



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

GUÍA OPERATIVA

ENTREGA DE INCENTIVOS

PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, abril 2021

www.prosperidadsocial.gov.co

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 2 de 19

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO DE LA GUIA.....	3
2. ALCANCE DE LA GUIA	3
3. SIGLAS.....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
5. ENTREGA DE INCENTIVOS	4
5.1 Presentación del proceso	4
5.1.1 Objetivo	4
5.1.2 Alcance del proceso	5
5.2 Características del proceso	5
5.2.1 Modalidades de la entrega de incentivos.....	5
5.2.1.1 Entrega de incentivos por depósito en efectivo en un producto financiero	5
5.2.1.2 Entrega de incentivos por giro	8
5.2.2 Entidades contratadas para la entrega del incentivo.	9
5.2.2.1 Alcance de los servicios a contratar.....	9
5.2.2.2 Características de los servicios a contratar.....	10
5.2.2.3 Obligaciones de las entidades contratadas	11
5.2.2.4 Giro de los recursos a las entidades contratadas	13
5.2.3 Proceso para la entrega de los incentivos a las familias.....	13
5.2.4 Cierre y conciliación de la entrega de los incentivos	17
6 SEGUIMIENTO DEL PROCESO	17

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 3 de 19

INTRODUCCIÓN

La entrega de incentivos es el proceso operativo por medio del cual el programa Familias en Acción-FA transfiere los recursos de los incentivos a las personas titulares de las familias participantes que cumplen con los requisitos establecidos por el programa en cada ciclo operativo.

1. OBJETIVO DE LA GUIA

Desarrollar el proceso de entrega de incentivos establecido en el Manual Operativo - MO del programa FA y en el procedimiento P-GI-TM-6 Entrega de Incentivos – Familias en Acción y especificar los diferentes medios de pago, los mecanismos y procedimientos utilizados para la operación de este proceso y su difusión a los diferentes actores participantes del programa.


Otros documentos que complementan la información del proceso son los contratos y acuerdos de servicios pactados con las entidades contratadas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – PS para la entrega de los incentivos a las familias.

2. ALCANCE DE LA GUIA

La guía está dirigida a las diferentes entidades, actores y familias participantes del programa y en especial, a los responsables directos de realizar el proceso de entrega de incentivos a las familias participantes del programa.

3. SIGLAS

BD	Base de Datos
CATS	Cuentas de Ahorro Electrónicas de Trámite Simplificado
DPS	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
DTMC	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas
EM	Enlace Municipal
EI	Enlace Indígena
EF	Entidades Financieras
GIT	Grupo Interno de Trabajo
GMF	Gravamen a los Movimientos Financieros
FA	Programa Familias en Acción
MO	Manual Operativo
NNA	Niños, Niñas y Adolescentes
PQRyD	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
SIFA	Sistema de Información de Familias en Acción
SMMLV	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente
TMC	Transferencias Monetarias Condicionadas

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 4 de 19

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley 1948 de 2019 por medio de la cual se adoptan criterios de política pública para la promoción de la movilidad social y se regula el funcionamiento del programa Familias en Acción.
- Ley 1532 de 2012, por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del programa Familias en Acción, hoy Más Familias en Acción.
- Ley 1369 de 2009, Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1328 de 2009, Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. art 1,2, 3.
- Ley 1111 de 2006, por la cual se modifica el estatuto tributario de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Decreto 2094 de 2016, por la cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.
- Decreto 2555 de 2010 Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 01986 de 2020, por la cual se establecen los grupos internos de trabajo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, su denominación y funciones y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 01691 de 2019, por medio de la cual se adopta el Manual Operativo del programa Familias en Acción – versión 5.
- Resolución externa 02 de 2010. Por la cual se expiden regulaciones en materia cambiaria expedida por la Junta Directiva del Banco de la República.
- Circular externa 053 de 2009, Superintendencia Financiera de Colombia, apertura simplificada de cuentas de ahorro.
- Conpes 4005 de 2020.

5. ENTREGA DE INCENTIVOS

En esta sección se describe la presentación general del proceso con su objetivo y alcance (5.1), la estructura del proceso (5.2) y los resultados (5.3).

5.1 Presentación del proceso

Dentro de la presentación del proceso de entrega de incentivos se definirá su objetivo general y su alcance, teniendo en cuenta para ello, que el mismo se lleva a cabo previo al cumplimiento de requisitos y corresponsabilidades por parte de los participantes del programa FA, a través de entidades públicas y/o privadas contratadas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

5.1.1 Objetivo

Transferir los recursos a las familias participantes del programa, en forma eficiente, oportuna y transparente, con el fin de complementar el ingreso familiar dirigido a mejorar la salud y educación de los niños, niñas y adolescentes - NNA de las familias participantes del programa.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 5 de 19

5.1.2 Alcance del proceso

La entrega de incentivos se inicia con la identificación de las familias participantes del programa con liquidación de incentivos, quienes han cumplido con los compromisos de acuerdo con los requisitos y criterios definidos por el programa para su acceso. El proceso concluye con el cierre y conciliación de la entrega de los incentivos a las familias. Este proceso se realiza cada dos meses, a menos que se presenten circunstancias de fuerza mayor.

