficientes para su pago. A continuación, se detallan las actividades:

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Enviar los saldos de los recursos detallado por cada Fondo/ deposito.	✓ SDH – DDT ✓ SUP- DDT	Correo electrónico
2.	Validar los saldos de los recursos detallado por cada Fondo/deposito, para hacer el envío de la dispersión garantizando que el valor total de recursos a dispersar registrado en la base de datos enviada por la SDP esté dentro de la disponibilidad de recursos por depósito.	✓ SUP-OPER. ✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO.	Correo electrónico
3.	En caso de que no exista la disponibilidad de los recursos, hacer la solicitud de estos adelantar las gestiones correspondientes para complementarlos	✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO.	Correo electrónico con envío de Bases de Datos.
4.	Solicitar a la SDH-DDT el giro de los recursos a los operadores financieros para el pago de los listados de dispersión de acuerdo con las instrucciones impartidas por el comité coordinador del canal de transferencias monetarias de la estrategia de IMG	✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO.	Correo electrónico

ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

7.4 Transferencias de recursos a Dispersar:

Realizar las transferencias de los recursos al Operador para el pago de las dispersiones correspondientes a los listados remitidos por la SDP a la SDH:.

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Transferir los recursos a dispersar a la cuenta Corriente/Ahorros establecida por el operador para que éste pueda proceder con los pagos a los beneficiarios. En todo caso, los recursos se pondrán a disposición del Operador por el tiempo especificado para hacer los abonos a las cuentas de los beneficiarios.	✓ SDH_DDT	Correo electrónico con Carta Debito de Autorización adjunta.
2.	Confirmar el recibido de: 1. Transferencia realizada en la cuenta de la actividad 2. La carta débito, validando que coincida el valor total de la transferencia con el valor registrado en la carta débito. 3. La carta débito se entrega antes de las 3 pm será aplicada el mismo día y caso contrario la validación de la carta débito será aplicada el siguiente día hábil	✓ OPERADOR	Correo electrónico con Carta Debito de Autorización adjunta.
4.	En caso que la validación de Carta debito/ Valor transferencia no esté ok, comunicarlo a los supervisores y no hacer la dispersión del listado, hasta que la aclaración este comunicada por correo electrónico.	✓ OPERADOR ✓ SUP-OPER ✓ SUP SDH	Correo electrónico

7.5 Envío de Bases de Datos de Dispersión:

Incluye el envío de Base de datos y procesos de alistamiento para la ejecución de las dispersiones.

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Remitir al OPERADOR la solicitud de dispersión de recursos así como los listados de dispersión de transferencias monetarias a través del medio seguro de transmisión suministrado por el operador financiero para tal fin	✓ OPERADOR ✓ SDH – ✓ OPERACIÓN DESPACHO.	Correo electrónico Lista de dispersión.
2.	Verificar que el valor total de la transferencia coincida con el valor registrado en la carta débito y con la solicitud de dispersión	✓ OPERADOR ✓ SDH – ✓ OPERACIÓN DESPACHO.	Correo Electrónico

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

3.	<p>Confirmar el recibido de las bases de datos por los canales asignados a cada responsable, siendo este recibido el inicio del tiempo que tiene el operador para poder hacer las respectivas validaciones.</p> <p>Se aclara que se envían bases de datos distintas para dispersión y para giro.</p>	<p>✓ OPERADOR ✓ SDH – ✓ OPERACIÓN DESPACHO.</p>	<p>Correo electrónico de confirmación de envío de Bases de Datos.</p>
4.	<p>Realizar las siguientes validaciones para cada registro de las bases de datos:</p> <p>1. Identificar los beneficiarios que no tienen productos activos con el OPERADOR, con el fin de hacer las gestiones comerciales y operativas para la realización de la bancarización y de la primera dispersión.</p> <p>2. Validar los registros duplicados al interior de las bases de datos enviadas, así como el cruce con listas restrictivas y validaciones de registraduría, donde aplique.</p> <p>3. Verificar que las bases de datos enviadas por la SDH no se hayan enviado previamente (duplicadas), en cuyo caso se debe no dispersar y comunicar la precisión.</p> <p>4. Para el caso de giros, validar que los beneficiarios se encuentren bancarizados. En caso de que así sea, realizar la dispersión al depósito electrónico de bajo monto del beneficiario. En caso contrario disponer de los recursos para los beneficiarios a través de los canales establecidos</p>	<p>✓ OPERADOR</p>	<p>Información consolidada y presentada en el informe mensual.</p>

