

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019 Página 1 de 22

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	ACTIVIDADES	4
5.1	COMITÉ OPERATIVO	4
5.2	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO DE ASISTENCIA HUMANITARIA ORDENADO POR LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	5
5.2.1	Frecuencia de los procesos y número de colocaciones	5
5.2.2	Códigos GENTIEXT	6
5.3	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	6
5.4	MODELO DE OPERACIÓN	6
5.4.1	Programación	6
5.4.2	Colocación	8
5.4.3	Dispersión de los recursos	8
5.4.4	Cajas Extendidas o Jornadas Especiales	8
5.5	PROCESO DE COBRO	9
5.5.1	Cobro con comprobante de documento en trámite (Contraseña)	10
5.5.2	Consolidado de Giros Vigentes	10
5.6	SOPORTES /COMPROBANTES DE PAGO	11
5.6.1	Generación de soportes/comprobantes de pago	11
5.6.2	Solicitud de soportes/comprobantes de pago en el marco del Contrato Interadministrativo	13
5.7	NOVEDADES PRESENTADAS DURANTE LOS PAGOS	13
5.7.1	Inconvenientes del beneficiario al momento del cobro	13
5.7.2	Cambios en nombres y apellidos	15
5.7.3	Órdenes de no pago	15
5.7.4	Atención de incidentes por suplantación y pagos irregulares	16

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 2 de 22

5.8	CIERRE DE PROCESOS	17
5.9	CUENTAS DE COBRO	18
5.10	CANALES DE ATENCIÓN	19
5.11	SEGUIMIENTO	20
6	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	21

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 3 de 22

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas establece a través de contrato interadministrativo la prestación de los servicios para la entrega de la asistencia humanitaria en el marco de la Ley 1448 de 2011 con el Banco Agrario de Colombia.

El presente manual evidencia las condiciones operativas de la prestación del servicio y acciones necesarias para la ejecución del objeto contractual.

2. OBJETIVO

Definir las condiciones operativas en atención a lo contemplado en el Contrato Interadministrativo realizado con el Banco Agrario, el cual prevé que las partes se comprometen a ejecutar el objeto contratado, con plena observancia de lo dispuesto en el Manual operativo.


3. ALCANCE

Desde que la Unidad para las Víctimas realiza la selección de los registros viables para colocación de los recursos de asistencia humanitaria hasta el cierre de los procesos y respuesta del Banco a las novedades, quejas o reclamos.

4. DEFINICIONES

Los términos utilizados en el presente documento son explicados en detalle en cada uno de los respectivos numerales.

- **Códigos Gentiext:** corresponde al nombre del archivo plano que la Unidad para las Víctimas envía al Banco Agrario con los registros para colocación de recursos.
- **Orden de no pago (ONP):** solicitud de la Unidad para las Víctimas donde se ordena al Banco Agrario no realizar el pago de un giro previamente autorizado.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 4 de 22

- **Proceso:** es un archivo plano generado por la Unidad para las Víctimas el cual contiene un listado de víctimas a las cuales el Banco Agrario debe realizar el pago de recursos por concepto de asistencia humanitaria.

5. ACTIVIDADES


En atención a lo contemplado en el Contrato Interadministrativo, el cual prevé que las partes se comprometen a ejecutar el objeto contratado, con plena observancia de lo dispuesto en el manual operativo, a continuación, se definen las condiciones operativas en los siguientes términos:

5.1 COMITÉ OPERATIVO

El Comité Operativo estará conformado por dos representantes de la Unidad para las Víctimas, designados por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria y dos (2) representantes del Banco designado por los Canales Presenciales Asistidos, Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago, Gerencia de Servicio al Cliente y cuando sea necesaria la oficina de Seguridad Bancaria. La designación de los miembros será oficializada por las partes en la primera sesión del comité operativo.

El Comité Operativo tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Hacer seguimiento a la ejecución de la prestación del servicio bancario, con el fin de que se cumpla oportuna y eficazmente el objeto.
- ✓ Definir las acciones necesarias para lograr las metas requeridas por la Unidad para las Víctimas y de esta forma cumplir con el objeto contratado.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proceso de selección del servicio de operación bancaria.
- ✓ Adoptar medidas correctivas o de mejoramiento para la adecuada ejecución del objeto contratado.
- ✓ Las demás que se requieran para el cabal cumplimiento del objeto contratado.
- ✓ Dar cumplimiento de los compromisos adquiridos en cada una de las reuniones de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 5 de 22

conformidad con las actas

- ✓ El comité se reunirá de manera ordinaria y extraordinaria a solicitud de cualquiera de las partes, o cuando el desarrollo del objeto así lo amerite. En cada reunión se levantará un acta, que servirá de constancia de la celebración de la reunión y de las decisiones que en ella tomen sus miembros.

