

RFQ_C N° UNFPA/COL/RFQ/24/004

Dispersar Fondos A Beneficiarias Focalizadas De Nuestros Programas En Los Departamentos A Nivel Nacional, Con Priorización De Los Departamentos De Chocó, Arauca, La Guajira, Norte De Santander, Buenaventura Y Nariño

ACTA DE RESPUESTAS A OBSERVACIONES

PREGUNTA 1

Teniendo en cuenta el numeral 3. Actividades: "Los pagos deben realizarse a través de los productos financieros que ofrezca la empresa, entre estos, el de depósito electrónico; garantizando siempre que los usuarios puedan hacer el manejo de este dinero en efectivo y si es posible, tengan la posibilidad de realizar pagos electrónicos. Para la propuesta informar cuál sería la opción utilizada".
ACLARACIÓN: El servicio de pago ofrecido por Efecty Giro Nacional, no es un producto financiero es un servicio postal y el pago se realiza únicamente en efectivo no electrónicos. De manera que se sugiere aclarar esta condición.

RESPUESTA

Es aceptable que la modalidad de pago sea exclusivamente en efectivo.

PREGUNTA 2

Teniendo en cuenta el numeral 3. "El proveedor deberá entregar un reporte semanal de los diferentes registros enviados por UNFPA identificando el estado de cada cargue. " ACLARACIÓN: Reportaremos al finalizar el día sobre los pagos realizados a través del sitio SFTP o Portal Corporativo con estructuras propias de Efecty.

RESPUESTA 2

Es aceptable esta opción para nosotros.

PREGUNTA 3

SOLICITUD: Por favor informar el valor de la licitación para efectos de generación de póliza.

RESPUESTA 3

El valor debe calcularse con base en su propia propuesta económica teniendo en cuenta el número de giros y el valor de cada uno además del fee de cada transferencia.

PREGUNTA 4

Teniendo en cuenta el numeral 2. Responsabilidades del oferente elegido, / El proceso debe ofrecer garantías adecuadas de que el efectivo se desembolsará únicamente a los beneficiarios autorizados, por tanto, debe contar con un mecanismo de registro de beneficiarios (enrolamiento), garantizando las políticas de manejo y uso de datos establecidas en la normatividad vigente. ACLARACIÓN: En el caso se los usuarios que presenten novedades en el proceso de enrolamiento biométrico (desgaste

de las huellas, problemas médicos, o ausencia de las extremidades), se procederá a realizar el pago bajo la modalidad de PIN por lo cual el soporte digital no tendrá el registro de la huella.

RESPUESTA 4

Incluir esta explicación en la propuesta.

PREGUNTA 5

Teniendo en cuenta el numeral 3. Actividades El proveedor deberá entregar un reporte semanal de los diferentes registros enviados por UNFPA identificando el estado de cada cargue. ACLARACIÓN: Para atender esta obligación Efecty, entregará usuario y clave del portal corporativo a fin de que el cliente descargue la información.

RESPUESTA 5

Es aceptable esta opción para nosotros.

PREGUNTA 6

ACLARACIÓN: Cualquier petición que el Cliente Corporativo presente después de un (1) mes de haberse prestado el servicio, no será procedente.

RESPUESTA 6

Sugerimos ampliar en la propuesta cuáles son los mecanismos establecidos para reclamos de las personas beneficiarias. Y sobre cuáles mecanismos estarán disponibles si suceden situaciones que excedan este tiempo.

PREGUNTA 7

ACLARACIÓN: El Cliente Corporativo es responsable de garantizar la integridad de las bases cargadas (tipo de documento, número de documento, nombres, valores) y cualquier ajuste en los datos o anulación de un giro en específico lo podrá realizar desde el portal corporativo.

RESPUESTA 7

Es importante que en la propuesta aclaren el proceso propuesto por el proveedor, entre otros, explique los roles de cada entidad en relación con el cargue de la información o los ajustes.

PREGUNTA 8

ACLARACIÓN: Las reclamaciones de los usuarios en referencia al proceso de pago serán remitidas a los canales de atención del Cliente Corporativo, por lo cual no se radicarán, ni responderán este tipo de reclamaciones.

RESPUESTA 8

Por favor ampliar este aspecto en la propuesta.

PREGUNTA 9

ACLARACIÓN: Los soportes válidos de una entrega de un giro empresarial corresponden a las tirillas digitales en las cuales se almacena la huella, y no contendrán firmas del usuario. En el caso de los usuarios que presenten novedades en el proceso de enrolamiento biométrico (desgaste de las huellas, problemas médicos, o ausencia de las extremidades), se procederá a realizar el pago bajo la modalidad de PIN por lo cual el soporte digital no tendrá el registro de la huella

RESPUESTA 9

Amplíe en la propuesta, cuáles son los mecanismos propuestos por el proveedor para que UNFPA pueda confirmar que el giro fue realizado y el valor de este.