7.6 Dispersión de Recursos a Beneficiarios:

Ejecución de dispersiones a cada uno de los beneficiarios por parte del Operador en cada una de las modalidades de dispersión planteadas en el Convenio:

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Realizar la dispersión de Recursos a cada uno de los beneficiarios, de acuerdo con los montos establecidos en el listado de dispersión.	OPERADOR	Reporte de Dispersión.
2.	En caso de Dispersiones - transferencias a productos financieros, identificar los rechazos que existan dentro del proceso.	OPERADOR	Reporte de Dispersión.
3.	En caso de Giros, El OPERADOR garantizará el disponible de estos recursos dentro de los 30 días calendario después de la ejecución del Giro. En caso que el Beneficiario no realice el retiro, este registro se	OPERADOR	Reporte de Dispersión. Giros.

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

	considera como no pagado y se realizará el proceso de devolución y reporte del mismo. La devolución de los recursos se debe realizar dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del plazo para el cobro de las dispersiones de los beneficiarios.		
5.	Enviar reporte con el estado de las dispersiones (Exitosas, rechazadas) y Giros (Disponibles y Rechazados). Se aclara que el informe debe entregarse por listado.	OPERADOR	- Informe detallado de Dispersión - Informe Mensual de Ejecución.
6.	Consolidar y enviar la información respecto a las devoluciones de transferencias monetarias por parte del operador Financiero, de manera de alimentar la base Maestra de SDP. En caso de que existan precisiones de los registros la SDP remitirá las correcciones en listados siguientes.	- SDP	Correo electrónico

EL OPERADOR no asume responsabilidad alguna frente a **LA SDH** y **LA SDP** en los siguientes eventos:

1. Cuando las cuentas de **LOS BENEFICIARIOS** estén saldadas, canceladas o exista otra causa que no permita hacer el respectivo pago.
2. Si los pagos sufren demoras o si las transacciones llegan a ser interferidas por fallas en los sistemas de comunicación, en los equipos de computación o en el fluido eléctrico, por causas que no sean imputables a **EL OPERADOR**, sin perjuicio de que **EL OPERADOR** cumpla su responsabilidad de proveer los medios tecnológicos suficientes para garantizar la estabilidad de la operación materia de este convenio.
3. Si las operaciones no se realizaren por fuerza mayor o caso fortuito, culpa de **EL DISTRITO** o hecho de un tercero.
4. Cuando **LA SDP**, a través de **LA SDH**, envíe la información con errores en las cuentas a abonar o en el valor de los pagos a realizar, de tal forma que dichos errores provoquen el abono en cuentas diferentes a las de **LOS BENEFICIARIOS** o por valores diferentes, o se genere una duplicidad de pagos por causas atribuibles a la información de pagos remitida por **LA SDH**.
5. Cuando no se hayan trasladado los recursos suficientes para cubrir las dispersiones a favor de los beneficiarios.
6. Cuando las bases de datos de bancarización y vinculación no contengan la información necesaria para que **EL OPERADOR** efectúe la dispersión de pagos a **LOS BENEFICIARIOS**.
7. Cuando las bases de datos de bancarizados y vinculación contengan información como: números de cédulas con caracteres especiales, que tengan valores iguales a 0 o contengan vacíos, que no exista coincidencia entre la cédula del beneficiario y el nombre del beneficiario reportado por **LA SDP** a través de **LA SDH**, o cuando exista duplicidad de documentos de identificación para un mismo nombre o viceversa.

7.7 Envío de Base de datos de Rechazos de Dispersiones:

Al realizar las dispersiones, existen registros/rechazos en el proceso, los cuales deben conciliarse de acuerdo con la base de datos de dispersión enviada por la SDH.