5.2 CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO DE ASISTENCIA HUMANITARIA ORDENADO POR LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

5.2.1 Frecuencia de los procesos y número de colocaciones


Los procesos que la Unidad para las Víctimas envíe al Banco deben estar en concordancia con lo establecido en el contrato interadministrativo.

El número máximo de colocaciones según la frecuencia de envío es el siguiente:

Medida de Asistencia humanitaria	Cantidad Registros Diarios	Cantidad Registros Masivos ¹
Atención Humanitaria para víctimas de desplazamiento forzado	5.000	150.000
Ayuda Humanitaria para hechos diferentes al desplazamiento forzado		
Subsidiariedad para ayuda o atención humanitaria inmediata		

Nota: Los cargues no son acumulables, es decir, si por algún motivo la Unidad para las Víctimas no puede ordenar pagos en un día, al día siguiente su cargue máximo será de 5.000 colocaciones entre todas las medidas de entrega de asistencia humanitaria.

¹ Los masivos se realizarán de manera mensual, no obstante, de requerirse pagar en periodos inferiores a este plazo, será acordado previamente entre las partes.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 6 de 22

5.2.2 Códigos GENTIEXT

Para el desarrollo de la operación se utilizarán los siguientes códigos GENTIEXT:

CODIGO	NOMBRE CONVENIO
2652	ATENCION HUMANITARIA-DESPLAZADOS-CONTRATO
2653	ATENCION HUMANITARIA-DESPLAZADOS-CONTRATO
2654	ATENCION HUMANITARIA-DESPLAZADOS-CONTRATO
2656	AYUDA HUMANITARIA-OTROS HECHOS-CONTRATO
2655	AYUDA HUMANITARIA-SUBSIDIARIEDAD-CONTRATO

5.3 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Las bases de datos relativas a los procesos de pago que se intercambien entre la Unidad para las Víctimas y el Banco Agrario, deberán ser compartidas exclusivamente a través del canal de Intercambio Seguro de Información definido por el Banco.


La confirmación de cargue de bases se realizará vía correo electrónico, a los buzones definidos por las partes. En caso de que los correos o personas autorizadas cambien, se deberá informar a la otra parte con mínimo un (1) día hábil de antelación.

5.4 MODELO DE OPERACIÓN

5.4.1 Programación

Procesos diarios

La Unidad para las Víctimas cargará los archivos GENTIEXT.txt.XXXXMMDD (donde XXXX=código de convenio asignado por el Banco, MM=mes; DD= día) antes de las 2:00 PM

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019 Página 7 de 22

en la plataforma de Intercambio Seguro de información de cada proceso y confirmará vía correo electrónico el envío de los archivos.

El Banco realizará la validación únicamente de la estructura y formato que se requiere para procesar las solicitudes de pago y la enviará a la Unidad para las Víctimas, quien será responsable de la información contenida en el archivo.

Procesos masivos


Diez (10) días hábiles antes de la fecha de inicio de pagos programados por la Unidad para las Víctimas, se deberá remitir al Banco la proyección de pagos correspondiente a los procesos masivos; la remisión se hará a través de la plataforma de Intercambio Seguro de Información definido por el Banco y se confirmará vía correo electrónico a los buzones definidos por las partes. La información deberá contener el código DANE de los municipios por atender y la cantidad de giros con el valor correspondiente a pagar por municipio.

El inicio de pago del cargue masivo estará sujeto al cumplimiento del envío de las proyecciones conforme a los tiempos aquí definidos.

La proyección de pagos podrá tener una variación por exceso o por defecto máximo de un 10% frente a las cantidades reales de pago por municipio, lo anterior con el fin de no afectar la logística implementada por el Banco. En caso contrario, el Banco podrá abstenerse de realizar el cargue mientras se realiza la nueva programación requerida. La Unidad para las Víctimas enviará al Banco la proyección con los ajustes que se puedan presentar cinco (5) días hábiles antes de la fecha de inicio de pagos programada.

El Banco deberá enviar a la Unidad para las Víctimas la programación definitiva para los pagos masivos, la cual deberá incluir la información completa sobre el canal de atención en cada municipio (oficinas o aliados con dirección de punto de cobro, código DANE, nombre del punto/oficina, código de oficina/punto, departamento y municipio). Este envío deberá hacerse mínimo con dos (2) días hábiles de antelación a la fecha de inicio de pagos programada.

