

PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN CICLO 3-2022 JORNADA DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Del 28 de junio al 17 de julio de 2022

INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE INCENTIVOS JÓVENES EN ACCIÓN

Agradecemos a los Profesionales y Gestores guiarse de acuerdo con lo estipulado en este instructivo que detalla el proceso de entrega incentivos de Jóvenes en Acción Ciclo 3.

Ciclo de Entrega:

Inicio: 28 de junio de 2022

Finalización: 17 de julio de 2022

1. Anexo puntos de entrega

En el cronograma se encontrará:

- Fecha de Inicio de inicio de entrega por Municipio (DaviPlata y Giro).
- Canales de pago disponibles para la entrega de Transferencia Monetaria Condicionada -TMC (DaviPlata y Giro). Estos canales son Cajeros automáticos (Davivienda ATM), Centros de Recaudo y Pago, Puntos Corresponsales, según corresponda.
- Dirección de las oficinas y puntos que van a realizar las entregas de TMC.

1.1 Horarios de Atención Centros de Recaudos y Pago corresponsales y Aliados:

- Corresponsal Bancario, Centros de Recaudo y Pago, entre otros (se detalla la información en el cronograma).
- Atm - lunes a Domingo 7am a 10pm
- Si el municipio durante el ciclo de entregas tiene programadas ferias y fiestas, durante estos días por seguridad no habrá servicio en los puntos de corresponsal Bancario.
- Tener presente los horarios establecidos, relacionados en el cronograma.

2. Atención de PQR's:

Para gestionar las novedades, los participantes podrán escribir a través del Chat de la aplicación DaviPlata, **Whatsapp +5717440454**. Estos canales estarán habilitados para la atención de novedades descritas a continuación:

- Error documento inválido.
- Bloquear DaviPlata por pérdida o robo.
- Cambio de documento de identificación (si tiene el mismo número de celular).
- Cliente hizo reposición de la sim card con el mismo número.
- Desbloqueo de DaviPlata.
- Olvido la clave.
- Programó el retiro y el cajero no le entregó la plata
- Cambio de número de DaviPlata



Si el Participante desea cambiar la modalidad de entrega de incentivos de Giro a DaviPlata, este debe activarse en el producto DaviPlata siguiendo las instrucciones enviadas por mensaje de texto o consultado www.daviplata.com, debe esperar la llamada de certificación del Banco y si este proceso es exitoso, al finalizar el ciclo de entregas, el Banco le abonará a su DaviPlata el incentivo, siempre y cuando no haya cobrado el giro.

2.1 Ubicación de los canales

- Chat, la ubicación es a través del menú de DaviPlata (APP) y WhatsApp +5717440454 para información general de DaviPlata y atención de PQR's
- #688 para clientes que manejan su DaviPlata desde la Sim Card y con operadores móviles Claro, Tigo y Movistar.
- www.daviplata.com donde podrá consultar fecha y lugar de entrega de incentivo y conocer las diferentes funcionalidades de DaviPlata.

2.2 Mesa de apoyo

A través de la cual se apoyará y gestionará los siguientes procesos:

- Este esquema de atención se realizará a través de whatsapp con el número que reporte el Gestor territorial. Toda actualización de números de contacto, retiro, ingreso de Gestores del Programa deben ser reportados por los Profesionales Especializados de JEA, en el formato establecido.
- El contacto se realizará diariamente entre el Asesor y el Gestor territorial.
- A la Mesa de apoyo se escalarán los casos especiales reportados por el programa, casos críticos o vencidos.
- Apoyo en las campañas que se organicen con los Gestores territoriales para la solución de las novedades que se presenten.
- Escalamiento inmediato sobre las reclamaciones de Puntos corresponsales.

3. Protocolo De Atención Cambio De Número

Los Jóvenes en Acción podrán realizar cambios de número de celular de DaviPlata en cualquier momento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El joven debe comunicarse en los canales de atención del Banco, donde un asesor le brindará la orientación y realizará la atención a la solicitud.
- El asesor realizará una serie de validaciones al joven que se determina como proceso de autenticación y éstas deben ser contestadas correctamente para poder realizar la atención del cambio de número solicitado.
- Una vez realizadas las validaciones internas requeridas en línea, el Asesor le indicará que ya se puede activar en el nuevo número.
- En caso de no tener un proceso de autenticación exitoso, el Asesor le informará al joven que debe acercarse a los puntos Efecty o a los Centros de Recaudo y Pago para efectuar la validación biométrica.
- Para los casos en donde el nuevo número de celular no esté apto para la activación en línea, se realizarán los procesos internos necesarios para habilitarlo y el participante será notificado al nuevo número, cuando ya se pueda activar.
- Es importante tener en cuenta que dentro de los procesos de seguridad que se tienen establecidos entre el Banco y el aliado, el joven sólo podrá realizar el retiro por este canal a partir del siguiente ciclo de entregas.