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	<p>Informar los rechazos en la dispersión de las transferencias y su motivo. Los motivos de devolución son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giro en cero • Cuenta no existe • Cuenta inactiva o bloqueada • Cuenta y CC no corresponde. • Otro 	OPERADOR	Reporte de rechazos
2.	<p>Realizar conciliación por lista de los Rechazos, verificando que el valor total coincida con las transferencias efectivas de los rubros, hechas por EL OPERADOR, junto con las bases de datos de rechazos reportadas por EL OPERADOR.</p> <p>La conciliación se debe realizar por lista de rechazos procesada y un Consolidado mensual remitido junto con el Informe mensual por parte del OPERADOR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ EL OPERADOR ✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO ✓ SDH - DDT 	Correo electrónico con conciliación de rechazos (Base de datos y Transferencia de recursos)

7.8 Devolución de recursos de rechazos de dispersiones:

Al realizar las dispersiones, existen rechazos/no cobros en el proceso, los cuales EL OPERADOR debe realizar la devolución de dichos recursos a la SDH:

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Devolver / realizar transferencia de los recursos que no puedan ser efectivamente dispersados a los beneficiarios de transferencias monetarias a depósitos electrónicos de bajo monto, para que la OGI (DDT) proceda a legalizar la devolución en el depósito creado para administrar los recursos del SBSC.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ OPERADOR ✓ SDH - DDT 	Correo electrónico con la ejecución de recursos a transferencia monetarias junto con el "Formato para el Recaudo de Conceptos Varios"
2.	Remitir los registros a que corresponden las devoluciones con el fin de identificar las fuentes de los recursos a las cuales corresponden los rechazos.	✓ OPERADOR	Correo electrónico
3.	Confirmar a la OGI/DDT el origen de los recursos de las devoluciones a partir del listado de rechazos remitido por el operador	✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO	Correo Electronico
4.	Legalizar los recursos por rechazos que el Operador deba devolver, consignando el valor en la cuenta de XXXXXX (Detalle de la cuenta). Confirmar al operador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SDH - DDT ✓ OPERADOR 	Correo electrónico

ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

	la legalización de los recursos dentro de la SDH para tener el estado cerrado de la devolución de los recursos por lista.		
5.	Remitir a la SDP y a los programas que corresponda el resultado del proceso de dispersión (agregado) además del listado de rechazos remitido por el operador	✓ SDH OPERACIÓN DESPACHO	- Correo electrónico Onedrive

7.9 Envío de Informe de estado de dispersión individual (por listado) y proceso mensual:

Realizar conciliación de los rechazos entre EL OPERADOR y la SDH.

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Realizar conciliación de las dispersiones (listados de dispersiones, rechazos, Giros y demás variables de la Operación). Se solicitan 2 tipos de reporte: <ul style="list-style-type: none"> • Por listado de Dispersión. • Consolidado por mes. Este proceso se cierra cuando la lista de dispersión tenga dispersados efectivos los registros que cumplen las condiciones para su dispersión, reportados los registros que no se dispersaron y el valor de los registros rechazados devuelto y conciliado.	✓ EL OPERADOR ✓ SUP-OPER ✓ SUP DDT	Correo electrónico con Acta de conciliación de devoluciones
2.	Registrar en la base maestra del Ingreso Mínimo Garantizado, los hogares que han recibido beneficio e identificar los rechazos en esta base, a partir del informe de dispersión que le remita LA SDH, en el que se indiquen los pagos que fueron exitosos y aquellos rechazados, con su respectivo motivo de rechazo.	SDP	Correo electrónico

7.10 Envío de factura-cuenta de cobro mensual y Supervisión del Proceso y Cuenta de Cobro del Banco:

El grupo de Supervisión verifica de manera interdisciplinaria las actividades de carácter operativo, financiero y legal para el cumplimiento de las obligaciones acordadas entre las partes, que van alineadas con las actividades que describe este documento. Se plantean las siguientes actividades con el fin de evidenciar dicha labor:

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	<p>Realizar comités Operativos y/o de supervisión junto con los actores de los procesos para realizar el control de las actividades.</p> <p>Se aclara que, en caso de requerirse reuniones adicionales durante la ejecución de los convenios, es obligatoria la asistencia para todos los actores del proceso que sean citados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ EL OPERADOR ✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO ✓ SDH – DDT ✓ SDP 	Acta de comité Operativo firmada por las partes
2.	<p>Envío de Informe de Actividades realizadas por parte del Operador. Este informe debe detallar la siguiente información:</p> <p>a) Bancarización y Dispersiones: Numero de bases de datos ejecutadas en el mes, estado de cada una de ellas en número de registros y acciones para su completa dispersión y/o rechazos.</p> <p>b) Giro: Numero de bases de datos ejecutadas en el mes, estado de cada una de ellas en número de registros. Estado de los giros por listado: Cobrado, Disponible, no cobrado (devolución a SDH). Se entiende que giro ejecutado, es giro cobrado por el beneficiario exitosamente en el respectivo mes.</p> <p>c) Rechazos: Numero de rechazos evidenciados en el mes, junto con el flujo de recursos.</p> <p>d) Estado de recursos: <u>Transferencias de Recursos:</u> Recursos recibidos por EL OPERADOR. <u>Devoluciones de Recursos:</u> Recursos girados a la SDH por motivos de rechazos. Resultados de conciliaciones hechas ente EL OPERADOR y SDH.</p> <p>e) <u>Informe de Usos de los subsidios:</u> Informe en donde se identifique de manera agregada en qué forma usan los subsidios: pagos de servicios, pago en mercados, efectivo real, entre otros.</p> <p>f) Conciliaciones: Estado de flujo de recursos de dispersiones y rechazos de acuerdo con trabajo realizado entre las partes.</p> <p>g) Devoluciones: Estado de las devoluciones realizadas durante el mes de operación.</p> <p>h) Demás requerimientos por parte del grupo supervisor y demás actores del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ EL OPERADOR 	Correo electrónico y/o canal seguro.
3.	<p>Realizar Informe de Supervisión teniendo en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de cada proceso descrito en el presente anexo operativo. 2. Verificación de compromisos en Comité Operativo/ Supervisor. (Formato SGS). 3. Consolidación de soportes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SUP 	Informe de Supervisión

ANEXO No. 7

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

4.	<u>Radicación de la cuenta de cobro</u> En el mes siguiente de ejecución, teniendo en cuenta los informe técnicos enviados y el flujo de proceso descrito en este documento.	✓ EL OPERADOR	Cuenta de Cobro
5.	Aprobación de la cuenta de cobro, radicada previamente por EL OPERADOR diez días hábiles subsiguientes al última día mes de ejecución, teniendo en cuenta los informes técnicos enviados por EL OPERADOR y el flujo de proceso descrito en este documento. Envío de soportes para el pago efectivo de dicha cuenta al OPERADOR.	✓ SUP	Envío de aprobación y pago de Cuenta de Cobro
6.	Elaborar Carta de Autorización para el débito de los recursos que cubran el pago de la comisión.	✓ SDH DDT	Carta Debito de Autorización
7.	En caso de Incumplimiento por parte del OPERADOR, se citará a Comité Operativo para requerir formalmente al OPERADOR y llegar a los acuerdos que correspondan estableciendo un tiempo límite para el cumplimiento de las obligaciones. En caso de no cumplir con lo acordado en el Comité Operativo, se procederá a imponer las multas de conformidad con lo establecido en el clausulado del Convenio.	✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO ✓ SDH – DDT	Acta de comité Operativo firmada por las partes

8. PROCESO DE GIROS:

El proceso de giros se realiza para los beneficiarios que no se encuentran bancarizados y que requieren una transferencia monetaria de acuerdo con lo establecido por el comité de transferencias monetarias de la estrategia de IMG. A continuación, se detallan las actividades:

8.1 Envío de datos de base de datos Giro:

El proceso es el mismo de envió de datos de bases de datos Dispersión - numeral 3.4, tomando la aclaración de la actividad 1: las bases de datos de dispersión y de giro constituyen listados de dispersión separados.