Nota: El día en que la Unidad para las Víctimas realice el envío de un proceso masivo al Banco, no se remitirán procesos diarios.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 8 de 22

5.4.2 Colocación

Las cartas de autorización de débito original y físico serán radicadas por la Unidad para las Víctimas en el banco, en la oficina centralizadora o en la oficina más cercana en horario de atención al público.

Nota: en caso de que el Banco modifique el proceso actual de radicación de cartas se procederá conforme a las implementaciones realizadas.

El Banco procesará los archivos siempre y cuando la validación haya sido exitosa y las cartas de autorización débito no presenten ninguna anomalía.

5.4.3 Dispersión de los recursos

El Banco efectuará el débito de los recursos correspondientes a cada proceso, el mismo día de recepción de las cartas de autorización de débito en original.


Para los procesos masivos y diarios, los recursos estarán disponibles para cobro de los beneficiarios en los canales definidos por el Banco, a partir del siguiente día de atención al público contado a partir de la fecha del cargue exitoso del archivo plano correspondiente. (GENTIEXT.txt.xxxx.mm.dd)

Para las colocaciones cargadas a través de corresponsales bancarios fuera de línea, el inicio de pagos se realizará al segundo (2) día hábil después de cargado el proceso y se cerrará un día antes de la fecha final del proceso.

Las colocaciones estarán en el sistema por treinta (30) días calendario. Sin embargo, la Unidad para las Víctimas podrá modificar las fechas de reintegros de sus procesos de acuerdo con sus necesidades, previa solicitud al correo definido por el Banco.

5.4.4 Cajas Extendidas o Jornadas Especiales

Las colocaciones a través de cajas extendidas se realizarán cuando los pagos en el municipio con o sin presencia bancaria, sean iguales o superiores a 150 pagos y se cumplan las condiciones establecidas por el Banco para que se puedan llevar a cabo. En caso de presentarse una situación de fuerza mayor en su realización, el Banco informará a la Unidad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 9 de 22

para las Víctimas a través de los canales definidos, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles antes de su realización.

Estas jornadas tendrán una duración acorde con la cantidad de colocaciones programadas, luego de las cuales para los giros que no fueron cobrados, las víctimas podrán acercarse a realizar el cobro en los canales establecidos, hasta cuando se cumplan los 30 días calendario de reintegro desde el ordenamiento de estos.

La consecución de los sitios de realización de las cajas extendidas estará a cargo del Banco y serán informadas a la Unidad para las Víctimas en la programación masiva.

La Unidad para las Víctimas apoyará la convocatoria de las jornadas de entrega a través del envío de mensajes de texto, llamadas telefónicas, pagina web (Unidad en Línea) y el canal presencial de servicio al ciudadano de la Unidad para las Víctimas.


5.5 PROCESO DE COBRO

El beneficiario del giro debe presentarse de manera personal al punto de pago correspondiente, con el documento de identificación en original más la fotocopia de este ampliado al 150% y debe validar antes de retirarse de la caja el valor recibido.

El Banco Agrario no está autorizado para realizar pagos a terceros.

Los pagos se realizarán aplicando el pico y cédula, siempre y cuando el canal de pago se encuentre altamente congestionado. Esta modalidad, consiste en la atención realizada con base en el último dígito de la cédula de la persona que efectuará el cobro, para lo cual se debe tener en cuenta las oficinas que trabajan en horarios de lunes a viernes, martes a sábado y miércoles a domingo conforme a la siguiente estructura:

LUNES A VIERNES	MARTES A SABADO	MIÉRCOLES A DOMINGO
Lunes: 1 y 2	Martes: 3 y 4	Miércoles: 5 y 6
Martes: 3 y 4	Miércoles: 5 y 6	Jueves: 7 y 8
Miércoles: 5 y 6	Jueves: 7 y 8	Viernes: 9 y 0
Jueves: 7 y 8	Viernes: 9 y 0	Sábado: 1 y 2
Viernes: 9 y 0	Sábado: 1 y 2	Domingo: 3 y 4

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 10 de 22

Por otra parte, en casos excepcionales la Unidad para las Víctimas solicitará a través del canal establecido, que se levante la restricción del pico y cédula para el cobro de la colocación que se indique; y se podrá realizar el pago cualquier día de la semana de acuerdo con la solicitud particular, esto podrá ser cumplido por el Banco siempre y cuando la oficina este en capacidad de atender lo requerido.

En los casos donde se presente día festivo, los giros correspondientes a ese día serán atendidos a partir del siguiente día hábil, de presentarse congestión en algún canal de atención, el Banco informará a la Unidad para las Víctimas para tomar las medidas pertinentes.

