# 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 Plan Distrital de Desarrollo.

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”,* 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.

1. **ALCANCE**

Este anexo operativo comienza con el envío de las bases de datos de beneficiarios del esquema de Ingreso Mínimo Garantizado remitidas por la Secretaria Distrital de Planeación para para aprobación por parte del Comité de Transferencias Monetarias y transmitidas a la secretaria de hacienda mediante canal seguro para el pago de apoyos económicos.

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 dispersión y giro de trasferencias monetarias, 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.

1. **DEFINICIONES**
* **Anexo operativo**: Es el presente documento denominado Anexo operativo.
* **Dispersión**: Transferencia 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**: Transacciones 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 a los beneficiarios del programa.
* **Base de Datos de Bancarizaciones**: relación de información de los potenciales beneficiarios para el proceso de bancarización con cuentas de ahorro de bajo monto de los beneficiarios del programa.
* **Base de Datos de Rechazos**: relación de información de los beneficiarios que cuando el operador realiza la dispersión, esta no es 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 del esquema, es decir Entradas y Salidas de dinero.
* **Beneficiario**: Personas/hogares beneficiarios del pago de las transferencias monetarias de Ingreso Mínimo Garantizado en la modalidad que reciben los recursos objeto del convenio.
* **Canal de trasmisión 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 una cuenta de ahorros de tramite simplificado

*Incluir definiciones que se precisarán en la firma del convenio y en la oferta comercial de los operadores, de acuerdo a la particularidad del operador.*

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***SIGLA*** | ***DESCRIPCIÓN ENTIDAD***  | ***CARGO*** | ***CORREO ELECTRÓNICO*** |
| 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 tesorales. |   |  |
| SUP-OPER | Grupo Supervisor de Secretaría Distrital de Hacienda en temas técnicos. |  |  |
| OPERADOR | BANCO | Entidad Financiera |  |  |
| SEDPE | Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos |   |  |
| OTRO OPERADOR | Otros Operadores Financieros no descritos en el presente documento |   |  |

*Este cuadro debe ser diligenciado de acuerdo a los canales acordados por el operador.*

1. **MANUAL OPERATIVO INGRESO MINIMO 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 Casa, en el cual se definen los aspectos necesarios para la correcta implementación, seguimiento, supervisión y evaluación del Sistema.

# FLUJO OPERATIVO DEL PROCESO

# Se identifican 2 productos diferenciales en el proceso de las dispersiones de transferencias monetarias de manera de precisar actividades específicas y controles particulares para garantizar el óptimo resultado. Los productos son:

Dispersiones

***Transferencias Monetarias***

Giros

Se realiza el flujograma para cada uno de los productos, de la siguiente manera:

1. *Dispersiones:*



Giros:



*Nota: Este flujo debe ser complementado con la Jefatura de Planeación de SDH.*

Aclaración: Todo flujo de información en el proceso debe ser remitido al Grupo de Supervisión del presente convenio, a razón de realizar su función de verificación.

**PROCESO DE DISPERSIONES:**

* 1. **Consolidación de Base Maestra:**

Se elabora la base de datos maestra que contiene la información de las dispersiones en detalle, para poder iniciar el proceso de transferencias monetarias. Se detalla el proceso con fines aclaratorios para los operadores financieros, sin que este afecte directamente en las actividades. A continuación, se detallan las actividades:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***descripción actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 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 - SUP OPER | Base Maestra Ingreso mínimo Garantizado |   |
| 2.  | 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  |   |

* 1. **Recepción Base de datos y Validaciones**

Recibir la base de datos por parte de la SDP para poder iniciar el proceso de dispersión con el operador. Se detalla el proceso con fines aclaratorios para los operadores financieros, sin que este afecte directamente en las actividades. A continuación, se detallan las actividades:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Recibir las bases de datos o archivos consolidados por SDP, de acuerdo a la estructura estipulada por la SDP y teniendo la información suficiente para poder hacer las transferencias monetarias por parte del operador.  | - SUP OPER- SDH - OPERACIÓN DESPACHO  | One Drive Base de Datos |   |