El operador debe contar con procesos de manera de lograr que los beneficiarios que tienen opción de giro puedan tener productos de la misma entidad que permitan la dispersión de los recursos. Este proceso lo realiza el operador con el objetivo que el beneficiario tenga productos habilitados para hacer las dispersiones. Cabe anotar que existen casos que no es posible bancarizar a los beneficiarios de giros. El proceso es:

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
1.	Recibir la lista de giros para realizar la dispersión	✓ Operador	Listado medio seguro

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

2.	Realizar el cruce de la información de los beneficiarios del listado de giros contra la base de clientes del operador con el fin de identificar beneficiarios que puedan estar bancarizados en el momento de recepción del listado	✓ Operador	Reporte de resultados de dispersión por giros para beneficiarios bancarizados y no bancarizados
3.	Para el caso de los beneficiarios identificados como bancarizados, realizar la dispersión al depósito electrónico de bajo monto de acuerdo con el proceso de dispersión de transferencias descrito en el presente anexo operativo.	✓ Operador	
4.	Para el caso de los beneficiarios no bancarizados disponer los recursos en los corresponsales bancarios habilitados para el pago de giros por un periodo de 30 días para que el beneficiario realice el retiro del apoyo económico.	✓ Operador	
5.	Recolectar la información de los beneficiarios no bancarizados necesaria para realizar el proceso de bancarización.	✓ Operador	Reporte de bancarización
3.	Ejecutar proceso de bancarización de beneficiarios para garantizar que el beneficiario tenga el producto para poder hacer dispersiones futuras de transferencias monetarias.	✓ Operador	Listado de beneficiarios bancarizados

8.2 Devoluciones y resultados de dispersión por lista - Giros:

Al realizar las dispersiones de Giros, se debe tener en cuenta que hay dos momentos en los que se evalúa el resultado del proceso de dispersión. así:

- En el momento de la disposición de los recursos en los corresponsales, el giro puede ser exitoso o puede presentar rechazo dado que el registro enviado por la SDP a través de la SDH no contiene la información suficiente para hacer el giro, o existe inconsistencia en la información.
- Al final del plazo para el cobro de los beneficios por parte de los hogares, el giro puede resultar cobrado o no cobrado, esto por cuanto pasados los 30 días calendario el beneficiario no retiro dichos recursos, adicionalmente el operador tendrá 5 días hábiles del tiempo estipulado anteriormente para realizar la devolución de los recursos.

La devolución de los recursos correspondientes a los listados de giros se realiza de la siguiente manera:

No.	Descripción Actividad	Responsable	Entregable
------------	------------------------------	--------------------	-------------------

ANEXO No. 7

**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

1.a	<p>En el momento de la disposición de los recursos en corresponsales bancarios:</p> <p>Informar los rechazos en la dispersión de las transferencias y su motivo. Los motivos de devolución son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giro en cero • Giro con datos inconsistentes (cedula inconsistente con nombre, cedula no existe). • Otra 	✓ OPERADOR	Reporte de rechazos
1.b	<p>Realizar conciliación por lista de los rechazos, verificando que el valor total cuadre con las transferencias efectivas hechas por EL OPERADOR,</p> <p>La conciliación se debe realizar por lista de dispersión procesada y un Consolidado mensual remitido junto con el Informe mensual por parte del OPERADOR.</p>	✓ EL OPERADOR ✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO ✓ SDH - DDT	Correo electrónico con conciliación de rechazos (Base de datos y Transferencia de recursos)
2.a	<p>Al vencimiento del plazo de 30 días para que el beneficiario retire el apoyo económico:</p> <p>Reportar el listado de los beneficiarios que no realizaron los cobros de las transferencias para cada lista</p>	OPERADOR	Reporte de rechazos
2.b	<p>Realizar conciliación por lista de los giros no cobrados, verificando que el valor total cuadre con las transferencias efectivas hechas por EL OPERADOR,</p> <p>La conciliación se debe realizar por lista de dispersión procesada y un Consolidado mensual remitido junto con el Informe mensual por parte del OPERADOR.</p>	✓ EL OPERADOR ✓ SDH - OPERACIÓN DESPACHO ✓ SDH - DDT	Correo electrónico con conciliación de rechazos (Base de datos y Transferencia de recursos)
3.	<p>Devolver / realizar transferencia de los recursos correspondientes a los rechazos o que no puedan ser efectivamente girados a los beneficiarios de transferencias monetarias del Ingreso mínimo Garantizado, para que la OGI (DDT) proceda a legalizar la devolución en el depósito creado para administrar los recursos del SBSC.</p>	✓ OPERADOR SDH - DDT	Correo electrónico con la ejecución de recursos a transferencia monetarias junto con el "Formato para el Recaudo de Conceptos Varios"
4.	<p>Validar los registros a que corresponden las devoluciones de manera de identificar las fuentes de los recursos a las cuales corresponden los rechazos.</p>	✓ SDH_OPERACIÓN DESPACHO	Correo electrónico
5	<p>Legalizar los recursos por rechazos o giros no cobrados que el Operador deba devolver, consignando el valor en la cuenta destinada para tal fin. Confirmar al operador la legalización de los recursos dentro de la SDH para tener el estado cerrado de la devolución de los recursos por lista.</p>	✓ SDH – DDT ✓ OPERADOR	Correo electrónico

