

PROGRAMA

COLOMBIA MAYOR

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPERSIÓN Y ENTREGA EN EFECTIVO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS VIGENCIA 2023

**RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
SuperGIROS**

Marzo 2023

Introducción.

A continuación, presentamos nuestra compañía, resumiendo quiénes somos y la descripción de nuestra propuesta comercial.

SuperGIROS es una empresa de orden nacional, con más de 16 años en el mercado, habilitada por el **MINTIC** (Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones) mediante la Resolución 0001215 del 11 de junio del 2014, para prestar el servicio postal de pago. Adicionalmente, tenemos un amplio portafolio comercial de convenios de pago, recaudo y corresponsalías. Cabe resaltar, que contamos con más de 9 años de experiencia realizando pagos gubernamentales a nivel nacional.

Tenemos una red de canales propios en 23 departamentos del país y aliados en los 9 restantes, lo que nos permite tener más de 30.000 puntos de atención a nivel nacional, con una plataforma de comunicación en línea y tiempo real que opera los 365 días del año de 7am a 9pm. Por otra parte, contamos con canales de venta alternativos como son domicilios, oficinas móviles, cajas extendidas o masivas y canal digital con cobertura nacional.

Implementamos el Sistema de Administración del Riesgo de lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (**SARLAFT**), con el objetivo de establecer controles adicionales en todas las transacciones y negocios que realiza nuestra compañía con sus clientes y proveedores.

Nuestro sistema de control Interno, se rige por la resolución 3676 del 12 de septiembre de 2012, que establece los requisitos y parámetros mínimos para la adecuada mitigación y administración de los sistemas de riesgos (**SARL, SARO y SARLAFT**).



SuperGIROS ha sido certificada y recertificada por la firma **SGS INTERNACIONAL** en las normas ISO 27001: 2013 para las actividades de monitoreo, seguimiento y gestión de la información del servicio postal de pagos e ISO 9001: 2015 con el fin de garantizar la integridad de nuestra información.



Descripción del Modelo de la Operación.

El modelo de operación incluye los protocolos y lineamientos generales para la operación de pagos de programas Gubernamentales, en él se incorpora la ruta crítica de la información, el tratamiento de los pagos, la orientación, capacitación y logística necesaria para la atención y asesoría de los beneficiarios en punto de venta; además de la divulgación, programación y comunicación de las jornadas de pago y los reportes diarios de cierre.

Para ello se surten las siguientes etapas:

- ✓ Logística y alistamiento de pagos.
- ✓ Capacitación al personal de atención a los pagos.
- ✓ Convocatorias para cada ciclo y estrategias de comunicación.
- ✓ Divulgación de las fechas y distribución de los pagos.

Durante la etapa de pagos, para la entrega del dinero a los beneficiarios, se ejecuta el flujo de operación de la siguiente imagen:

Protocolo de pago Programas Gubernamentales



RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.

NIT-900.084.777-9

Calle 22 Norte # 6AN - 24 Edificio Santa Mónica Central Piso 11 - Cali, Colombia

PBX: 60(2) 519 0601 Call Center: 60(2) 519 0600 - 01 8000 413 767

www.supergiros.com.co

El proceso obedece al protocolo de pago de giros e incluye:

- Validación de identidad a partir del documento aportado por el beneficiario con los datos informados en la base de datos del programa.
- Validación de huella, cotejo dactilar entre la huella del momento del pago y la de enrolamiento.
- Confirmación de monto, origen y destino.
- Pago al beneficiario: entrega de tirilla física y dinero.
- Custodia de tirilla digital.

Para los cierres y reportes de efectividad:

- Se consolida diariamente o por periodicidad definida, los reportes de pagos efectuados en línea.
- Se remite reporte con estructura solicitada de efectividad y estado de cada giro.

NOTA: Se elabora modelo de atención y soporte con los lineamientos específicos al inicio de la operación en conjunto con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Descripción de los criterios de selección en los servicios postales ofrecidos.