* 1. **Verificación de Disponibilidad de recursos:**

Confirmar que los recursos estén disponibles en la SDH de manera de garantizar las dispersiones. Se detalla el proceso con fines aclaratorios para los operadores financieros, sin que este afecte directamente en las actividades. A continuación, se detallan las actividades:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación*** |
| 1.  |  Enviar los saldos de los recursos detallado por cada Fondo/ deposito.  | - SDH – DDT- SUP- DDT  | Correo electrónico  | Reporte semanal. 1 día hábil a solicitud.  |
| 2. | Validar los saldos de los recursos detallado por cada Fondo/deposito, de manera poder hacer el envío de la dispersión: verificar 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  | Una vez enviado el listado por parte de la SDP. |
| 3. | En caso de que no exista la disponibilidad de los recursos, hacer la solicitud de estos a la Dirección de Planeación, Despacho a la Secretaria de Hacienda o el área que la supervisión considere para solucionar la disponibilidad de recursos. |  - SUP-OPER- SUP DDT |  Correo electrónico con envío de Bases de Datos. |   |

* 1. **Envío de Bases de Datos de Dispersión:**

 Envío de Base de datos y procesos de alistamiento para la ejecución de las dispersiones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Remitir al OPERADOR las bases de datos o archivos consolidados a través del medio seguro de trasmisión suministrado por el OPERADOR, con los listados de dispersión de acuerdo a la forma establecida.  | - OPERADOR - SDH - OPERACIÓN DESPACHO | Correo electrónico Lista de dispersión. |   |
| 2. | 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.Se aclara que se envían bases de datos para dispersión y otra para giro.  | OPERADOR | Correo electrónico ~~de~~ confirmación de envío de Bases de Datos. | 1 día hábil |
| 3.  | Realizar las siguientes validaciones para cada registro de las bases de datos:1. 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.2. Validas los registros duplicados con otras bases de datos enviadas, listas restrictivas, validaciones de registraduría, donde aplique. 3. Envío de bases de datos duplicadas: en caso que la SDH envíe bases duplicadas, no dispersar y comunicar la precisión. | OPERADOR | Información consolidada y presentada en el informe mensual. | 1 día hábil |

* 1. **Transferencias de recursos a Dispersar:**

Realizar las transferencias de los recursos al Operador para ejecutar las dispersiones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1.  | Transferir los recursos a dispersar en la cuenta Corriente/Ahorros No. XXXXXXXXX del Banco XXXXXXXXX para que ésta 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 días hábiles |
| 2.  | Confirmar el recibido de:1. Transferencia realizada en la cuenta de la actividad 1.
2. La carta débito, validando que coincida el valor total de la transferencia con el valor registrado en la carta débito y con el valor total de la base de dato de las dispersiones.
 | OPERADOR | Correo electrónico con Carta Debito de Autorización adjunta.  | 1 día hábil. |
|  | En caso que la validación de Carta debito/ Valor transferencia/ Valor total de lista de dispersión no esté ok, comunicarlo a los supervisores y no hacer la dispersión del listado, hasta que la aclaración este comunicada por correo electrónico.  | OPERADORSUP-OPERSUP DDT | Correo electrónico  | 1 día hábil. |

* 1. **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*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1.  | Realizar la dispersión de Recursos a cada uno de los beneficiarios, de acuerdo con las indicaciones detallado en el archivo adjunto DETALLAR ARCHIVO ADJUNTO. | OPERADOR | Reporte de Dispersión. | 1 a 2 días calendario después del envío del BD de dispersiones.  |
| 2. | En caso de Dispersiones - transferencias a productos financieros, identificar los rechazos que existan dentro del proceso.  | OPERADOR | Reporte de Dispersión. | 1 a 2 días calendario después del envío del BD de dispersiones.  |
| 3.  | En caso de Giros, El OPERADOR garantizará el disponible de estos recursos dentro de los 30 días calendarios después de la ejecución del Giro. En caso que el Beneficiario no realice el retiro, este registro se considera como no pagado y se realizará el proceso de devolución y reporte del mismo.  | OPERADOR | Reporte de Dispersión. Giros.  | 1 a 2 días calendario después del vencimiento de la disponibilidad de recursos Giro.  |
| 4.  | 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. | 2 días después del envío de la Base de datos de Dispersión Informe Mensual de Ejecución. -envío 3 días hábiles después de terminado el mes en ejecución. |