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

9. DEFINICIONES GENERALES DEL COMITÉ OPERATIVO:

Las partes acuerdan conformar un comité operativo, cada uno dentro del marco de sus funciones y competencias, con el fin de realizar seguimiento al Convenio y al Anexo Operativo, solucionar las diferencias que se presenten durante la operación, buscar oportunidades de mejora, entre otras, siempre que estén relacionadas con la operación.

Este comité se reunirá periódicamente, como mínimo una (1) vez cada mes de manera presencial o no presencial, o por solicitud de cualquiera de las partes cuando las circunstancias así lo requieran, y se citará a través de correo electrónico con por lo menos 8 días hábiles 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 de **EL OPERADOR**, dos (2) funcionarios de **LA SDP** y dos (2) funcionarios de **LA SDH**, conformado de la siguiente manera:

Funcionarios de la SDP:

- Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos o su delegado(a)
- Director de SISBEN o su delegado(a)

Funcionarios de la SDH

- Supervisor en temas tesorerías del Convenio
- Supervisor en temas técnicos del Convenio

Funcionarios de EL OPERADOR:

- Gerente General o Gerente Comercial
- Gerente Operaciones o Gerente de Riesgos

Este comité podrá invitar en cada sesión a las entidades distritales responsables de los programas sociales y la focalización de la población beneficiaria.

10. RESPONSABILIDADES GENERALES POR PARTE DE LOS ACTORES DEL PROCESO

10.1 ATENCIÓN PRIORITARIA DE SOLICITUDES POR PARTE DE SDH*

EL OPERADOR atenderá las solicitudes de carácter urgente, como son derechos de petición, tutelas o cualquier solicitud de manera prioritaria con un tiempo máximo de respuesta de 1 día hábil. Los supervisores del convenio enviarán estas solicitudes al correo electrónico acordado con el operador.

10.2. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

EL OPERADOR atenderá las novedades, peticiones, quejas y reclamos; estos serán radicados, gestionados e informados a través de sus canales de atención. El número de radicado y los tiempos de atención se entregarán al momento de realizar la solicitud por el canal seleccionado por el beneficiario. Para que **EL OPERADOR** pueda realizar la validación de los Titulares del Producto en la atención de las novedades y las PQR, usará los datos suministrados por **LA SDP** a través de **LA SDH**, por lo que se requiere que la información de cada uno de los campos definidos en las bases de datos sea óptima. Todos los casos llevarán el registro detallado de la gestión realizada para cada uno.

ANEXO No. 7**ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR**

La clasificación de las diferentes solicitudes que los Titulares del Producto pueden realizar son las siguientes:

Tipo	Descripción	Medio de recepción	Tiempo de Respuesta
Novedades y Peticiones	Solicitudes que el beneficiario realiza relacionadas con el uso de cuenta y/o Canales del OPERADOR	Canales de Atención	Máximo en 5 días calendario
Quejas y Reclamos	Solicitudes que el beneficiario realiza relacionadas con el uso de su cuenta y/o Canales de OPERADOR por inconsistencias transaccionales o en el servicio que incumplen la promesa de valor entregada al cliente	Canales de Atención	Máximo en 15 días hábiles
Canales	Errores que se pueden presentar en el proceso de pago a través de los canales habilitados para el pago	Canales de Atención	Máximo en 15 días hábiles
Derechos de petición y Requerimientos de entes externos	Cartas físicas o digitalizadas con el texto expreso que menciona el derecho de petición que se está vulnerando y otras cartas en físico o digitalizadas con quejas y reclamos de los casos mencionados en este mismo numeral	Físico	Máximo en 15 días hábiles