5.2 Características del proceso

El proceso se caracteriza por:


- Ser una transferencia directa a las personas titulares de las familias participantes autorizadas por el programa, con prioridad a las madres de los NNA beneficiarios, según lo estipulado en parágrafo 2° del artículo 10° de la Ley 1532 de 2012.
- Ser una entrega realizada cada dos meses, a partir de la primera entrega de los incentivos. Esta periodicidad puede ser modificada por emergencias de orden social y/o económica o por otras causas especiales del territorio o del tipo de población. Está sujeta a la disponibilidad presupuestal.
- Ser entregados, para el caso de la entrega por giro, en las cabeceras municipales correspondientes al lugar de residencia de la persona titular o en territorios especiales definidos por FA, salvo en casos en que no sea posible el pago por ocurrencia de situaciones demostrables de fuerza mayor y caso fortuito o situaciones de riesgo. En estos casos se acuerdan nuevas fechas, sitios, o cambios de modalidades para la entrega, sin que implique desplazamientos masivos que generen riesgos para los participantes al momento del retiro del incentivo o mayores costos de transporte.
- Reintegrar a la Dirección General del Tesoro Nacional por parte de la Tesorería del Departamento Administrativo para la prosperidad Social, una vez finalizado cada periodo de entrega y realizada la conciliación correspondiente entre la entidad pagadora y el programa, los recursos correspondientes a las operaciones rechazadas y los no cobrados por las personas titulares que los reciben bajo la modalidad de giro.

5.2.1 Modalidades de la entrega de incentivos

Las modalidades son los medios que utiliza el programa para realizar la entrega de los incentivos (giro y/o depósito en un producto financiero), cuya aplicabilidad en el territorio depende de las particularidades de éste, especialmente en aspectos relacionados con la penetración del sistema financiero y el grado de desarrollo de la infraestructura comercial en las regiones.

5.2.1.1 Entrega de incentivos por depósito en efectivo en un producto financiero

A las familias inscritas en el programa se le vincula a una entidad financiera autorizada, mediante cuentas de ahorro electrónicas o depósitos electrónicos, de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades competentes en el tema. La operación y manejo de efectivo se realiza por cualquiera

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 6 de 19

de los medios que utilice la entidad financiera (a) CATS y b) Billeteras y Monederos electrónicos o digitales: banca móvil, otros). Los recursos permanecen en la cuenta de la persona titular y los puede acumular conforme a la reglamentación sobre la materia.

a) Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado-CATS


Las CATS son normadas de conformidad con lo dispuesto en la circular externa 053 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y se caracterizan por estar dirigidas únicamente a personas naturales que sólo pueden tener una cuenta de ahorro de este tipo en el sistema financiero colombiano. Se denominan cuentas de trámite simplificado porque para abrirlas no se requiere diligenciar el formulario de solicitud de vinculación de clientes, ni realizar entrevistas, solamente el número del documento de identidad. Esta cuenta es de bajo costo y tiene diferentes canales transaccionales financieros formales, según la entidad financiera.

Entre los diferentes canales transaccionales se tienen: red de oficinas bancarias, caja extendida¹, red de cajeros electrónicos, banca virtual, corresponsales bancarios, almacenes de comercio, entre otros.

Las principales características de las CATS son:

- No se exige saldo mínimo de apertura.
- No maneja tarjeta de firma.
- El monto máximo de consignaciones y/o notas crédito acumulados mensual es de 8 SMMLV (El saldo máximo es de 8 SMMLV.)
- El monto máximo de retiros y/o notas débito acumulados mensual es de 3 SMLMV.
- Este tipo de cuenta es exenta del gravamen al movimiento financiero, hasta el tope autorizado, según la Ley 1111 del 27 de diciembre de 2006.
- La liquidación de intereses se efectúa trimestralmente sobre el saldo mínimo obtenido en dicho trimestre. El saldo base para liquidación es de \$1.00.
- No realiza cobro de cuota de manejo.
- La consulta de saldo no tiene costo para la persona titular de la cuenta, en los canales IVR (canal principal) e Internet (canal alterno).
- El manejo se efectúa a través de tarjeta débito y otros medios que designe la Entidad Financiera.
- Las nuevas tarjetas se generan en estado **INACTIVA** en el sistema.
- En el proceso de creación de la cuenta y de la tarjeta, el control se realiza por el número del documento, lo cual permite evitar duplicidad. Una vez entregada la tarjeta débito a la persona titular, ésta realiza la activación.

¹ Este canal se utiliza para realizar las transferencias de los incentivos a las familias ubicadas en los municipios donde no existe entidad bancaria. El programa acuerda con la entidad financiera pagadora el establecimiento de una oficina temporal en los municipios y los días requeridos para realizar los pagos correspondientes, según el número de familias con incentivos.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 7 de 19

Cuando una CATS, se encuentra en estado inactiva y es objeto de abonos de transferencias por parte el programa, esta se activa de manera automática para permitir la recepción de las mismas.

b) Billeteras y Monederos Electrónicos o Digitales

Las billeteras y monederos electrónicos son una modalidad financiera del sistema de micropagos multipropósito más eficiente. Sirve para aquellas transacciones de bajo monto y alto volumen que requieren gran velocidad y seguridad. El sistema permite a los usuarios pagar más rápido que con efectivo y las transacciones se hacen en menos tiempo.