5.5.1 Cobro con comprobante de documento en trámite (Contraseña)

La Unidad para las Víctimas implementó un protocolo de cobro con contraseña, el cual establece que en el momento del cobro del giro el funcionario del Banco o corresponsal debe solicitar la fotocopia ampliada al 150% del comprobante de documento en trámite y validar los datos de autorización del correo electrónico enviado desde el nivel central del Banco antes de efectuar el pago. La oficina realizará el pago y quedará el registro de la firma, huella y timbre de la operación de pago.


El funcionario del Banco debe verificar la siguiente información:

- ✓ Que los datos del comprobante de documento en trámite que presente el solicitante coincidan con los datos del correo electrónico.
- ✓ Que la fecha de expedición del comprobante de documento en trámite no sea mayor a 6 meses.

5.5.2 Consolidado de Giros Vigentes

El Banco entregará a la Unidad para las Víctimas un informe semanal sobre el estado de pagos de los procesos que se encuentren vigentes, informando:

- ✓ Nombres y apellidos
- ✓ Número y tipo de documento
- ✓ Fecha de proceso
- ✓ Estado (pagado o disponible)
- ✓ Fecha de pago

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 11 de 22

- ✓ Departamento y municipio
- ✓ Código de oficina

Esta información deberá ser compartida a través del canal de Intercambio Seguro de Información definido por el Banco y notificada a través del buzón establecido por la Unidad para las Víctimas.


5.6 SOPORTES /COMPROBANTES DE PAGO

5.6.1 Generación de soportes/comprobantes de pago

Una vez las víctimas realizan el cobro de sus recursos a través de las sucursales bancarias (oficinas o canales alternos), el punto de pago deberá generar y entregar a la víctima el comprobante de pago en constancia de los recursos recibidos.

El comprobante de pago deberá contener la siguiente información:

MODALIDAD GIRO	CERTIFICACION (en caso de no encontrar el comprobante o tirilla de pago)
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de Pago - Hora de pago (en cajas extendidas no aplica) - Valor de la entrega de recursos - Nombre de la persona que realizó el cobro. - Número del documento de identificación - Espacio para la firma de recibido a conformidad (Diligenciado), dependiendo del aliado de pago - Espacio para escribir el número del documento de identificación (Diligenciado) - Espacio para la huella (Diligenciado) - Código de la transacción - Nombre y código del punto de pago (en cajas extendidas no aplica) 	Certificación en PDF emitida por el banco donde se especifique: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y apellidos. - Documento de identidad - Fecha y valor del pago. - Dirección, Departamento y Municipio de pago. - Aliado de pago. - Número del log transaccional. - Firma del responsable de servicio al cliente o área encargada

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 12 de 22

Nota: Para los pagos por Biometría, los corresponsales que utilicen este sistema expedirán como soporte de pago un registro electrónico, toda vez que la huella queda registrada al momento del enrolamiento. Por lo anterior, el canal que utilice la identificación biométrica debe garantizar que el documento que presente la víctima corresponda al beneficiario con giro ordenado.


Adicional a los comprobantes de pago que se deben entregar a las víctimas, el banco deberá mantener el archivo, custodia y almacenamiento físico de los mismos (por un término de 5 años contados a partir de la finalización de contrato) a fin de que la Unidad para las Víctimas pueda atender los requerimientos. Aplica para giros en oficinas y cajas extendidas.

El Banco expedirá Certificación de Pago y Log Transaccional en PDF: (i) Cuando se solicite por parte de la Unidad para las Víctimas después de seis (6) meses de efectuado el pago del giro por un corresponsal fuera de línea, (ii) En los casos que por una situación fortuita atribuible al Banco no sea posible la consecución del comprobante. La certificación se expedirá con base en la información que registren los sistemas del Banco al momento de su generación.

Los comprobantes de pago de giros pagados en oficinas, cajas extendidas y/o corresponsales, deben tener la huella en original y ésta debe ser tomada de tal manera que permita realizar la identificación de la persona que la está colocando, ya que, en el momento de alguna reclamación por parte de las víctimas, esta se constituye en una de las maneras de verificar que se realizó el pago.

Para aquellas personas que no cuentan con huella dactilar del índice derecho, el cajero o responsable del punto de pago debe tomar la huella del índice izquierdo y dejar la anotación en los formatos para el proceso de toma de huella dactilar; si también falta la huella del índice izquierdo se debe tomar la huella de los pulgares y dejar la anotación, si también faltan los pulgares se debe tomar la huella a cualquier dedo y dejar la anotación. En caso de que falten todos los dedos de las dos manos, se debe dejar constancia en los formatos de la imposibilidad de tomar la huella y en caso de que también carezca de las extremidades inferiores, el pago se realizará previo acuerdo entre las partes.

