

## **INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE INCENTIVOS JOVENES EN ACCIÓN CICLO II**

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 II.

### **Ciclo de Entrega:**

**Inicio:** 28 de Abril de 2023

**Finalización:** 16 de Mayo de 2023

### **1. Anexo puntos de entrega**

En el cronograma se encontrará:

- Fecha de Inicio de pago por Municipio (DaviPlata y Giro).
- Canales de pago disponibles para la entrega de Transferencia Monetaria Condicionada (DaviPlata y Giro). Estos canales son Cajeros automáticos (Davivienda ATM), Centros de Recaudo y Pago, Puntos Corresponsales y Aliados de Pago, según corresponda. • Direcciones de los puntos que van a realizar los pagos.

#### **1.1. Horarios de Atención Centros de Recaudos y Pago, Corresponsales y Aliados de pago:**

Corresponsal Bancario, Centros de Recaudo y Pago, entre otros (**se detalla la información en la base de puntos de pago**).

- Atm - Lunes a Domingo **7am a 10pm**
- Si el municipio durante el ciclo de pagos tiene programadas ferias y fiestas, durante estos días por seguridad no habrá servicio en los puntos del corresponsal Bancario y aliado de pago.
- 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 botón ¿Necesita ayuda? del App DaviPlata, vía Whatsapp +5717440454 ó #688 (Solo para clientes SIM). 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, Corresponsal o aliado de pago no le entregó la plata.
- Cambio de número de DaviPlata

Si el Participante desea cambiar la modalidad de pago de Giro a DaviPlata, este debe activarse en el producto DaviPlata siguiendo las instrucciones enviadas por mensaje de texto o

consultando el proceso publicado en la dirección [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com) “Como activarse”, debe esperar la llamada de certificación del Banco si aplica y si éste proceso es exitoso, al finalizar el ciclo de pago, el Banco le abonará a su DaviPlata el incentivo, siempre y cuando no haya cobrado el giro; Luego de este proceso para posteriores ciclos de pago el incentivo será abonado al número registrado.

### **2.1. Ubicación de los canales**

- Chat, a través del botón ¿Necesita ayuda? o desde el App de DaviPlata
- Whatsapp **+5717440454** para información general de DaviPlata y atención de PQR's
- **#688** para clientes que manejan su DaviPlata desde la SimCard y con operadores móviles Claro, Tigo y Movistar.
- [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com) donde podrá consultar fecha y lugar de pago 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 ATM, Puntos corresponsales o Aliado de Pago.

### **2.3 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 con nuestros canales de atención, 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.
- Para los casos en donde el nuevo número de celular no esté apto (Este ya ha sido activado y está a nombre de otro titular) para la activación en línea, se realizarán los procesos internos necesarios para habilitarlo; en caso de no ser viable el cambio de número se le notificará en línea al beneficiario que este DaviPlata ya está siendo utilizado.
- 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 pago.

## 2.4 Protocolo De Pagos Por Giro

Los participantes podrán cobrar su incentivo por Giro en los puntos del corresponsal REVAL o el aliado de pago Efecty, así:

- El joven debe presentar Documento de identificación original Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad o cédula de extranjería.
- Para los pagos 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 Joven debe 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 el pago se efectuará. En caso de no ser exitoso el aliado o corresponsal no podrá realizar el pago.
- Se debe tener en cuenta que los pagos por giro con monto mayor se podrán cobrar únicamente en el municipio en donde el programa informó al Banco en la liquidación por temas de seguridad. Para cualquier traslado de municipio se deberá realizar la solicitud al profesional de GT JeA nivel nacional para que realice la gestión ante el operador bancario. De igual manera para estos casos el Banco mediante su área comercial trabaja continuamente en la bancarización y certificación para estos beneficiarios.
- Para pago con tarjeta de identidad (color rosado) deben presentar otro documento que certifique que es la persona que realiza el cobro.

Los documentos son:

1. Carnet universitario con fotografía y vigencia no mayor a seis meses.
2. 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 a las validaciones realizadas con los diferentes aliados de pago no se realizarán pagos por giros con este documento de identidad teniendo en cuenta que hace seis años salieron de circulación.

## 2.3 Protocolo Cédula Digital

A través de nuestro aliado Efecty 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.

**Actividad 1.** Solicitud por parte del cajero al usuario la presentación del documento físico. Si el usuario presenta el documento físico, continuar con la actividad 3. En caso 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 del documento, número del documento y nombres y apellidos del ciudadano. Si la verificación de todos los datos del documento de identificación son correctos podrá continuar con la operación.

### **Novedades Puntos de Pago:**

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

Si después del mensaje enviado por la mesa, se les presenta una novedad que pueda afectar el desarrollo de los pagos y que no haya sido resuelto, se puede enviar correo al profesional del GT JeA nivel nacional informado la novedad con detalle, quien adelantará las gestiones pertinentes con el banco.

Las solicitudes puntuales de cambio de modalidad de cobro también deben ser solicitadas al profesional del GT JeA nivel nacional designado.

### **Notas generales**

Para contribuir al éxito y desarrollo de los pagos, 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 o Aliados de pago, desde el día anterior (en la noche o a la madrugada).
- Para el pago por Giro es necesario que el participante presente el documento de identidad original, en caso que no presente alguno de los mencionados, el pago no se realizará.
- Los pagos por DaviPlata quedarán disponibles en todos los cajeros a nivel Nacional.
- No se podrán realizar pagos con contraseña. Debe presentar la tarjeta de identidad original o cédula original.
- El participante debe pasar de forma exitosa el proceso biométrico en el corresponsal o aliado de pago para recibir su incentivo.
- DaviPlata realizará la convocatoria informando fecha y lugar de pago del incentivo a través de mensajes de texto y publicación en la página [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com)