

# **MANUAL OPERATIVO**

## **Programa de apoyo para el pago de la prima de servicios -PAP**

### **-Errores Operativos-**

---

**JULIO DE 2021**

---

**MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO  
UNIDAD DE REGULACIÓN FINANCIERA  
UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES**



**El emprendimiento  
es de todos**

**Minhacienda**

---

## Tabla de contenido

<i>Introducción</i> .....	3
1. Envío de la información, por parte de las entidades financieras a la UGGP .....	5
2. Verificación de la información por parte de la UGPP .....	6
3. Entidades financieras remiten cuentas de cobro al MHCP .....	7
4. MHCP consigna recursos en las cuentas CUD de las entidades financieras.....	7
5. Entidades financieras dispersan recursos a cuentas de los beneficiarios .....	8
6. Entidades financieras envían certificación consolidada a UGPP y MHCP .....	8
7. Entidades financieras reintegran a MHCP recursos restituidos .....	9

---

# Introducción

En el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, y con el fin de conjurar los efectos económicos y sociales que ha generado la grave calamidad pública que afecta al país por la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19, se expidió el Decreto Legislativo 770 de 2020, por medio del cual se adopta el Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios -PAP.

El Programa de apoyo para el pago de la prima de servicios – PAP, con cargo a los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias -FOME, fue creado por el Decreto Legislativo 770 de 2020 y modificado por la Ley 2060 de 2020 como un programa social del Estado que otorgará al beneficiario del mismo dos aportes monetarios de naturaleza estatal, con el objeto de apoyar y subsidiar el primer y segundo pago de la prima de servicios de 2020, con ocasión de la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19.

El párrafo 2 del artículo 10 del Decreto Legislativo 770 de 2020, asigna al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) la definición del proceso y las condiciones a las que deberán sujetarse las entidades financieras involucradas, la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), y en general todos los actores que participen en el Programa.

En desarrollo de lo dispuesto por los referidos Decretos Legislativos, el MHCP profirió inicialmente la Resolución 1361 del 2 de julio de 2020, subrogada después por la Resolución 360 del 17 de febrero de 2021, donde se define la metodología de cálculo de la disminución en ingresos de los beneficiarios del PAP, los plazos de postulación y los mecanismos de dispersión.

En particular, en el artículo 11 de la mencionada Resolución 360 se estableció que el MHCP podrá elaborar y publicar un Manual Operativo con carácter vinculante en el que se establezca el detalle operativo del mecanismo de transferencia y la certificación, restitución y devolución de recursos. Este Manual también puede contemplar el procedimiento que se deberá adelantar para atender ajustes relacionados con posibles fallas en la operatividad de los mecanismos de captura e intercambio de información y conformación de bases de datos para la verificación de las condiciones de los potenciales beneficiarios.

---

Sobre el tipo de errores operativos que devienen de la conformación de bases de datos y que dificultan la verificación de las condiciones particulares de los potenciales beneficiarios, se precisa que se encuentran incluidos los casos en los que los postulantes entregaron un Certificado de Cumplimiento Requisitos correspondiente exclusivo del PAEF, pero en todo caso anexaron la solicitud o manifestación de intención del PAP.

Lo anterior está sustentado no solo en el principio de primacía de lo sustancial sobre lo formal, sino además en lo estipulado en la Resolución 360 de 2021 del Ministerio de Hacienda, la cual establece los documentos de postulación en los siguientes términos:

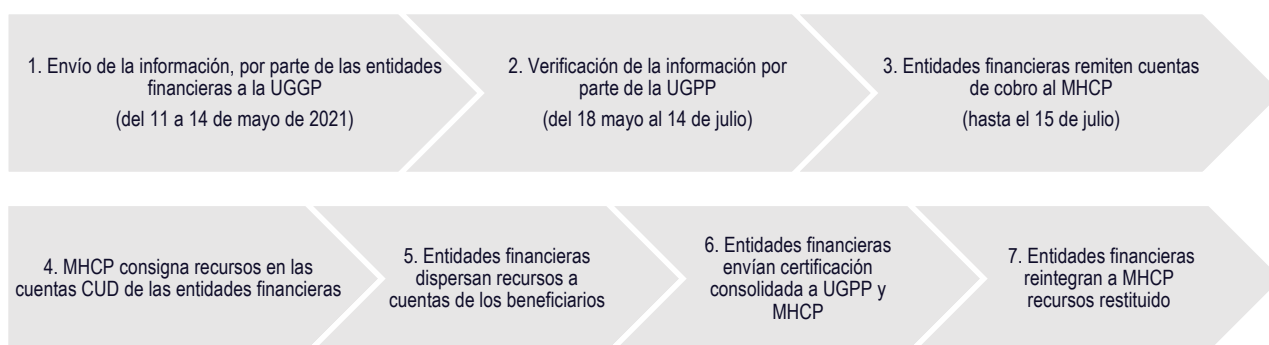
***"(...) Artículo 2. Documentos de Postulación al PAP. Las personas jurídicas, personas naturales, consorcios, uniones temporales, entidades sin ánimo de lucro y patrimonios autónomos que cumplan con los requisitos del artículo 8 del Decreto Legislativo 770 de 2020 modificado y adicionado por el artículo 8 de la Ley 2060 de 2020, deberán presentar, ante la entidad financiera en la que tengan un producto de depósito, los mismos documentos requeridos para postularse al Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF de que trata el artículo 3 de la Resolución 2162 de 2020 de este Ministerio, dependiendo del potencial beneficiario de que se trate. Se podrá utilizar un mismo formulario y presentar las mismas certificaciones para la postulación concurrente a ambos programas. En todo caso, deberá anexarse solicitud firmada por el representante legal o por la persona natural empleadora, en la cual se manifieste la intención de ser beneficiario del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios – PAP. (...)"*** (Énfasis por fuera del texto original).

En atención a la comunicación de la UGPP del 2 de julio del 2021, se modifican los plazos establecidos inicialmente en junio de 2021. Así las cosas, en consideración a lo señalado anteriormente, y con fundamento en las competencias asignadas por las citadas normas, el MHCP expide el presente Manual Operativo de Errores Operativos para permitir la verificación de aquellos postulantes que cumplieron los requisitos de postulación y presentaron, en todo caso, la solicitud firmada por el representante legal o por la persona natural empleadora, en la cual se manifestó la intención de ser beneficiario del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios – PAP .

# Manual Operativo del PAP

## -Errores Operativos-

El objetivo de este Manual Operativo es proporcionar a las entidades financieras una descripción de las actividades para la subsanación de errores operativos y resultados de auditoría realizados por la UGPP. Lo dispuesto en este documento hace parte complementaria de lo establecido por el MHCP en la Resolución 0360 del 17 de febrero de 2021. A continuación se presenta un diagrama de las actividades descritas en este Manual Operativo.



### 1. Envío de la información, por parte de las entidades financieras a la UGGP

Por un lado, la información para subsanar las siguientes causales debe enviarse hasta el día 14 de mayo de 2021.

- **Error operativo I.** Postulantes cuyo formulario por errores operativos involuntarios atribuibles a las entidades financieras no fueron remitidos para validación a la UGPP. En este caso, se encuentran los postulantes que entregaron un Certificado de Cumplimiento Requisitos correspondiente al PAEF, pero en todo caso anexaron la solicitud o manifestación de intención del PAP, y que por esta razón no fueron inicialmente remitidos para validación a la UGPP.
- **Error operativo II.** Postulantes que fueron rechazados en el proceso de validación de la UGPP por presentarse errores involuntarios de digitalización atribuibles a las entidades financieras.

---

Por otro lado, para los siguientes casos no se requerirá realizar nuevamente el proceso de validación de la UGPP, las entidades financieras deberán remitir la cuenta de cobro en los términos y condiciones establecidos en el Anexo No. 2.

- **Error operativo III.** Postulantes que pese a haber sido validados y habilitados por la UGPP, de manera involuntaria no fueron incluidos en la cuenta de cobro remitida al Ministerio de Hacienda y Crédito Públicos para acceder al apoyo.
- **Error operativo IV:** Beneficiarios del apoyo estatal que realizaron una restitución (voluntaria o por requerimiento de la UGPP), pero el banco o entidad financiera, de manera involuntaria, reintegró al Tesoro Nacional un mayor valor al restituido.
- **Giro extraordinario I.** Postulantes que fueron validados, habilitados por la UGPP y el giro fue realizado por el MHCP, pero los recursos fueron reintegrados por las Entidades Financieras al Tesoro Nacional, al no haber sido reclamados por los beneficiarios por situaciones extraordinarias y excepcionales dentro de los plazos establecidos en la normatividad del Programa, pero que actualmente están siendo reclamados por los beneficiarios.
- **Giro extraordinario II.** Postulantes que fueron validados, habilitados por la UGPP y el giro fue realizado por el MHCP, pero los recursos fueron reintegrados por las Entidades Financieras al Tesoro Nacional. Sin embargo y con el fin de no perjudicar a los beneficiarios, las Entidades Financieras asumieron el valor del Apoyo Estatal con recursos propios.