Su operación se puede hacer mediante dos mecanismos de tarjetas monederos y banca móvil.

○ **Tarjeta Monedero**

Es una tarjeta plástica, similar a las de débito o crédito con la diferencia que tiene incorporado un microcircuito o chip electrónico que puede almacenar información del cliente y de las transacciones. Se recarga con dinero y permite pagar productos y servicios deslizando la tarjeta en el lector cuyo importe exacto se descarga o acredita del chip, sin necesidad de digitar ningún número de identificación y sin que sea necesario obtener la autorización de una entidad financiera. Se puede recargar en cualquier establecimiento que tenga una terminal para recibir el pago (en las tiendas abonando un mínimo establecido).

○ **Banca Móvil**

Es un canal de transacciones del servicio financiero ofrecido a través de dispositivos móviles. Con esta modalidad se amplía la cobertura del sistema financiero formal para atender a la población de bajos recursos y a la ubicada en las zonas más alejadas del país, que aún no cuentan con una oferta financiera formal.

Se rige por las disposiciones legales aplicables (decreto único 2555 de 2010 numerales 2.1.15.1.1. y el Decreto Único 2555 de 2010 y demás normas concordantes, así como aquellas que la modifiquen o complementen.

La banca móvil funciona a través de la tecnología SIM con mensajes de texto SMS; para teléfonos inteligentes además de la SIMCARD se puede descargar aplicación (APP) desde la tienda de aplicaciones de celulares.

Las principales características de este canal son:

- Producto financiero que almacena valor, por medio de la apertura de una cuenta de depósito electrónico.
- Es un producto 100% digital
- El canal para realizar las transacciones es el teléfono celular, pues requiere tener un teléfono celular activo en un operador de telefonía celular (sin importar si es inteligente o tradicional).
- Se apertura con documento de identidad de forma virtual.

 La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
		PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 8 de 19

- Se puede acceder desde la SIMCARD sin consumo de saldo de mensajes de texto o minutos de la línea celular para hacer transacciones.
- Las transacciones incluyen diferentes opciones: consulta de saldos; retiro de efectivo; transferencia de dinero; pago de obligaciones, servicios públicos y privados; recarga de celular, compra de establecimientos con REDEBAN, compras vía PSE, entre otros.
- Las transacciones pueden realizarse las 24 horas del día, en cualquier día de la semana.


Aunque las operaciones por banca móvil se realizan con los más altos niveles de seguridad, es necesario tener precauciones en su uso:

- Utilizar la opción de protección de SIM para proteger la suscripción del uso no autorizado.
- Utilizar la protección del celular a través de la configuración de un código y cambiar la contraseña inicial del celular.
- Si el celular tiene la opción "Certificados", se debe activar para proporcionar conexiones seguras a internet y permitir verificar los editores de las aplicaciones.
- No prestar el celular o móvil, ni la SIM CARD.
- Si el celular o móvil, o la SIM CARD, se extravían o son robados, debe comunicarse inmediatamente con la línea de atención del banco para bloquear la SIM CARD y así dejar inhabilitado el servicio de banca móvil.
- Eliminar los mensajes que tengan información financiera.
- Después de utilizar el servicio se debe eliminar los dígitos utilizados para ingresar al canal.
- No suministrar telefónicamente la clave secreta, ni el número de cuenta, aún si le dicen que están llamando de la entidad financiera.
- No escribir la clave en ningún parte que pueda estar al alcance de otras personas.

5.2.1.2 Entrega de incentivos por giro

Esta modalidad consiste en entregas directas de efectivo de la entidad pagadora a la persona titular autorizado por FA. No se permite cobros por terceros. Se utiliza para: i) las familias que no efectuaron la vinculación financiera y ii) en aquellos municipios o corregimientos donde no existe presencia bancaria, o se atiende a las familias por giros bancarios a través de caja extendida, durante los días previstos como periodo de pago.

Para todas las familias que reciben el incentivo monetario a través del giro, el cual se cobra por ventanilla bancaria, se ha establecido un periodo máximo de 20 días calendario para efectuar el retiro del dinero. Este periodo puede ajustarse de acuerdo con las necesidades del Programa. Una vez finalizado este periodo, la entidad autorizada debe reintegrar los recursos no cobrados a la cuenta autorizada por el programa y éste a su vez procede a autorizar su traslado a la Dirección del Tesoro Nacional.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 9 de 19

5.2.2 Entidades contratadas para la entrega del incentivo.

Con la entrega de los incentivos por medio de las entidades contratadas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social se busca:

- Garantizar que los incentivos monetarios se transfieran a las familias de forma eficiente, oportuna, transparente, completa, segura y en la cabecera del municipio de su residencia.
- Permitir la inclusión financiera de la población participante del programa por medio del acceso a una red de medios y canales transaccionales y de un conjunto de productos financieros acordes y pertinentes con las necesidades de las familias.
- Optimizar, mediante un proceso competitivo, la tarifa a pagar a las Entidades Financieras o Servicios Postales por el servicio, así como los costos para las familias en los servicios adicionales prestados por estas entidades.
- Permitir la participación del mayor número posible de entidades autorizadas.