Cuando se presente un beneficiario cuyo documento de identidad establezca que no sabe firmar o que no puede firmar por incapacidad física comprobada, el cajero o responsable del punto de pago debe registrar la siguiente inscripción al respaldo de los comprobantes de pago: "*En fe de haber rogado la firma, el beneficiario estampa su impresión dactilar*". Adicionalmente se debe tomar la impresión dactilar del índice derecho o, si carece de este, la del índice

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 13 de 22

izquierdo y solicitar la firma de dos testigos con número de documento de identidad de cada uno.

Nota: El tercero y los testigos no pueden pertenecer al personal del punto de pago.²

5.6.2 Solicitud de soportes/comprobantes de pago en el marco del Contrato Interadministrativo

Por solicitud de la Unidad para las Víctimas, el Banco entregará los soportes de los pagos realizados según el canal de atención y/o copia del log de la transacción.

La Unidad para las Víctimas efectuará la solicitud al Banco de las copias de los soportes o comprobantes de pago al correo electrónico servicio.cliente@bancoagrario.gov.co. La respuesta a cada solicitud se enviará de acuerdo con los siguientes tiempos:

- Pagos acciones constitucionales: el establecido por la entidad solicitante (entes de control, fiscalía, jueces entre otros)
- Pagos vigencia actual y vigencia año anterior: 5 días hábiles
- Pagos vigencias anteriores: 10 días hábiles.

Para los casos de acciones constitucionales, la Unidad para las Víctimas solicitará al Banco el comprobante de pago digitalizado, el cual debe ser enviado vía correo electrónico. Lo anterior con el objetivo de dar respuesta oportuna al requerimiento judicial.

Todas las solicitudes de soportes serán realizadas únicamente desde los correos definidos por las partes.


5.7 NOVEDADES PRESENTADAS DURANTE LOS PAGOS

5.7.1 Inconvenientes del beneficiario al momento del cobro

El Banco debe tramitar las novedades, quejas y reclamos que sean remitidas por la Unidad para las Víctimas para dar respuesta a las solicitudes de los beneficiarios relacionados con el objeto contractual.

La Unidad para las Víctimas y el banco acordarán las tipologías de novedades, quejas y reclamos, así como los tiempos y criterios mínimos de respuesta, la cual debe ser de fondo y

² Artículo 826 del Código de Comercio. Artículos 68, 69, 71,72 del Decreto 960 de 1970 por medio del cual se expide el Estatuto del Notariado

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 14 de 22


legible, lo anterior requiere revisión y seguimiento permanente, teniendo en cuenta las dinámicas y situaciones presentadas en el territorio las cuales serán expuestas durante las reuniones de comité operativo.

Las tipificaciones presentadas durante el proceso de dispersión de los giros son las siguientes:

TIPIFICACIÓN	DESTINO
AH B. AGRARIO RECLAMOS-MALA PRACTICA EN EL PUNTO DE PAGO (COBRA COMISION, EXIGE COMPRAS, ETC)	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-PUNTO SIN PLATA (FALTA DE EFECTIVO)	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-PUNTO CERRADO/HORARIOS	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-POSIBLE SUPLANTACION GIRO	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO NOVEDADES-COPIA DE TIRILLA DE PAGO	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-NO ENTREGA DE TIRILLA DE PAGO	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-BENEFICIARIOS CON GIRO DISPONIBLE QUE NO SE ENCUENTRAN CARGADOS EN LA PLATAFORMA	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-PAGOS PARCIALES O INCOMPLETOS	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-DIRECCION ERRADA EN PUNTO DE PAGO	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-PROBLEMAS TECNOLÓGICOS EN PUNTOS DE PAGO	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-NO PAGO CON CÉDULA DE EXTRANJERÍA	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO-NO PAGO POR BLOQUEO DE GIRO	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-PUNTO DE PAGO QUE NO ESTA FUNCIONANDO (NO ATIENDE SIN CAUSA JUSTIFICADA, "VUELVA OTRO DÍA", "NO PUEDO ATENDER").	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada
AH B. AGRARIO RECLAMOS-FALTA DE CAPACITACION EN LOS CORRESPONSALES	SERVICIO AL CLIENTE y/o Área designada

Para la remisión de los casos se debe relacionar como mínimo la siguiente información:

- Documento del solicitante/víctima
- Nombres y apellidos del solicitante/víctima
- Código DANE Departamento del solicitante/víctima

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 15 de 22

- Departamento y municipio del solicitante/víctima
- Solicitud, queja, reclamo o novedad.
- Dirección de residencia de la Víctimas
- Correo electrónico de la Víctima y/o autorizado por la Víctima.