**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**.**
	1. **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 a la base de datos de dispersión enviada por la SDH.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Informar los rechazos en la dispersión de las transferencias y su motivo. Los motivos de devolución son:* giro en cero
* Cuenta no existe
* Cuenta inactiva o bloqueada
* Cuenta y CC no corresponde.
 | OPERADOR | Reporte de rechazos | 1 día hábil después de ejecutar los procesos de dispersión.  |
| 2. | 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 E OPERADOR.La conciliación se debe realizar por lista de rechazos procesada y un Consolidado mensual remitido junto con el Informe mensual por parte del OPERADOR.  | EL OPERADORSDH - OPERACIÓN DESPACHOSDH - DDT | Correo electrónico con conciliación de rechazos (Base de datos y Transferencia de recursos) | 3 días después de enviado el informe de rechazos por parte del Operador |

* 1. **Devolución de recursos de rechazos de dispersiones:**

Al realizar las dispersiones, existen registros/rechazos en el proceso, los cuales EL OPERADOR debe realizar la devolución de dichos recursos a la SDH:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1.  | Devolver / realizar transferencia de los recursos que no puedan ser efectivamente dispersados 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. | OPERADORSDH - DDT |  Correo electrónico con la ejecución de recursos a transferencia monetarias junto con el “Formato para el Recaudo de Conceptos Varios” mediante correo electrónico dirigido a las direcciones caya@shd.gov.co, llopez@shd.gov.co y | dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido los recursos de las transferencias monetarias por parte de LA SDH, a través de consignación  |
| 2.  | Validar los registros a que corresponden las devoluciones de manera de identificar las fuentes de los recursos a las cuales corresponden los rechazos.  | SDH\_OPERACIÓN DESPACHO | Correo electrónico  | 1 día hábil. |
| 3.  | 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 la legalización de los recursos dentro de la SDH para tener el estado cerrado de la devolución de los recursos por lista.  | SDH – DDTOPERADOR | Correo electrónico  | 1 día hábil. |

* 1. **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*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Realizar conciliación de las dispersiones (transferencias económicas, listados de dispersiones, rechazos, Giros y demás variables de la Operación).Se solicitan 2 tipos de reporte: * 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 conciliado.  | EL OPERADORSUP-OPERSUP DDT | Correo electrónico con Acta de conciliación de devoluciones  | 3 días hábiles después de ultimo día calendario del mes. |
| 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. Estas bases de datos o archivos contendrán la información de acuerdo a TABLAS DE ANEXO OPERATIVO. en la base maestra del Ingreso Mínimo Garantizado. | SDP | Correo electrónico | 1 DIA HABIL |

* 1. **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, es decir 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.

Es importante tener en cuenta que el grupo de supervisión no interviene en la ejecución del proceso. Siendo esta actividad transversal y continua, se plantean las siguientes actividades con el fin de evidenciar dicha labor:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Realizar comités Operativos y/o de supervisión junto con los actores de los procesos para realizar el control de las actividades. 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. Al final de esta tabla se encuentran definiciones generales del Comité Operativo.  | SPEL OPERADORSDH - OPERACIÓN DESPACHOSDH – DDTSDP | Acta de comité Operativo firmada por las partes  | Mensualmente |
| 2. | Envío de Informe de Actividades realizadas por parte del Operador. Este informe debe detallar la siguiente información:1. Bancarización yDispersiones: 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.
2. 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)
3. Rechazos: Numero de rechazos evidenciados en el mes, junto con el flujo de recursos.
4. Estado de recursos:

*Transferencias de Recursos:* Recursos recibidos por EL OPERADOR y ejecución a cada uno de los beneficiarios.*Devoluciones de Recursos:* Recursos girados a la SDH por motivos de rechazos. Resultados de conciliaciones hechas ente EL OPERADOR y SDH. 1. *Informe de Usos de los subsidios:* Informe en donde se identifique en forma usan los subsidios: pagos de servicios, pago en mercados, efectivo real, entre otros.
2. Conciliaciones: Estado de flujo de recursos de dispersiones y rechazos de acuerdo con trabajo realizado entre las partes.
3. Devoluciones: Estado de las devoluciones realizadas durante el mes de operación.
4. Demas requerimientos por parte del grupo supervisor y demás actores del proceso.
 | EL OPERADOR | Correo electrónico y/o canal seguro. | 1 informe mensual entregado 3 días calendario día Hábil.1 informe por listado enviado  |
| 3.  | Realizar Informe de Supervisión teniendo en cuenta: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.
 | SUP | Informe de Supervisión  | Mensualmente |
| 4.  | *Radicación de la cuenta de cobro*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 | Mensualmente o a requerimiento. |
| 5. | Aprobación de la cuenta de cobro, radicada previamente por EL OPERADOR durante la primera semana del mes, 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 | Mensualmente o a requerimiento. |
| 6. | Elaborar Carta de Autorización para el débito de los recursos que cubran el pago de la comisión. | SDH DDT | Carta Debito de Autorización | Mensualmente o a requerimiento |
| 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 DESPACHOSDH – DDT | Acta de comité Operativo firmada por las partes | A requerimiento |