El propósito del programa para que participen varias entidades autorizadas y la necesidad de garantizar un servicio eficiente, oportuno y seguro para la entrega de los incentivos, conlleva a definir un proceso metodológico que incentive el interés de las entidades y posibilite su participación en el proceso. Así, el programa decide establecer grupos de municipios y/o departamentos para la prestación del servicio, en donde las entidades puedan tener diferentes opciones, según su capacidad operativa y de infraestructura bancaria, corresponsalía o servicio postal a nivel nacional.

Para la conformación de los grupos de municipios se tienen en cuenta criterios que permitan establecer un equilibrio o equidad: número de municipios y ubicación geográfica, número de familias potenciales por municipio, presencia del sector financiero directo, corresponsalía o postal por municipio, su concentración o su ausencia, entre otros.

5.2.2.1 Alcance de los servicios a contratar

El servicio de entrega por parte de las entidades contratadas de los incentivos a las familias participantes del programa requiere del cumplimiento de varios aspectos exigidos por el DPS:

- Los productos o servicios que se implementen para la entrega de los incentivos deben permitir la operación crédito y el número de operaciones débito ofrecidas por la entidad financiera contratada, sin generar sobrecostos para las familias.
- Para la prestación del servicio de entrega de los incentivos, las entidades pueden subcontratar los servicios con otras empresas, de tal forma que les permita prestar de manera eficiente y oportuna el servicio requerido. No obstante, el responsable por el cumplimiento de las obligaciones ante el DPS es la entidad contratada.
- Las entidades autorizadas que participen en la convocatoria para productos bajo la modalidad bancarizados, pueden ofertar diferentes modalidades, productos, canales y medios de pagos, de acuerdo con la infraestructura operativa interna que tengan disponible, pero cumpliendo con unos mínimos requeridos por el programa, para la prestación del servicio de entrega de los incentivos:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 10 de 19

- ✚ Los beneficiarios bancarizados deben gozar de la calidad de “cliente” en la entidad autorizada, según características del producto contratado y las condiciones establecidas contractualmente.
 - ✚ Los medios y canales de pago utilizados por las Entidades Financieras autorizadas para la entrega de los incentivos deben permitir a los usuarios la realización de diferentes tipos de transacciones.
 - ✚ Los productos ofrecidos por las Entidades Financieras autorizadas para la entrega de los incentivos bancarizados deben permitir operaciones de depósito y retiro a través del sistema financiero.
 - ✚ Las operaciones, que pueden ser originadas desde cualquier fuente y por diversos montos, deben poder realizarse en cualquier lugar del territorio nacional, haciendo uso indiscriminado de la red de la entidad financiera.
 - ✚ Los productos ofrecidos deben permitir la acumulación y garantizar un fácil y seguro acceso a los recursos acumulados.
 - ✚ La entrega de los incentivos a las familias se debe ceñir a los protocolos de seguridad establecidos para este tipo de operaciones. No se podrá, en ningún caso, efectuar la entrega de los incentivos a personas diferentes a las autorizadas por FA. No se acepta ningún tipo de representación ni delegación a terceros.
 - ✚ La información de las personas titulares debe permitir la generación de los informes que FA requiera.
- En el evento en que la entrega de los incentivos no sea posible realizarla por abono en cuenta o cualquier otro producto de acumulación de dinero, se puede, entonces, efectuar la entrega por operaciones de giro, para lo cual se establece un periodo de 20 días calendario, acorde con el número de familias a atender, luego del cual la entidad autorizada debe reintegrar, a la cuenta autorizada por el programa, los dineros no retirados por las familias, para ser reintegrado a la Dirección General del Tesoro Nacional.

5.2.2.2 Características de los servicios a contratar

El servicio de entrega de incentivos debe cumplir con ciertas características mínimas:

- Las familias deben tener acceso a los recursos de manera oportuna.
- Las familias no deben ser obligadas a trasladarse masivamente para cobrar en un municipio vecino al de su residencia, a menos que sea imposible llevar a cabo la entrega de recursos por ocurrencia de situaciones demostrables de fuerza mayor o problemas de orden público, casos en los cuales se debe coordinar previamente con FA el procedimiento a seguir para la entrega de los incentivos.
- Para recibir los incentivos mediante abono en cuenta la persona titular debe vincularse a la entidad autorizada encargada de realizar las entregas de recursos en el municipio.
- Los productos ofrecidos por las entidades autorizadas para la entrega de incentivos deben estar exentos del impuesto de GMF (4*1000.).
- Las entidades autorizadas deben vigilar que los establecimientos de comercio con quienes se tenga convenio, permitan el libre acceso a depósitos y retiros de los incentivos monetarios, sin restricciones de ningún tipo.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 11 de 19

- Los tiempos de entrega de las reexpediciones de tarjetas (en caso de que sea el medio de retiro de las personas titulares) utilizado para la entrega de los incentivos se deben realizar en un plazo no mayor a 30 días calendario posterior al reporte o solicitud de reexpedición.
- Cuando el producto ofrecido por las entidades autorizadas permita operaciones de compra, los establecimientos de comercio deben aceptarlas sin restricciones.
- Las entidades interesadas en participar en la convocatoria deben presentar una tabla con los costos unitarios por las operaciones o transacciones, entre los cuales se deben relacionar:
 - Cuota de retiro de efectivo.
 - Costo de consulta de saldo.
 - Costo de hacer y recibir otro tipo de transferencias.
 - Costo mensaje de texto.