## 2. Verificación de la información por parte de la UGPP

La UGPP deberá realizar las verificaciones de la información y remitir el correspondiente concepto de conformidad a las entidades financieras hasta el 14 de julio.

La UGPP en el marco de sus competencias, y facultadas otorgadas por la normatividad del Programa, remitirá a las entidades financieras los conceptos de conformidad derivados de los procesos de auditoría. Estos conceptos serán remitidos en las mismas fechas en las cuales está contemplado el plazo para la remisión de los conceptos de conformidad derivados de los

---

procesos de validación de los errores operativos i) y ii). En todo caso, la UGPP deberá establecer en los conceptos de conformidad a qué tipo de proceso corresponde, esto es, si a errores operativos o a procesos de auditoría.

### **3. Entidades financieras remiten cuentas de cobro al MHCP**

Las entidades financieras deberán remitir al MHCP una cuenta de cobro, en los términos y condiciones establecidos en el Anexo No. 1 (Error operativo I, II y Auditoria UGPP) o No 2 (Error operativo III y IV y giros extraordinarios I y II), en la cual señalen el monto de los recursos a transferir a los beneficiarios a través de dicha entidad financiera.

La remisión de la cuenta de cobro junto con los documentos respectivos debe realizarse por correo electrónico a la Dirección General Crédito Público y Tesoro Nacional (DGCPTN) a Jorge Calderón Subdirector de Operaciones de la Dirección de Crédito Público y Tesoro Nacional del MHCP ([jorge.calderon@minhacienda.gov.co](mailto:jorge.calderon@minhacienda.gov.co)), con copia a [pap@minhacienda.gov.co](mailto:pap@minhacienda.gov.co).

Las entidades financieras podrán designar en la respectiva cuenta de cobro el número de cuenta de otra entidad financiera con la cual hayan acordado la canalización de los recursos del Programa. En igual sentido, el envío de la información correspondiente a la UGPP podrá realizarse a través de una entidad financiera con la que hayan acordado dicha operación<sup>1</sup>.

### **4. MHCP consigna recursos en las cuentas CUD de las entidades financieras**

Una vez recibida la cuenta de cobro, la DGCPTN consignará los recursos correspondientes al aporte estatal debidamente cuantificado por la UGPP en la cuenta del Banco de la República que la entidad financiera haya indicado. Lo anterior, para que posteriormente las entidades financieras transfieran el valor de los aportes a los beneficiarios del Programa.

---

<sup>1</sup> Art. 5, parágrafo 2, Resolución 1129 de 2020 MHCP. Esto también aplica para cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que si tienen cuenta CUD pero que igual canalizan por el Banco Coopcentral.

---

## 5. Entidades financieras dispersan recursos a cuentas de los beneficiarios

Las entidades financieras deberán, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la recepción de los recursos de que trata el numeral anterior, transferir a los beneficiarios los recursos correspondientes al aporte estatal.

## 6. Entidades financieras envían certificación consolidada a UGPP y MHCP

Las entidades financieras deberán enviar a la UGPP, a través de la plataforma que esta define, una certificación suscrita por el Revisor Fiscal donde se acredite, una vez realizada la dispersión de recursos, el valor efectivamente abonado a cada uno de los beneficiarios del Programa. Esta certificación deberá enviarse, a través del canal que para tal efecto determinó la UGPP, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de los recursos por parte de las entidades financieras, así mismo, se deberá remitir copia en PDF de la certificación a la Dirección General Crédito Público y Tesoro Nacional (DGCPTN) a Jorge Calderón Subdirector de Operaciones ([jorge.calderon@minhacienda.gov.co](mailto:jorge.calderon@minhacienda.gov.co)), con copia al correo electrónico [pap@minhacienda.gov.co](mailto:pap@minhacienda.gov.co).

Así mismo, en la certificación se deberán declarar los recursos que no pudieron ser efectivamente dispersados a los beneficiarios, los cuales deberán ser devueltos por las entidades financieras dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que la DGCPTN haya consignado el valor de la cuenta de cobro en la cuenta del Banco de la República indicada por la entidad financiera. Esta información deberá estar discriminada por beneficiario e incluir la razón por la cual no pudieron ser dispersados los recursos.