5.7.2 Cambios en nombres y apellidos

La Unidad para las Víctimas informará al Banco vía correo electrónico los casos en los cuales se requiera autorizar el pago de una víctima que presenta errores gramaticales o de ortografía en sus nombres y apellidos; adjuntando el documento de identificación objeto de la autorización; sin embargo, conforme a la normativa del Banco, queda a discreción del Banco, si considera que el error gramatical o de ortografía garantiza la debida identificación del beneficiario para poder realizar el pago, en caso contrario corresponde a la Unidad para las Víctimas emitir la Orden de No Pago.


El Banco realizará el pago cuando el nombre y/o apellido aparezca incompleto por la limitante del sistema en los caracteres que se tienen habilitados para tal fin.

No se autorizan pagos a víctimas cuyo tipo y número de documento no coincida con el programado por la Unidad para las Víctimas.

5.7.3 Órdenes de no pago

La Unidad para las Víctimas informará al Banco, las órdenes de no pago para colocaciones que se encuentran en estado pendiente de cobro, con el fin de proceder a realizar el bloqueo en el sistema y el reintegro de los recursos a la cuenta centralizadora. El procedimiento para las órdenes de no pago es el siguiente:

- Orden de no pago Manual: solicitud cuya cantidad de Ordenes de no pago por día no supere los 20 giros, debe ser realizada mediante comunicación (proforma) y se aplicará el mismo día de la solicitud a excepción de los aliados fuera de línea donde quedará aplicada al día hábil siguiente. La comunicación deberá ser radicada en la oficina designada para tal fin, para la validación de firmas de autorización correspondientes, la respuesta se enviará máximo al segundo día hábil de su recepción al correo electrónico autorizado por la Unidad para las Víctimas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03 Fecha: 24/12/2019 Página 16 de 22

- Orden de no pago Masiva: solicitud cuya cantidad de orden de no pago sea superior a 20 giros diarios, debe ser realizada con comunicación (proforma y archivo plano con la estructura definida por el Banco, la cual se enviará a través del correo definido por las partes, la comunicación deberá ser radicada en la oficina designada para tal fin para la validación de firmas de autorización correspondientes y el archivo deberá ser publicado a través de la plataforma de Intercambio Seguro de Información definido por el Banco. Se aplicará el mismo día de su solicitud y su respuesta se enviará mediante comunicación máximo al segundo día hábil de su recepción al correo electrónico autorizado por la Unidad para las Víctimas.

Nota: El Banco queda libre de toda responsabilidad en caso de que la comunicación que ordena el no pago de recursos llegue posterior al pago efectuado.

5.7.4 Atención de incidentes por suplantación y pagos irregulares


Respecto a los casos de posible suplantación, reportados por la Unidad para las víctimas al Banco Agrario, éste deberá adelantar los procesos y procedimientos a que haya lugar, informando a la Unidad y a la víctima el resultado de las investigaciones adelantadas.

En caso de presentarse una suplantación, si esta obedece a la omisión, inconvenientes, deficiencias y demás, respecto del seguimiento y medidas de seguridad por parte del Banco, este asumirá el costo total del recurso transferido conforme a los resultados del respectivo proceso de investigación.

Así mismo, en los casos en que la víctima presente una queja relativa a un pago inferior al programado por la Unidad para las Víctimas, se solicitará al Banco el envío de los soportes debidamente diligenciados por la víctima, en los cuales se evidencia el valor pagado. El Banco deberá realizar las investigaciones pertinentes y emitirá la respuesta a la Unidad para las Víctimas.

En los casos de pago a fallecidos, cada una de las Entidades debe contar con un instrumento para la verificación, que evidencie las acciones a desarrollar y en caso de presentarse un pago, será necesario realizar la validación de la operación y se dará curso al proceso de suplantaciones establecido en el Banco.

Nota 1: Para los casos en donde aplique devolución de recursos por concepto de pago irregular a personas fallecidas y que correspondan a contratos anteriores; se debe realizar consignación en el Banco de la República a la cuenta corriente No. 61011573 a nombre de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 17 de 22

DTN Reintegros Gastos De Inversión de la Dirección del Tesoro Nacional, código de portafolio 391. En caso de que el pago sea de la actual vigencia; los recursos deben ser devueltos a la cuenta corriente No. 3-0070-000606-1 del banco Agrario de Colombia S.A.

En todos los casos donde se compruebe una suplantación, el pago debe realizarse directamente a la víctima, independientemente de la vigencia del giro.


Nota 2: El Banco deberá informar a la Subdirección de Asistencia y Atención de LA UNIDAD PARA LAS VICTIMAS, la decisión tomada por el operador bancario, respecto de la procedencia o no del reintegro del valor pagado en los casos de suplantación y pagos irregulares, el resultado de las investigaciones realizadas, los procesos y procedimientos, en un tiempo que no exceda los cuatro meses posteriores a la terminación del contrato prevista en la cláusula octava- plazo de ejecución del contrato.