5.2.2.3 Obligaciones de las entidades contratadas

Los criterios mínimos de cumplimiento obligatorio exigidos a las entidades son:

Seguridad:

- Entrega de conciliación – estructura de archivos.
- Procesos de enrolamiento y bancarización acordes a los requerimientos del Programa para modalidad de entrega mediante abono a cuenta.
- Canales de entrega de incentivos (Cajeros Electrónicos, Corresponsales, Servicios Postales, Centros de Recaudo y Pago, Oficinas y Sucursales de las Entidades Financieras)

Cobertura:

- 100% Municipios del grupo ofertado.
- 100% Familias beneficiarias

Calidad:


- Disponibilidad de Efectivo
- Cronograma / tiempos
- PQRYD
- Informes, reportes y estadísticas

Dentro de las obligaciones específicas de las entidades contratadas para la entrega de los incentivos, se requiere:

- Efectuar la entrega de los incentivos a las personas titulares de las familias participantes del programa de acuerdo con las instrucciones de FA, mediante la utilización de cualquier modalidad, infraestructura, producto, canal y medio de pago que la entidad autorizada tenga disponible, garantizando siempre la eficiencia, transparencia, oportunidad, máxima seguridad e inmediatez en la entrega de los incentivos.
- Mantener una disponibilidad permanente de dinero para su retiro, de conformidad con el saldo de los incentivos autorizados por FA.
- Concertar con FA el proceso de bancarización: vinculación y/o enrolamiento, estableciendo cronograma del proceso.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 12 de 19

- Garantizar a las familias el acceso a la totalidad de la red ofrecida para la atención de la entrega de los incentivos. Los medios de pago deben ser operados por franquicias de aceptación nacional.
- Ofrecer a las familias participantes del programa el mismo tratamiento y servicio brindados a cualquier otro cliente en igualdad de circunstancias, según características del producto contratado y las condiciones establecidas contractualmente. Permitir y facilitar el uso de los medios y canales de pago para diferentes tipos de transacciones.
- Garantizar la seguridad y el acceso a los depósitos que los usuarios conserven en su producto bancario.
- Demostrar con los respectivos acuerdos de intención la utilización de redes de pago subcontratadas o tercerizadas, el acceso y la ubicación a nivel nacional.
- Poner a disposición de las familias un CONTACTCENTER con servicio las 24 horas del día y los 7 días de la semana, 7 por 24, para la atención de los reclamos que formulen, relacionados con la operación del producto entregado. Para este punto es necesario que las partes acuerden y firmen un ANS (Acuerdo de Niveles de Servicios), sin generar costos adicionales.
- Presentar los informes requeridos por FA, en los 5 días hábiles siguientes a la finalización de cada ciclo de entrega de incentivos.
- Cuando la entrega de los incentivos se realice por la modalidad de giro, la entidad prestadora del servicio debe reintegrar los dineros no cobrados por las familias en los 3 días calendario siguientes a la finalización del periodo establecido por FA. El reintegro de los recursos se hace a la cuenta centralizadora, para ser reintegrados a la Dirección General del Tesoro Nacional.
- Entregar todos los informes que FA considere necesarios para garantizar una evaluación permanente del servicio y del grado de satisfacción de los clientes, tales como: consolidados de movimientos del producto financiero, reportes estadísticos sobre tipo de transacciones, reportes de peticiones, quejas y reclamos, reportes estadísticos sobre utilidades y tipo de canal (ATM, corresponsales no bancarios, comercio, etc.) en los formatos establecidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en su Sistema de Gestión.
- Previos acuerdos de confidencialidad, deben garantizar a FA el acceso a la consulta de movimientos relacionados con el producto entregado a las familias, con el fin de ofrecer respuesta clara, precisa y oportuna a los reclamos de éstos y contar con herramientas de auditoría al proceso.
- Atender de manera oportuna a los requerimientos de la Contraloría General de la República y/o a las firmas auditoras contratadas para la vigilancia de la ejecución de recursos públicos y facilitar el acceso a la información que ellos consideren necesaria.
- Ceñirse a los protocolos de seguridad establecidos para este tipo de servicio.
- Cobrar solamente las operaciones débito efectivamente realizadas.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 13 de 19

- Fomentar la inclusión financiera cuando sea posible por medio de: i) proceso de vinculación y/o enrolamiento al medio de pago (bancarización); ii) educación financiera inicial sobre el instrumento y su uso; iii) educación financiera pertinente para fomentar el uso del instrumento, las transacciones electrónicas y el ahorro; iv) ofrecer productos y servicios financieros adicionales, pertinentes y acordes a la población participante de FA.

5.2.2.4 Giro de los recursos a las entidades contratadas

El giro de los recursos a las entidades contratadas para la entrega de los incentivos a las familias se realiza luego de efectuado el proceso de liquidación de los incentivos y haber solicitado los recursos al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El giro lo realiza directamente la Dirección General del Tesoro Nacional, sin pasar por ninguna otra entidad pública ni privada y no pueden mantenerse por más de 5 días calendario en la cuenta autorizada de la entidad financiera respectiva.