PREGUNTA 10

ACLARACIÓN: Efecty no custodiará soportes originales. Los soportes digitales podrán ser consultados directamente por el Consorcio a través del portal corporativo.

RESPUESTA 10

Los soportes digitales deben estar disponibles al menos 1 año después de haber terminado el contrato.

PREGUNTA 11

Teniendo en cuenta "Al enviar la propuesta incluir los tiempos de respuesta previstos y aclarar los procesos de la entidad para la realización de los giros incluyendo entregas a adolescentes y personas sin documento de identidad en físico." ACLARACIÓN: Por expresa exigencia legal para el pago de un Giro se requiere siempre validar la identidad y un factor biométrico. De manera que no es posible pagar sin documento de identidad físico. SUGERENCIA: Eliminar esta condición.

RESPUESTA 11

En caso de que la solicitud enviada sea retirar el recurso sin presentar el documento el UNFPA enviará autorización por escrito a la empresa, para que el o la beneficiario/a pueda realizar el retiro. pero si el proveedor tiene otra alternativa por favor presentarla en la propuesta

PREGUNTA 12

Teniendo en cuenta el numeral 2. Responsabilidad del Oferente elegido " Garantizar la seguridad y precisión en todas las transferencias de fondos realizadas, minimizando el riesgo de fraude, error o malversación" y Actividades " el proveedor pondrá en marcha mecanismos que faciliten el acceso a población vulnerable sin documentos de identidad en físico... esta red debe facilitar la identificación de personas extranjeras sin documentos en físico o que éstos sean validos en Colombia." ACLARACIÓN: Efecty cumple con obligaciones normativas como operador postal de pago que exige

una completa identificación de sus usuarios y sus partes interesadas, así mismo se requiere para surtir los procesos internos de investigaciones de seguridad que sin estos soportes no se podría realizar, razón por la cual no estamos de acuerdo que la responsabilidad del fraude sea única del oferente, así mismo desde el proceso de riesgos no vemos viable aceptar pagos sin los documentos de identificación validos en Colombia.

RESPUESTA 12

Por favor explicar en la propuesta, las medidas que toma, para evitar, en lo que considere de su competencia, evitar prácticas fraudulentas.

PREGUNTA 13

Teniendo en cuenta el numeral 2. Responsabilidades del Oferente elegido: “Debe facilitar el acceso a población en situaciones sociales complejas, por lo cual debe disponer de una amplia gama de documentación con la cual pueda reclamarse el giro, garantizando establecer la identidad de las personas. Como mínimo para colombianos: Cédula de ciudadanía o Pasaporte Colombiano. Población Migrante: Cedula de Identidad Venezolana, Cedula de extranjería expedida por migración Colombia, Pasaporte del País de origen, Permiso especial de Permanencia (PEP), Tarjeta de Movilidad Fronteriza, Carné de Patria o Permiso de Protección Permanente (PPT). “ ACLARACIÓN: Efecty cumple con obligaciones normativas como operador postal de pago que exige una completa identificación de sus usuarios y sus partes interesadas, así mismo se requiere para surtir los procesos internos de investigaciones de seguridad que bajo la gama de documentos mencionados, incrementa el riesgo de fraude, laft/fpadm, el cual en caso de materialización debería ser asumido por el cliente, si la condición no se puede modificar.

RESPUESTA 13

Se debe garantizar que los datos y tipo de documento cargado en la plataforma del proveedor, coincida con los documentos presentados para el retiro del giro enviado a la beneficiaria.

PREGUNTA 14

Teniendo en cuenta el numeral 3. Actividades El proveedor pondrá en marcha mecanismos que faciliten el acceso a población vulnerable sin documentos de identidad en físico incluyendo también a adolescentes, de igual forma, esta red debe facilitar la identificación de personas extranjeras sin documentos en físico o sin que éstos sean válidos en Colombia, como la cédula de su país de origen o pasaporte entre otros, para que sean beneficiarias de estos servicios. En la propuesta debe incluir cuáles podrían ser estos mecanismos alternativos y los tipos de documentos que se recibirán, junto con las alternativas, como la posibilidad de que UNFPA autorice que en casos específicos las beneficiarias puedan reclamar con fotocopia del documento de identidad o carta de autorización de UNFPA. ACLARACIÓN: Efecty cumple con obligaciones normativas como operador postal de pago que exige una completa identificación de sus usuarios y sus partes interesadas, así mismo se requiere para surtir los procesos internos de investigaciones de seguridad que sin estos soportes no se podrán realizar, razón por la cual no estamos de acuerdo que la responsabilidad del fraude sea única del oferente, así mismo desde el proceso de riesgos no vemos viable aceptar pagos sin los

documentos de identificación válidos en Colombia. Si esta condición no puede modificarse en el contrato el riesgo de fraude debe ser asumido por el cliente.

RESPUESTA 14

Ver respuesta 12. Además, recomendamos en la propuesta plantear de acuerdo a las necesidades expresadas en los TDR, posibles alternativas y condiciones para la prestación del servicio en relación con cada una.