4. Protocolo De entregas de TMC Por Giro

Los participantes podrán cobrar su incentivo por Giro en los Centros de Recaudo y Pago, REVAL y Efecty, así:

- El joven debe presentar Documento de identificación original Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad o cédula de extranjería.
- Para las entregas de incentivos con contraseña (no mayor a 6 meses de vencida), en que el Participante no tenga la tarjeta de identidad o se encuentre en trámite, el Jovendebe presentar el certificado gratuito de la Registraduría en donde se constata que el documento se encuentra en trámite.
- Para los jóvenes que presenten contraseña (no mayor a 6 meses de vencida) y lleven la tarjeta de identidad "original" vencida (con Hologramas), el Aliado o corresponsal realizará el proceso de autenticación biométrica, constatando que el número de la contraseña sea igual al del original de la tarjeta de identidad vencida. En caso de ser exitoso el procedimiento de autenticación biométrica la entrega de incentivo se efectuará. En caso de no ser exitoso el aliado o corresponsal no podrá realizar la entrega de incentivo.
- Para entrega de incentivo con tarjeta de identidad (color rosado) deben presentar otro documento que certifique que es la persona que realiza el cobro. Los documentos son:
 - ✓ Carné universitario con fotografía y vigencia no mayor a seis meses.
 - ✓ Certificado gratuito de la Registraduría en donde se constata que el documento se encuentra en trámite.
- La Tarjeta de Identidad de Color rosado (vencida). De acuerdo con las validaciones realizadas con los diferentes aliados de entrega de incentivos no se realizarán entrega de incentivos por giros con este documento de identidad teniendo en cuenta que hace cuatro años salieron de circulación.

5. Protocolo Cédula Digital

A través de nuestros aliados el procedimiento para cédulas digitales será el siguiente de cara de los puntos de atención a nivel nacional:

Objetivo:

- Verificar la autenticidad de los documentos de identidad establecidos por la compañía para ser presentados en los puntos de atención al público para el registro de las operaciones que lo requieran, con el fin de prevenir los delitos que se puedan llegar a presentar por la falsificación de documentos de identidad.
- Identificar autenticación cédula digital.

Actividad 1. Solicitud por parte del cajero al usuario del documento físico de la cédula digital. SI el usuario presenta el documento físico, continuar con la actividad 3.

En caso de que NO presente el documento físico y lo presente de forma digital en el celular, continúe con la siguiente actividad.

Actividad 2. Solicitud al usuario por parte del cajero de la autenticación (facial) a través de la opción "digital ciudadana" en la APP de la Registraduría al momento de realizar la operación.

Actividad 3. Revisar las características del documento de identidad por parte del cajero de acuerdo con lo indicado por la página de la Registraduría.



Actividad 4. Realizar por parte del cajero el escaneo del código QR. Del documento con la lectora bidimensional.

Actividad 5. Realizar por parte del cajero la verificación de los datos del documento de identificación tales como: Fecha de nacimiento, Género, fecha de expiración el documento, número del documento y nombres y apellidos del ciudadano. SI la verificación de todos los datos del documento de identificación es correcta, podrá continuar con la operación.

6. Protocolo inconvenientes huella dactilar

Para los casos que no es posible realizar el registro de la huella, el ALIADO realizará el proceso que tiene establecido (modificación de enrolamiento), donde el punto solicita el documento original y remite información a través del sistema al back office, donde valida información del ciudadano con bases públicas (Contraloría, Procuraduría, Policía Nacional, RUAF, etc).

Si las validaciones son acertadas se procede a realizar modificación del enrolamiento a través de PIN (de un solo uso) entregado al cajero para proceder con la entrega de incentivos, al participante se le informa que este proceso tarda 5 horas para lo cual debe regresar al punto de entrega de incentivo pasado este tiempo, para esos casos informar al joven que manifieste cobropor Pin.

7. Novedades Puntos de entrega de incentivos:

En caso de que en territorio se presenten novedades como: efectivo, horarios, mala atención, incentivo no abonado, entre otros, pueden ser reportadas a los asesores padrinose de DaviPlata a través de WhatsApp.

Los casos extraordinarios con los asesores del nivel central según el esquema territorial.

8. Notas generales

Para contribuir al éxito y desarrollo de las entregas de incentivos, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Recordar a los participantes que no es necesario llegar a los Corresponsales Bancarios, Centros de Recaudo y Pagos, desde el día anterior (en la noche o a la madrugada).
- Para la entrega de incentivos por Giro es necesario que el participante presente el documento de identidad original, en caso de que no presente alguno de los mencionados, la entrega de incentivo no se realizará.
- Las entregas de incentivos por DaviPlata quedarán disponibles en todos los cajeros a nivel Nacional.
- No se podrán realizar entrega de incentivos con contraseña. Debe presentar la Tarjeta de identidad o cédula original.
- DaviPlata realizará la convocatoria informando fecha y lugar de entrega de incentivo a través de mensajes de texto.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