Si por alguna circunstancia de auditoría, seguimiento y control, por parte del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social o por autoridad competente, se identifica que algún participante no debe ser objeto de abono en cuenta o entrega del giro, se procederá previo a la autorización débito de la cuenta dispersora o entrega según cronograma de pagos, a impartir la Orden de No Pago a la Entidad Financiera u Operador, a través de la Tesorería del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante correo electrónico o memorando desde FA.

5.2.3 Proceso para la entrega de los incentivos a las familias

La entrega de incentivos a las familias por parte de las entidades contratadas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social surte una serie de etapas: i) bancarización de las familias; ii) apertura del producto financiero mediante el cual se transfieren los recursos a las familias y iii) depósito en cuenta o giro de los recursos a las familias. En el caso de giros no operan los pasos i y ii.

5.2.3.1 Bancarización de las familias inscritas en FA

El proceso de bancarización consiste en la vinculación o enrolamiento de las familias inscritas al programa a las entidades y puede ser realizado de acuerdo con los cronogramas que se definan entre la entidad autorizada y el Programa Familias en Acción.

Las formas de realizar la bancarización pueden ser:

- Enrolamiento presencial: para este proceso FA entrega las bases de datos de los potenciales clientes. Se procede a enrolar a las personas titulares en eventos de convocatoria masivas o de acuerdo con convocatoria coordinada por la entidad autorizada.
- Enrolamiento virtual: con la información entregada, la entidad autorizada realiza el enrolamiento a través de medios no presenciales para garantizar que todos los beneficiarios puedan acceder al medio de pago utilizado para la entrega de la TMC.

Se debe garantizar una inducción sobre el manejo del producto financiero por parte de las entidades autorizadas para los nuevos clientes.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 14 de 19

La vinculación y enrolamiento es responsabilidad directa de la entidad contratada para la entrega de los incentivos. FA verifica que la logística del evento cumpla con el protocolo requerido para garantizar la capacidad y seguridad requerida en este tipo de eventos.

Cuadro No. 1 – Procedimiento para la bancarización de las familias

ACTIVIDAD	ROL RESPONSABLE - FA	ENTIDAD FINANCIERA - EF
Información familias inscritas, según tiempos establecidos en contratos	1. <i>La coordinación del programa:</i> Entrega base de datos - BD a EF con información de las personas titulares a bancarizar, según grupo de municipios, estructura y canales de información acordados entre las partes, en el protocolo de intercambio de información, según anexo operativo del contrato	2. <i>Equipo designado por el operador financiero:</i> Confirma recibido de información por correo electrónico y valida estructura del archivo, según lo establecido en anexo operativo del contrato. Si encuentra inconsistencias notifica a FA para su respectivo ajuste
Información de novedades de las personas titulares bancarizadas	3. <i>La coordinación del programa:</i> Si hay novedades que requieran cambios en la información de las personas titulares bancarizadas, se envía a la entidad, según protocolo y tiempos establecidos	4. <i>Equipo designado por el operador financiero:</i> Esta información se valida y reemplaza la BD de inscritos entregada anteriormente
Asociación o proceso de certificación de número de cada titular a una CATS o Monedero electrónico	N.A.	5) <i>Equipo designado por el operador financiero:</i> Crea la lista de clientes y asocia a cada uno de ellos a una CATS o Monedero electrónico. Envía información a FA o procede a establecer mecanismos de certificación y abono en el producto financiero, cambios que son informados en la conciliación bancaria.
Capacitación del uso del producto		6) <i>Equipo designado por el operador financiero:</i> Realiza el proceso de capacitación a las personas titulares bancarizadas.

5.2.3.1 Apertura del producto bancario


Consiste en abrir la cuenta de ahorro de trámite simplificado-CATS a las familias incluidas en los listados de clientes de cada una de las Entidades Financieras contratadas o en registrar desde el teléfono celular el monedero electrónico para realizar las transacciones, según modalidad ofrecida por la entidad financiera respectiva.

Una vez que la Entidad Financiera recibe los listados de las familias inscritas aprobadas por FA para bancarizar, la entidad verifica cuales de ellas ya cuenta con CATS o monedero electrónico según el caso e informa al programa. Para las familias que aún no se encuentran bancarizadas o que su producto no se encuentra activo se realiza el proceso de convocatoria para la apertura y activación del producto.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 15 de 19