5.8 CIERRE DE PROCESOS

El Banco remitirá el informe final del estado de pagos y reintegros en los siguientes 3 (tres) días hábiles al cierre de la programación diaria o masiva de colocación, y los recursos correspondientes a las colocaciones por giro no cobradas los reintegrará a la cuenta centralizadora el mismo día del cierre de proceso, esta información debe ser enviada al correo definido por las partes. Así mismo, será cargado en la plataforma de Intercambio de Información Bancaria el archivo soporte del cierre, con la siguiente información:

- Código del proceso
- Nombre del beneficiario
- Identificación del beneficiario
- Valor del Giro
- Código DANE (donde se efectuó el pago)
- Código de oficina
- Fecha de pago o reintegro (formato DD/MM/AAAA)
- Estado:
 - Pagado: Recursos cobrados por los beneficiarios y modalidad de pago.
 - Reintegrados: Recursos no cobrados y reintegrados a la cuenta, según el tipo:

- a. *Reintegro Manual y Masivo* equivale a solicitudes a las que la Unidad para las Víctimas ordena el No Pago.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT			Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			Versión:03
				Fecha: 24/12/2019
				Página 18 de 22

b. *Reintegro Automático* equivale a las colocaciones que no fueron cobrados por las víctimas.


Nota: En caso de que se requiera devolución de recursos por novedades relacionadas con pagos posteriores a la fecha de cierre de un proceso, el Banco contará máximo con 5 días hábiles para reportar dicha situación con el fin de efectuar las validaciones correspondientes por parte de la Unidad.

5.9 CUENTAS DE COBRO

El Banco presentará mensualmente a la Unidad para las Víctimas la cuenta de cobro correspondiente a las colocaciones efectivamente cobradas. Dicha cuenta de cobro deberá ser radicada en las fechas indicadas en el calendario de comisiones acordado entre La Unidad para las Víctimas y el Banco Agrario en la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, donde se encuentre ubicada la Unidad para las Víctimas:

CALENDARIO LIQUIDACION COMISIONES UARIV 2020 - 2021

PROCESOS CERRADOS		UCPCO LIQUIDA	UARIV	UCPCO RADICA EN	BANCA OFICIAL
DEL	AL	FECHA MAXIMA	REVISION	BANCA OFICIAL	RADICA EN UARIV y SOLICITA CONSTITUCION EN GERENCIA DE CONTABILIDAD
Inicio del contrato	24/01/2019	28/01/2020	30/01/2020	30/01/2020	31/01/2020
25/01/2020	24/02/2020	27/02/2020	28/02/2020	02/03/2020	03/03/2020
25/02/2020	24/03/2020	27/03/2020	30/03/2020	31/03/2020	01/04/2020
25/03/2020	24/04/2020	29/04/2020	30/04/2020	04/05/2020	05/05/2020
25/04/2020	26/05/2020	29/05/2020	01/06/2020	02/06/2020	03/06/2020
27/05/2020	24/06/2020	30/06/2020	30/06/2020	01/07/2020	04/07/2019
25/06/2020	24/07/2020	30/07/2020	30/07/2020	31/07/2020	03/08/2020
25/07/2020	24/08/2020	27/08/2020	28/08/2020	31/08/2020	02/09/2020
25/08/2020	24/09/2020	30/09/2020	30/09/2020	01/10/2020	02/10/2020
25/09/2020	26/10/2020	29/10/2020	30/10/2020	03/11/2020	04/11/2020
27/10/2020	24/11/2020	27/11/2020	30/11/2020	01/12/2020	02/12/2020
25/11/2020	18/12/2020*	22/12/2020	23/12/2020	28/12/2020	29/12/2020
19/12/2020	25/01/2021	30/01/2021	30/01/2021	01/02/2021	02/02/2021

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p align="center">MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT</p>			<p>Código: 300.22.06-1</p>
	<p align="center">PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA</p>			<p>Versión:03</p> <p>Fecha: 24/12/2019</p> <p>Página 19 de 22</p>

26/01/2021	24/02/2021	01/03/2021	01/03/2021	02/03/2021	03/03/2021
25/02/2021	23/03/2021	29/03/2021	29/03/2021	29/03/2021	31/03/2021
24/03/2021	23/04/2021	29/04/2021	29/04/2021	31/04/2021	03/05/2021
24/04/2021	30/05/2021	03/06/2021	04/06/2021	08/06/2021	09/06/2021

* Para el mes de diciembre la fecha es tentativa, puede estar sujeta a cambios de acuerdo con el cronograma de cierre del Grupo de Gestión Financiera de La Unidad para las Víctimas, si se presenta cambio será notificado de forma oportuna.