Adicional se relacionan los tipos de novedades que los Titulares del Producto pueden solicitar:

- Reposición por Olvido de Clave: el cliente que olvidó o no recuerda su clave podrá realizar el cambio de clave a través del App por la opción Olvidé mi contraseña.
- Cambio de número de celular y olvidó la clave Cliente SimCard y APP: Si el cliente cambia de numero de celular y recuerda su clave podrá actualizar su cuenta a través de la aplicación o activarse por el menú de la SIM cuando es Claro, Tigo y Movistar, y otros operadores. El cliente podrá contactar al operador a través del App, el chat de la aplicación o enviando un correo a (correo del operador)
- Extractos y Certificaciones: El Titular del Producto puede autogestionar a través de la app o solicitar ayuda al correo (correo operador)

11. ACTUALIZACIÓN DEL ANEXO OPERATIVO

Este **ANEXO OPERATIVO** podrá ser modificado en su contenido bajo la solicitud de alguno de los miembros del comité operativo. Estas modificaciones deberán presentarse en el comité y ser validadas por los supervisores, quienes darán su aprobación y será expuesta en el comité para su cumplimiento. Estos cambios no podrán modificar las obligaciones del convenio

ANEXO TÉCNICO OPERATIVO AL CONVENIO PARA LA DISPERSIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS A FAVOR DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA Y EL OPERADOR

presente, solo las que están en el anexo operativo.

12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las Partes se comprometen a que sus directivos, servidores públicos, asociados y en general, todo el personal a su cargo o bajo su dirección, en ningún momento, de ninguna manera, directa o indirectamente, divulgarán o comunicarán a ninguna persona natural o jurídica información alguna relacionada con el presente convenio y sus anexos, que haya sido suministrada o que sea compartida entre las partes, sin que esto implique limitación a: especificaciones técnicas, tecnología, información sobre el personal, datos financieros actuales y estimados, estadísticas, presupuestos, políticas, correspondencias, contratos y costos financieros, impuestos, historias del personal, procedimientos y/o información contable de la parte que suministró la información, o cualquier otra información relacionada con los negocios de éste, sus planes, su forma de conducir los, procesos o cualquier otro dato de cualquier otra clase.

Las PARTES están obligadas a dar cumplimiento al artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Se entiende por información confidencial, la totalidad de la información comercial, tecnológica, científica, de propiedad intelectual, secretos comerciales y cualquier otra información perteneciente a las partes o vinculada a la actividad comercial de éstas o de empresas relacionadas a su industria o clientela, y que no se halle a disposición del público.

Las PARTES se obligan a:

- Proteger la información confidencial que cada PARTE comparta o suministre.
- Establecer los procedimientos adecuados para el control de la información confidencial.
- No dar a conocer la información confidencial a personas ajenas al presente Anexo, así como tomar las medidas necesarias para que personas relacionadas cumplan con las obligaciones aquí previstas;
- No dar a la información confidencial un uso distinto para el cual fue compartida o suministrada, salvo previa autorización por escrito de la contraparte por cualquier medio verificable;
- Devolver toda la información confidencial cuando la respectiva PARTE lo solicite.
- La presente condición no será aplicable para información confidencial que:
 - Sea de público conocimiento por un medio distinto al presente Anexo;
 - Ya fuere conocida por las PARTES a la fecha en que le fue suministrada, lo cual se deberá probar.

13. AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo estipulado en el literal c) del artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y con la Circular Externa 1 del 23 de marzo de 2020 publicada por la Superintendencia de Industria y Comercio, "*Suministro de información al Departamento Nacional de Planeación (DNP) y demás entidades estatales que las requieran para atender, prevenir, tratar o controlar la propagación del COVID 19 (coronavirus) y mitigar sus efectos*" las partes conocen que no es necesaria la autorización de los beneficiarios para tratar sus datos personales cuando se presenten situaciones de urgencia médica o sanitaria como la que se está desarrollando bajo el estado de emergencia sanitaria y mencionado de manera amplia en las consideraciones del presente **ANEXO OPERATIVO**.