Cuadro No. 2 – Apertura del producto financiero para la entrega de incentivos




CATS	MONEDERO – BANCA MÓVIL
Cada entidad financiera identifica si la familia o cliente cuenta con una CATS. Para aquellos clientes que no cuentan con CATS se inicia el proceso con la asignación del número de la cuenta en el aplicativo respectivo.	Cada entidad identifica si la familia o cliente cuenta con un monedero electrónico.
A las personas titulares a las cuales no se les pueda abrir la cuenta por causas imputables a los mismos, serán reportados a FA.	No requiere ningún tipo de documentación o acercarse a una oficina bancaria. Se requiere un celular activo según operador telefónico definido por la Entidad.
La entidad financiera reporta a la Asobancaria – CIFIN las CATS asignadas a los participantes del programa, para que sean marcadas como CATS asociándolas al documento de identidad para que puedan ser consultadas por las demás entidades del sector financiero.	El usuario debe registrarse desde su celular para hacer uso del servicio, según las opciones del operador del celular. Una vez ingresados los datos que el menú va solicitando, se asigna el número de la clave y se confirma.
Para las personas titulares de cuenta que no superen las validaciones de CIFIN y la CATS no pueda ser marcada como exenta del gravamen, la entidad informa a FA sobre la novedad y la forma en que puede subsanarse.	Una vez registrados los datos al sistema, éste los validará, si son correctos llega un mensaje de texto que confirma la apertura del producto. Para poder realizar las transacciones se debe entrar al menú y seguir los pasos establecidos según operador móvil.
A las personas titulares se les informa de los términos y condiciones de la cuenta para su correspondiente aceptación mediante la imposición de la huella digital. Una vez acepta la apertura de la cuenta se le hace entrega de la respectiva tarjeta débito y/o medio de pago designado y su respectiva clave.	Posteriormente aparece el menú con el cual se pueden realizar las transacciones monetarias y no monetarias ofrecidas por la entidad contratada.
La entidad financiera realiza una capacitación general en el manejo del producto. Entrega material de apoyo a las personas titulares en donde explica en forma detallada los usos y generalidades de la cuenta y tarjeta.	El proceso de activación lo realiza el usuario desde el celular al suministrar datos de su identificación. El sistema realiza validaciones contra listas de control. Si no valida la información debe informar a FA.
En caso de pérdida o deterioro de la Tarjeta Débito, la persona titular se comunicará al Call Center para la solicitud de una nueva tarjeta, estas reexpediciones se realizarán contra cobro y debitadas automáticamente de la cuenta del titular.	La entidad financiera realiza una capacitación general en el manejo del producto. Entrega el material de apoyo a las personas titulares en donde explica en forma detallada los usos y generalidades del producto.
<p>La entidad financiera se responsabiliza de la entrega de las tarjetas reexpedidas a las personas titulares que así lo soliciten, de la siguiente forma:</p> <p>-Ciudades Capitales: El plazo máximo para la entrega de las reexpediciones es de 30 días.</p> <p>-Resto del territorio: el tiempo máximo de entrega de las reexpediciones es de 45 días calendario.</p>	Para retirar el dinero se debe programar el retiro desde el celular digitando la clave personal. El sistema envía un código temporal único por transacción, con el cual se acerca a un cajero automático autorizado. En caso de no retirar el dinero en el tiempo de vigencia del código, el saldo estará nuevamente disponible y se podrá programar nuevamente el retiro.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 16 de 19

5.2.3.2 Depósito o giro a las familias

Una vez ingresado los recursos de los incentivos en las cuentas autorizadas de las entidades contratadas, se realiza el proceso de dispersión concertado con el programa, mediante abono a las cuentas de ahorro y órdenes de pago de los giros a las personas titulares de las familias participantes autorizadas por FA. Este proceso se realiza cada dos meses así:

- FA envía a las entidades autorizadas la información de las personas titulares de las familias y los montos respectivos a abonar o girar, según el caso, en cada periodo de pago. La información se envía por medio del canal seguro de información acordado entre las partes, según especificaciones técnicas que garanticen la seguridad de los datos contenidos.
- Las entidades contratadas validan la información recibida, según estructura aprobada y definida en los anexos operativos del contrato respectivo y si es correcta procede al abono y giro de los incentivos, de lo contrario solicita las correcciones a los archivos enviados por FA.
- Previo al giro de los recursos a las Entidades autorizadas, éstas elaboran un cronograma para la entrega de los incentivos en cada uno de los municipios del respectivo grupo.
- Las personas titulares de las familias no bancarizadas realizan el cobro de los incentivos en los puntos ofertados por la entidad contratada, presentando su respectivo documento de identidad original, entre los cuales se tienen:

-  Cédula de ciudadanía
-  Tarjeta de identidad
-  Cédula de extranjería

Materiales de pago

Con el fin de facilitar y apoyar el proceso de entrega de incentivos a las familias, el programa cuenta con una serie de materiales que se descargan del SIFA. Los materiales que se encuentran disponibles para todos los enlaces municipales, son:

- Listado de liquidación por municipio: contiene la información detallada de las familias liquidadas en el respectivo ciclo por municipio.
- Extracto familiar (material de pago): se genera uno por cada familia, contiene el valor total a cancelar y el detalle de la liquidación por cada uno de los NNA.
- Instructivo de pagos o cronograma de entregas remitido por las entidades autorizadas: es el documento oficial por medio del cual FA formaliza el inicio y terminación de la entrega de incentivos en cada periodo de pago e informa particularidades del proceso para divulgación a todas las partes interesadas.
- Ficha liquidación: muestra el total de familias por municipio/corregimiento, clasificadas por modalidad de pago y valor liquidado.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 17 de 19

5.2.4 Cierre y conciliación de la entrega de los incentivos

El proceso de cierre del periodo de pagos o entrega de incentivos finaliza con el reporte de abonos al producto financiero y los cobros y no cobros de los giros que deben entregar las entidades contratadas al programa. Esta actividad requiere del análisis y confrontación de cifras por parte del programa y una vez revisado se carga en el SIFA.