La cuenta determinada por la DGCPTN para las devoluciones es la siguiente:

ENTIDAD FINANCIERA: BANCO DE LA REPÚBLICA

NÚMERO DE CUENTA: 61020019

DENOMINACIÓN: DTN – DEVOLUCION PROGRAMA DE APOYO PARA EL PAGO DE LA PRIMA DE SERVICIOS -PAP

CÓDIGO DE PORTAFOLIO: CERO o DEFAULT

*La consignación de los recursos a las cuentas que esta Dirección posee en el Banco de la República se debe realizar a través del Sistema SEBRA CUD que ofrece este Banco.*



---

*Para la transferencia de fondos deben utilizar el Código de Operación 137, de forma tal que la operación quede exenta del Gravamen a los Movimientos Financieros, de acuerdo con el artículo 879 numeral 3 del Estatuto Tributario. En el campo observaciones incluir “devolución recursos PAP”*

## **7. Entidades financieras reintegran a MHCP recursos restituidos**

El aporte estatal deberá ser restituido por el beneficiario cuando se cumpla algunas de las condiciones establecidas en el artículo 14 del Decreto Legislativo 770 de 2020.

Las entidades financieras que reciban recursos por concepto de restitución deberán reintegrar dichas sumas a la Dirección General de Crédito Público, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del reintegro por parte de los beneficiarios, a la siguiente cuenta:

ENTIDAD FINANCIERA: BANCO DE LA REPÚBLICA

NÚMERO DE CUENTA: 61020019

DENOMINACIÓN: DTN – DEVOLUCION PROGRAMA DE APOYO PARA EL PAGO DE LA PRIMA DE SERVICIOS -PAP

CÓDIGO DE PORTAFOLIO: CERO o DEFAULT

*La consignación de los recursos a las cuentas que esta Dirección posee en el Banco de la República se debe realizar a través del Sistema SEBRA CUD que ofrece este Banco.*

*Para la transferencia de fondos deben utilizar el Código de Operación 137, de forma tal que la operación quede exenta del Gravamen a los Movimientos Financieros, de acuerdo con el artículo 879 numeral 3 del Estatuto Tributario. En el campo observaciones incluir “devolución recursos PAP”*

Así mismo, deberán remitir a la UGPP con copia al correo electrónico de la Dirección General Crédito Público y Tesoro Nacional (DGCPTN) a Jorge Calderón Subdirector de Operaciones ([jorge.calderon@minhacienda.gov.co](mailto:jorge.calderon@minhacienda.gov.co)), y a [pap@minhacienda.gov.co](mailto:pap@minhacienda.gov.co), una certificación que especifique el monto y el beneficiario objeto de restitución, adjuntando en excel el siguiente formato:

---

**FORMATO DE RESTITUCIÓN MHCP**

**Entidad Financiera:**

<b>Fecha restitución</b>	<b>NIT/CC</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Valor restitución</b>	<b>Resolución de giro asociada</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$</b>	

**La presente información hace parte integral del oficio remitido para el reporte de las restituciones realizadas durante el periodo descrito.**

---

**Anexo 1. Proforma Cuenta de cobro del PAP  
(Errores Operativos I, II y procesos de auditoria)**

Bogotá \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021

Señores:

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

De acuerdo con el concepto emitido por la UGPP, adjunto a esta cuenta de cobro, correspondiente a los beneficiarios del aporte estatal del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios -PAP, establecido por el Decreto Legislativo 770 del 3 de junio de 2020, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público deberá girar a la Entidad Financiera \_\_\_\_\_ Nit \_\_\_\_\_ un total de \_\_\_\_\_ pesos (\$ \_\_\_\_\_), correspondiente a los siguientes errores operativos:

Descripción	No. Empleados	Valor a girar (en pesos)
Error operativo i		
Error operativo ii		
Auditoria UGPP		
<b>TOTAL</b>		

La cuenta del Banco de la República a la cual deberán ser transferidos los recursos es:

\_\_\_\_\_.