Las cuentas de cobro serán pagadas dentro de los diez (10) días siguientes a su presentación por parte del Banco y su verificación y aval por parte de la Unidad para las Víctimas.

En caso de presentarse inconsistencias, la cuenta de cobro será devuelta al Banco informando las correcciones o ajustes a que haya lugar.

La Unidad para las Víctimas realizará el pago de las cuentas de cobro a través de los canales establecidos para este fin.


En el valor resultante de liquidar la comisión y el IVA se aproximarán los centavos y las decenas a cero (0) tanto por exceso como por defecto.

El Banco Agrario realizará el débito o descuento de las comisiones por giros efectivamente cobrados por los beneficiarios, de los recursos de la cuenta centralizadora indicada por La Unidad para las Víctimas, siempre y cuando cuente con el concepto de aprobación remitido por La Unidad para las Víctimas, mediante el cual se autoriza a éste el pago de la comisión. Dicho concepto de aprobación está sujeto a la cuenta de cobro, al informe de actividades y supervisión de la ejecución contractual, y la disponibilidad de los recursos para el pago de comisiones en la cuenta centralizadora.

5.10 CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad para las Víctimas enviará mensajes de texto a las víctimas informando sobre la disponibilidad de las colocaciones, tanto para los procesos diarios como para los procesos masivos, de acuerdo con los canales de atención ofertados por el Banco en cada uno de los municipios.

Para los eventos de cajas extendidas o jornadas especiales de pago, el Banco deberá confirmar a la Unidad para las Víctimas mínimo tres (3) días hábiles antes de la fecha de inicio de pago programada, la fecha exacta, lugar y duración de la jornada, para que la Unidad para

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 20 de 22

las Víctimas proceda a informar al territorio y a enviar los mensajes de texto correspondientes. Para los mensajes de texto de cajas extendidas el contenido de estos se compartirá con el Banco para su respectiva verificación.

El banco deberá disponer de un número telefónico que se encuentre actualizado y disponible en horas hábiles para posible comunicación desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria para resolver inquietudes sobre posibles casos o situaciones que requieran una respuesta de manera inmediata por parte del Banco desde las diferentes áreas (corresponsales bancarios, oficinas, servicio al cliente etc.)


ATENCIÓN TUTELAS

Cuando se requiera del cumplimiento de una orden judicial en contra del Banco Agrario, que ordene la recolocación de un pago reintegrado, el Banco remitirá la solicitud a la Unidad para las Víctimas desde los correos definidos por las partes en este manual operativo.

5.11 SEGUIMIENTO

La Unidad para las Víctimas –Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, podrá realizar visitas a los diferentes puntos de pago del Banco para hacer seguimiento al desarrollo del contrato e informará al Banco con anticipación la fecha y lugar de visita; en los casos en los que La Unidad para las Víctimas evidencie inconvenientes en los pagos, la visita se realizará de forma inmediata.

Se aprueba el manual operativo el 24 de diciembre de 2019, por las partes representadas por las siguientes personas:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019 Página 21 de 22

Por la Unidad para las Víctimas – DGSJH:

Héctor Gabriel Camelo Ramírez

Director Técnico Gestión Social y Humanitaria

Beatriz Carmenza Ochoa Osorio

Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Por el Banco Agrario de Colombia:

Eugenio Eduardo Santamaría

Profesional Senior - Gerencia de Ventas Banca Oficial

Paul Andrés Rodríguez Díaz

Profesional Senior - Gerencia Operativa de Convenios


Jose Wilson López Ramírez

Profesional Senior - Gerencia de Canales

6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Contrato interadministrativo No. 2294 del 19 de diciembre de 2019.

Anexos: No Aplica

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL OPERATIVO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 2294 del 19 DICIEMBRE/2019, ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS Y EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. CODIGOS GENTIEXT	Código: 300.22.06-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Versión:03
		Fecha: 24/12/2019
		Página 22 de 22

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/07/2017	Se crea el documento para dar cuenta de la operatividad a la luz del contrato interadministrativo de la Unidad para las Víctimas y el Banco Agrario de Colombia
2	13/02/2019	Se ajusta el objetivo y los numerales 4.2, 4.3,4.4,4.5,4.6,4.7,4.8,4.9,4.10 al identificar necesidades en la operación del contrato interadministrativo.
3	24/12/2019	Se ajustan los numerales 2, 5.2.2, 5.9, 6 de acuerdo con las necesidades en la operación del contrato interadministrativo, se actualiza el nombre de las personas que firman este manual operativo.