La información sobre los recursos no cobrados por las familias es base para el cálculo de los incentivos a liquidar en el siguiente periodo, los cuales se acumulan (máximo por dos periodos) para la entrega de incentivos del próximo periodo de pago. El proceso de conciliación de los pagos se realiza en dos etapas:

- El reporte de las familias que reciben el pago mediante abono o depósito a cuenta de ahorro o monedero es inmediato si se programa el abono en un solo momento, o al cierre si se hace escalonado o por grupos de municipios.
- El reporte de los cobros y no cobros en los municipios con pago mediante giro o abono en cuenta de forma escalonada, lo realiza la entidad 3 días hábiles después de finalizado el periodo de pago.

Los reportes deben indicar la información, según estructura aprobada en los anexos operativos del contrato con las Entidades Financieras respectivas:


- ✚ Nombre de la persona titular de la familia
- ✚ Número del documento de identificación de la persona titular
- ✚ Valor del giro o abono
- ✚ Código de familia
- ✚ Modalidad de pago
- ✚ Número de cuenta si es abono a cuenta
- ✚ Detalle de cobro o no cobro
- ✚ Fecha de cobro
- ✚ Código DANE Ciudad
- ✚ CODIGO DANE departamento

Una vez terminado el periodo de pagos establecido se procede al reintegro de los recursos a la cuenta autorizada por FA y éste a su vez procede a autorizar su traslado a la Dirección General del Tesoro Nacional. Los dineros reintegrados corresponden a los giros no cobrados por las familias.

6 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

Mediante el seguimiento el programa monitorea la información obtenida durante la ejecución de los diferentes procesos operativos. Este seguimiento es permanente y cubre la totalidad de los municipios y familias participantes del programa.

La responsabilidad de realizar el seguimiento recae en los diferentes grupos de trabajo de la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas-DTMC, en los equipos regionales de FA y en las entidades y enlaces municipales e indígenas de sus respectivos territorios.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 18 de 19

El seguimiento se realiza a partir de los indicadores y reportes generados por el SIFA, los cuales se resumen en las fichas de seguimiento. Con base en estos instrumentos la DTMC elabora informes cuantitativos y cualitativos en cada cierre de proceso o períodos liquidados e informes acumulativos semestrales y anuales que identifican el comportamiento de los procesos en diferentes periodos para el análisis comparativo de las variables e indicadores. Con esta información se evalúa la gestión realizada en los municipios y departamentos y en general en el nivel nacional. Para cada proceso se han definido diferentes indicadores que miden el avance alcanzado.²

Los reportes que el SIFA genera para el seguimiento al proceso de entrega de incentivos en cada ciclo operativo son:

Reporte listado de publicación

Reporte con la información básica de todas las familias beneficiarias en cada periodo de entrega de incentivos, incluidos los valores a pagar.

Reporte sobre los giros no cobrados

Corresponde al reporte generado en cada período de entrega de los incentivos a las familias. Identifica a cada una de las familias por municipio y grupo poblacional a las cuales se les realiza la entrega de los incentivos por giro y no se acercaron

Indicadores del proceso de entrega de incentivos

Los principales indicadores del proceso, que pueden ser calculados por grupo poblacional y municipio, así como acumulados o por periodo son:

Cuadro No. 3 – Indicadores proceso de entrega de incentivos

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias liquidadas con abono a cuenta	%	Número de familias liquidadas con abono a cuenta/ número de familias con liquidación
Familias liquidadas con abonos rechazados	%	Número de familias liquidadas con abonos rechazados/número de familias liquidadas con abono a cuenta
Familias con pago por giro	%	Número de familias liquidadas con pago por giro/ número de familias liquidadas
Familias con giro que no cobran incentivos	%	Número de familias que no cobran incentivos entregados mediante giro /número de familias con entrega de incentivos por giro
Valor del total de abonos a cuenta rechazados	%	Valor de los abonos a cuenta rechazados/ valor total de los abonos a cuenta
Valor total de giros no cobrados	%	Valor de los giros no cobrados/ valor total de los giros

² Ver Guía de Seguimiento y Evaluación. Programa Familias en Acción

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA OPERATIVA ENTREGA DE INCENTIVOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	CÓDIGO: G-GI-TM-11
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 19 de 19

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	15/12/2015	Creación del documento
2	10/02/2016	Cambio de código y nombre del proceso
3	31/01/2017	Ajustes: según Decreto 2094 de 2016 y Resolución 03901 de 2016; ajuste a los momentos de la bancarización
4	Abril de 2021	Actualización normativa, ajuste siglas (eliminación MFA), revisión general del documento, depurando y ajustando términos y desarrollo de los procesos acorde a la operación actual del programa.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Arturo Bonilla Cortés Alexander Olarte Cargo: Profesionales Especializados - GIT Familias en Acción Nombre: Rubén Quiñones Cargo: Contratista GIT Familias en Acción	Nombre: Yohanna Pilar Cubillos Santos Cargo: Coordinadora GIT. Familias en Acción	Nombre: Edgar Orlando Picón Cargo: Director de Transferencias Monetarias Condicionadas.