1. SEGURIDAD.

1.1 Mayor cantidad de dispositivos habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios por punto de pago.

DISPOSITIVOS BIOMETRICOS	
PUNTOS DE ATENCIÓN	74.216
DOMICILIOS	327
OFICINAS MÓVILES	69
CAJAS EXTENDIDAS	96
TOTAL DISPOSITIVOS BIOMETRICOS	74.708

SuperGIROS cuenta con **74.708** dispositivos habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios por punto de pago a nivel nacional.

Anexo 1: Certificación y Listado de disponibilidad de detección biométrica.

2. EFICIENCIA.

2.1. Menor número de días calendario para la dispersión de las Transferencias Monetarias del programa posterior a la información del abono en la cuenta dispersora (Máximo 3 días calendario).

SuperGIROS garantiza **un (1) día** calendario para la dispersión de las transferencias monetarias del programa posterior a la información del abono en la cuenta dispersora.

2.2 Mayor número de cajeros (ventanillas) disponibles en los puntos de pago a nivel nacional para atender a los beneficiarios del programa.

CAJEROS (VENTANILLAS) EN PUNTO	
TOTAL CAJEROS DISPONIBLES	45.656

SuperGIROS ofrece **45.656** de cajeros (ventanillas) disponibles en los puntos de pago a nivel nacional para atender a los beneficiarios del programa.

Anexo 2: Certificación y Formato con puntos disponibles por municipio con los cajeros (ventanillas) asignados.

2.3. Menor número de días para el envío de respuesta a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por soportes de pago (máximo 3 días calendario).

SuperGIROS enviará respuesta **en el mismo día** a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por soporte de pago.

3. CALIDAD.

3.1. Mayor número de mensajes de texto y llamadas pregrabadas para la difusión de información relacionada con el programa, a los beneficiarios.

SuperGIROS ofrece un total de **Seis Millones (6.000.000)** mensajes de texto y/o llamadas pregrabadas para la difusión de información relacionada con el programa a los beneficiarios por ciclo de pago.

3.2. Mayor cantidad de agentes con dedicación exclusiva para la atención de beneficiarios durante el ciclo de pago en el centro de atención telefónica en materia de consultas, peticiones, quejas y reclamos.

SuperGIROS ofrece **1.343** agentes con dedicación exclusiva para la atención de beneficiarios durante el ciclo de pago en el centro de atención telefónica en materia de consultas, peticiones, quejas y reclamos.

4. COBERTURA.

4.1. Mayor cantidad de municipios o áreas no municipalizadas a nivel nacional con cobertura de entrega del incentivo en efectivo, con dos (2) oficinas de pago.

SuperGIROS garantiza cobertura en **mil ciento veintiuno (1.121)** municipios a nivel nacional para la entrega del incentivo en efectivo con dos (2) oficinas de pago.

Necesidad del programa: 1.107 municipios.

Anexo 3: Listado de municipios o áreas no municipalizadas con la ubicación de las oficinas de pago en cada municipio y áreas no municipalizadas.

4.2. Mayor número de beneficiarios atendidos a domicilio por solicitud de Prosperidad Social, preferiblemente a población con precarias condiciones de salud que impide su movilidad, (adicional a la población identificada como mayor de 90 años).

SuperGIROS ofrece el **33%** adicional al total de beneficiarios identificados por Prosperidad Social, como mayores de 90 años que requieran la atención para la entrega del subsidio a domicilio. Dicho porcentaje equivale a **567.892** entregas de beneficios a domicilio por ciclo de pago.

Población identificada como mayor a 90 años: 86.108 beneficiarios.

Anexo 4. Certificado expedido por el representante legal.

5. COSTO.

5.1. Tarifa más baja por giro a nivel nacional para cobros en los puntos del operador postal de pago.

Servicio Postal de Pago	Precio por transferencia
Entrega del incentivo en los corresponsales, oficinas, cajas extendidas y otros aliados.	\$2.320

FIN DE LA PROPUESTA