Cordialmente

\_\_\_\_\_

(Nombre representante legal)

(Nombre de la entidad financiera)

## Anexo 2. Proforma Cuenta de cobro del PAP (Errores Operativos IV y Giros Extraordinarios I y II)

Bogotá \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021

Señores:

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

De acuerdo con el concepto emitido por la UGPP, adjunto a esta cuenta de cobro, correspondiente a los beneficiarios del aporte estatal del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios -PAP, establecido por el Decreto Legislativo 770 del 3 de junio de 2020, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público deberá girar a la Entidad Financiera \_\_\_\_\_ Nit \_\_\_\_\_ un total de \_\_\_\_\_ pesos (\$ \_\_\_\_\_), correspondiente a los siguientes eventos:

Descripción	No. Empleados	Valor a girar (en pesos)
Error operativo III		
Error operativo IV		
Giro Extraordinario I		
Giro Extraordinario II		
<b>TOTAL</b>		

La cuenta del Banco de la República a la cual deberán ser transferidos los recursos es:

\_\_\_\_\_.

Cordialmente

\_\_\_\_\_

(Nombre representante legal)

(Nombre de la entidad financiera)

NOTA: Adjuntar a esta cuenta de cobro los siguiente documentos:

- Archivo en excel en el cual se detalle la identificación de las empresas sin digito de verificación, No. de Resolución de giro asociada, fecha y valor de la devolución (cuando aplique) al Tesoro Nacional.
- Conceptos de conformidad emitidos por la UGPP en el cual se evidencia que los beneficiarios incluidos en la cuenta de cobro fueron habilitados por la UGPP.
- Copia de las revisorías fiscales / o certificaciones de los representantes legales donde se evidencia la devolución de los recursos al Tesoro Nacional.

### Anexo 3. Modelo de archivo excel para radicar junto con la cuenta de cobro de los errores operativos iii), iv), y giros extraordinarios i) y ii).

TIPO DE ERROR/ GIRO EXTRAORDINARIO	ENTIDAD FINANCIERA	IDENTIFICACIÓN EMPRESA BENEFICIARIA	FECHA DE EMISIÓN DE CONCEPTO DE CONFORMIDAD	No. De EMPLEADOS CON CONCEPTO DE CONFORMIDAD	VALOR APROBADO/GIRADO POR MHCP	RESOLUCIÓN DE GIRO	VALOR DEVOLUCIÓN AL TESORO	FECHA DE DEVOLUCIÓN AL TESORO
E. Operativo iii)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
E. Operativo iii)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
E. Operativo iv)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
G. Extraordinario i)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO
G. Extraordinario i)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO
G. Extraordinario i)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO
G. Extraordinario i)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO
G. Extraordinario ii)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO
G. Extraordinario ii)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO
G. Extraordinario ii)	XXXXX	XXXXXX	DD-MM-AÑO	XXXX	\$ 0,000000	XXXX	\$ 0,000000	DD-MM-AÑO

## Anexo 4. Proforma Certificación del Revisor Fiscal

Atendiendo lo dispuesto en el Decreto 770 de 2020, y el artículo 7 de la Resolución 360 del 17 de febrero de 2021, \_\_\_\_\_ (espacio para el nombre del RF), identificado con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ (espacio para cc del RF) y tarjeta profesional \_\_\_\_\_, actuando en mi calidad de revisor fiscal de la sociedad \_\_\_\_\_ (espacio para razón social de la entidad financiera), certifico que el valor total abonado a los beneficiarios del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios -PAP corresponde a la suma de \$\_\_\_\_\_ correspondientes a \_\_\_\_\_ (espacio para número de beneficiarios del programa a los cuales fue posible realizarles la transferencia) beneficiarios, así:

Tipo de error/giro extraordinario/ auditoría	Valor a girado (en pesos)
Error Operativo i)	
Error Operativo ii)	
Error Operativo iii)	
Error Operativo iv)	
Giro extraordinario i)	
Giro extraordinario ii)	
Auditoría UGPP	
<b>TOTAL</b>	

Así mismo, certifico que en el proceso de dispersión de las transferencias del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios -PAP se presentaron \_\_\_\_\_ (espacio para número de rechazos) rechazos a las transferencias de las cuentas de los beneficiarios, discriminados en las siguientes causales:

Tipo de error/giro extraordinario/ auditoría	Valor (No dispersado/ rechazado)	Razón de rechazo
Error Operativo i)		
Error Operativo ii)		
Error Operativo iii)		
Error Operativo iv)		
Giro extraordinario i)		
Giro extraordinario ii)		
Auditoría UGPP		
<b>TOTAL</b>		

En consecuencia, procederemos a hacer la devolución de \$\_\_\_\_\_ (espacio para el monto de la devolución) a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por concepto del monto de las transferencias no exitosas a los beneficiarios del Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios.

Firma

Revisor fiscal