**PROCESO DE GIROS:**

El proceso de giros tiene algunos procesos que se homologan con dispersiones. A continuación, se detallan los subprocesos los cuales no son homologados con el proceso de dispersiones:

1. Bancarización de beneficiarios de giro:

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Recibir la lista de giros para realizar la dispersión | Operador | Listado medio seguro |   |
| 2.  | Ejecutar proceso de bancarización de beneficiarios a productos en los cuales se pueda garantizar que el beneficiario tenga el producto para poder hacer las dispersiones de transferencias monetarias. | Operador |   | 5 días hábiles |
| 3. | Enviar reporte por lista en donde se verifique la gestión de Beneficiarios que pueden tener productos que permiten hacer la dispersión  | Operador |   | 3 días hábiles después de haber  |

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 se envían de maneras separadas.

1. Bancarización de beneficiarios de giro

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*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1.  | Identificar los datos de los beneficiarios de giro para poder hacer contacto para el proceso de bancarización. | Operador |  |  |
| 2.  | Realizar las estrategias de contacto (llamadas, WhatsApp u otras formas propuestas), de manera de maximizar la forma de bancarizar al beneficiario | Operador | Registro de actividades realizadas. |   |
| 3.  | Enviar reporte de bancarización de beneficiarios por giro, para evaluar la estrategia implementada.  | Operador | Reporte de bancarización de Giros. |   |

1. Envío de Base de datos e informe de Rechazos por lista - Giros:

Al realizar las dispersiones de Giros, estas pueden salir rechazadas ya sea porque el beneficiario no lo cobro o por temas operativos en el registro. Se definen estos casos así:

* Rechazo por no cobro: El operador financiero puso a disposición los recursos por 30 días calendario y después de este tiempo, el beneficiario no retiro dichos recursos.
* Rechazo por temas operativos: El registro enviado por la SDH no contiene la información suficiente para hacer el giro, o existe inconsistencia en la información.

En este proceso se explica los rechazos por temas operativos así:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Informar los rechazos en la dispersión de las transferencias y su motivo. Los motivos de devolución son:* giro en cero
* Giro disponible en rango de tiempo.
* Giro excede tiempo de disponibilidad (30 días)
* Giro con datos inconsistentes (cedula inconsistente con nombre, cedula no existe).
 | OPERADOR | Reporte de rechazos | 1 día hábil después de ejecutar los procesos de dispersión.  |
| 2. | 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 E OPERADOR.La conciliación se debe realizar por lista de rechazos procesada y un Consolidado mensual remitido junto con el Informe mensual por parte del OPERADOR.  | EL OPERADORSDH - OPERACIÓN DESPACHOSDH - DDT | Correo electrónico con conciliación de rechazos (Base de datos y Transferencia de recursos) | 3 días después de enviado el informe de rechazos por parte del Operador |

1. Envío de Base de datos e informe de no cobro por lista - Giros:

Al realizar las dispersiones de Giros, estas pueden salir rechazadas ya sea porque el beneficiario no lo cobro o por temas operativos en el registro. Se definen estos casos así:

* Rechazo por no cobro: El operador financiero puso a disposición los recursos por 30 días calendario y después de este tiempo, el beneficiario no retiro dichos recursos.
* Rechazo por temas operativos: El registro enviado por la SDH no contiene la información suficiente para hacer el giro, o existe inconsistencia en la información.

En este proceso los giros que tienen rechazo por no cobro así:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1. | Informar los rechazos en la dispersión de los giros, reportando el estado de los giros disponibles así: * Giro disponible en rango de tiempo.
* Giro excede tiempo de disponibilidad (30 días)
 | OPERADOR | Reporte de rechazos | 1 día hábil después de ejecutar los procesos de dispersión.  |
| 2. | Realizar conciliación por lista de los Giros que exceden tiempo de disponibilidad, verificando que el valor total a devolver coincida con las transferencias no efectivas por listado, hechas por EL OPERADORLa conciliación se debe realizar por lista de giros que exceden tiempo de disponibilidad procesada y un Consolidado mensual remitido junto con el Informe mensual por parte del OPERADOR.  | EL OPERADORSDH - OPERACIÓN DESPACHOSDH - DDT | Correo electrónico con conciliación de rechazos (Base de datos y Transferencia de recursos) | 3 días después de enviado el informe de rechazos por parte del Operador |

1. Devolución de recursos de no cobro Giro:

Al realizar las dispersiones de giros, existen registros/rechazos en el proceso, los cuales EL OPERADOR debe realizar la devolución de dichos recursos a la SDH:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***Descripción Actividad*** | ***Responsable*** | ***Entregable*** | ***Tiempos de Operación***  |
| 1.  | Devolver / realizar transferencia de los recursos 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. | OPERADORSDH - DDT |  Correo electrónico con la ejecución de recursos a transferencia monetarias junto con el “Formato para el Recaudo de Conceptos Varios” mediante correo electrónico dirigido a las direcciones caya@shd.gov.co, llopez@shd.gov.co y | dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido los recursos de las transferencias monetarias por parte de LA SDH, a través de consignación  |
| 2.  | Validar los registros a que corresponden las devoluciones de manera de identificar las fuentes de los recursos a las cuales corresponden los rechazos.  | SDH\_OPERACIÓN DESPACHO | Correo electrónico  | 1 día hábil. |
| 3.  | 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 la legalización de los recursos dentro de la SDH para tener el estado cerrado de la devolución de los recursos por lista.  | SDH – DDTOPERADOR | Correo electrónico  | 1 día hábil. |

Se aclara que las devoluciones de recursos de dispersiones yu giros son diferentes ya que los giros tienen un tiempo de disponibilidad de retiro de 30 días que en caso que el beneficiario no retire los recursos, estos deben devolverse por parte del operador.

# 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 Técnico del Convenio por parte de LA SDH
	+ Supervisor Operativo del Convenio del proyecto por parte de la SDH

# 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.

**RESPONSABILIDADES GENERALES POR PARTE DE LOS ACTORES DEL PROCESO**

#

# DE LA SDP

* Dar trámite, de conformidad con el Manual Operativo del Ingreso Mínimo Garantizado a las inconsistencias presentadas en las bases de datos.
* Presentar informe técnico periódico (a solicitud del supervisor) al Comité supervisor con el detalle de los terceros con rechazos definitivos y que no fueron incluidos en otra base de datos de dispersión. Señalando como mínimo la identificación de terceros (nombre, tipo de documento y número de documento) y el valor.
* Este informe puede incluir un resumen de los pagos realizados por el operador a la fecha de corte, diferenciando el número y valor de los pagos realizados a beneficiarios.

# 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 enviaran estas solicitudes al correo electrónico acordado con el operador.

# ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**EL OPERADOR** atenderá las novedades, peticiones, quejas y reclamos; estos serán radicados, gestionadas e informadas 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 la base de datos del Anexo 1 sea óptima. Todos los casos llevarán el registro detallado de la gestión realizada para cada uno.

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 queincumplen la promesa de valor entregada al cliente | Canales de Atención | Máximo en 15 días hábiles |
| Canales | Errores que se pueden presentar en elproceso 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 estemismo 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 deberá contactarnos a través del App por la opción escríbenos, 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 por la opción mi cuenta y extractos o solicitar ayuda al correo (correo operador)

# ACTUALIZACIÓN DEL ANEXO OPERATIVO

Este **ANEXO OPERATIVO** podrá ser modificado en su contenido bajo la solicitud de alguno de los miembros del comité supervisor. 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 presente, solo las que están en el anexo operativo.

# 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.

# 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**.

En constancia de lo anterior, suscriben el presente documento en XXXXXX originales, uno para cada parte firmante, en Bogotá D.C., a los XXXXXXX días del mes de xxxxx