



**Universo de
Transacciones**



OFERTA COMERCIAL 003

RFQ SERVICIOS POSTALES DE PAGO EVENTO 148659.

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

EFFECTIVO LTDA. NIT. 830.131.993-1

27 de abril de 2023.

CONTENIDO

1.	Introducción	3
1.1	Ventajas & Beneficios	4
1.2	Nuestra Experiencia	4
	Programas ejecutados	4
2.	Descripción del modelo de operación	5
2.1	Etapa de Definición	5
2.2	Etapa de Planeación	6
2.3	Etapa de Ejecución y control	6
2.3.1	Ejecución de pagos en punto de atención al público	7
2.4	Etapa de Cierre	7
3.	Nuestra Red	7
3.1.	Puntos de atención al público directos	8
3.2.	Puntos de atención tercerizados	8
3.3.	Módulos de atención	9
3.4.	Billetera digital	9
4.	Especificaciones comerciales	10
4.1.	Cobertura	10
4.2.	Lugar y plazo de ejecución	10
4.3.	Forma de pago	11
5	Calidad	11
6	Costo	11
7	Servicios adicionales	11

INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1.	Etapas del modelo de operación	6
Diagrama 2.	Gráfica de la etapa de definición	6
Diagrama 3.	Descripción gráfica de la etapa de planeación	7
Diagrama 4.	Descripción gráfica de la etapa de ejecución y control	7
Diagrama 5.	Descripción gráfica de la ejecución de pagos en puntos de atención	8
Diagrama 6.	Descripción gráfica de la etapa de cierre	8

1. INTRODUCCIÓN:

Efecty es el primer operador postal de pago habilitado por el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones MINTIC, que ofrece soluciones de giros, recaudos, recargas, corresponsalía bancaria y servicios digitales generando así el mayor ecosistema de pagos híbrido a nivel nacional.

En **Efecty** estamos orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y aliados estratégicos con nuestra experiencia de más de 25 años que nos ha permitido facilitarles la vida a los colombianos a través de la innovación y la calidad de nuestro portafolio integral de servicios, consolidándonos como la marca más querida y social del país en el segmento.

Nuestra trayectoria nos permite ofrecer una red robusta, con una marca unificada, reconocida y con altos estándares de calidad en la prestación del servicio, garantizando cobertura en el **100%** de los departamentos del país, llegando a cada rincón con nuestros múltiples canales y puntos de atención propios y tercerizados, unidades móviles, puntos express, cajas extendidas, billetera digital, App y web, logrando atender así más de 12.000 convenios corporativos de recaudo y pago.

Nuestra plataforma tecnológica, única en el país, cuenta con un esquema de operación activo-activo que permite operar en simultaneo desde dos centros alternos, con un datacenter principal que se encuentra certificado bajo el estándar internacional TIER IV, garantizando como es característico, una disponibilidad del **99,97%** en la efectividad de nuestras operaciones.

Todos nuestros procesos, herramientas, plataforma tecnológica y transferencia de información se realizan bajo el estándar de calidad **ISO 27001**, norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información. Adicionalmente nuestro sistema utiliza certificados digitales x.509 y el tráfico de datos implementa protocolos de seguridad estándar SSL.

Nuestra infraestructura administrativa, operativa y de atención a clientes se soporta con tecnología de vanguardia a través de múltiples herramientas de omnicanalidad, ERP, CRM, Servidores y almacenamiento para brindar la mejor experiencia de usuario y los más altos niveles de disponibilidad de nuestros servicios.



1.1 Ventajas & Beneficios

En Efecty contamos con:

- 1 Mecanismos de Autenticación para canales físicos, virtuales y telefónicos adquiridos con los mejores proveedores del mercado, entre los cuales ponemos a disposición biometría de huella viva, biometría facial, validación de pines y otp, consultas, validación y confrontas ante burós; todo disponible para garantizar el enrolamiento e identificación de usuarios, brindando total seguridad en las transacciones y dando cumplimiento a los requerimientos normativos.
- 2 Plan de continuidad de negocio y protocolos establecidos para garantizar la disponibilidad y continuidad operativa ante eventualidades y siniestros.
- 3 Implementación de Sistema de administración de riesgo operativo (SARO), liquidez (SARL), lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) y sistema de control interno (SCI).
- 4 Portal corporativo para consulta y autogestión de transacciones, liquidaciones y facturación, permitiendo monitorear 100% en línea la operación y ejecución del servicio contratado.
- 5 Contac center especializado con atención continua los 7 de la semana.
- 6 Mesa de servicio 7x24 con sede en 11 sedes nacionales.
- 7 Once oficinas de gestión administrativa, de control y monitoreo ubicadas las regiones más importantes del país para atender de manera especializada la operación de cada subregión.
- 8 Con indicadores de capacidad operativa y tecnológica para la gestión estratégica del manejo, liquidez y dispersión del efectivo.

1.2 Nuestra Experiencia

Por más de 24 años hemos desarrollado logística de dinero como core principal de nuestro negocio, lo que nos permite tener amplia experiencia en la dispersión de ayudas humanitarias de programas nacionales con entidades públicas y privadas con excelentes resultados y referenciación; a continuación, algunos de los programas ejecutados de manera directa y a través de aliados estratégicos:

1.3. Programas ejecutados

Jóvenes en Acción, Familias en Acción, devolución y compensación del IVA Ingreso Solidario, Bogotá Solidaria, Colombia Mayor, programa asistencia humanitaria de emergencia, ayudas humanitarias para la atención a la población vulnerable del municipio de soledad, donatón por Medellín, Medellín te cuida, dispersión a Víctimas del conflicto armado.

Durante el 2021 efectuamos más de **15.000.000 millones de pagos** correspondientes a los diferentes programas de ayudas humanitarias otorgados por el gobierno nacional a las personas en condición de vulnerabilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN

Nuestro modelo de operación contempla 4 etapas fundamentales que se desarrollan juntamente con la entidad Contratante, generando involucramiento durante todo el proceso para garantizar el éxito de la estrategia de dispersión



Diagrama (1). Etapas del modelo de operación

2.1. Etapa de Definición Permite identificar y analizar las necesidades del aliado para la construcción de la estrategia de pagos, en esta etapa se identifican y tienen en cuenta las diferentes variables

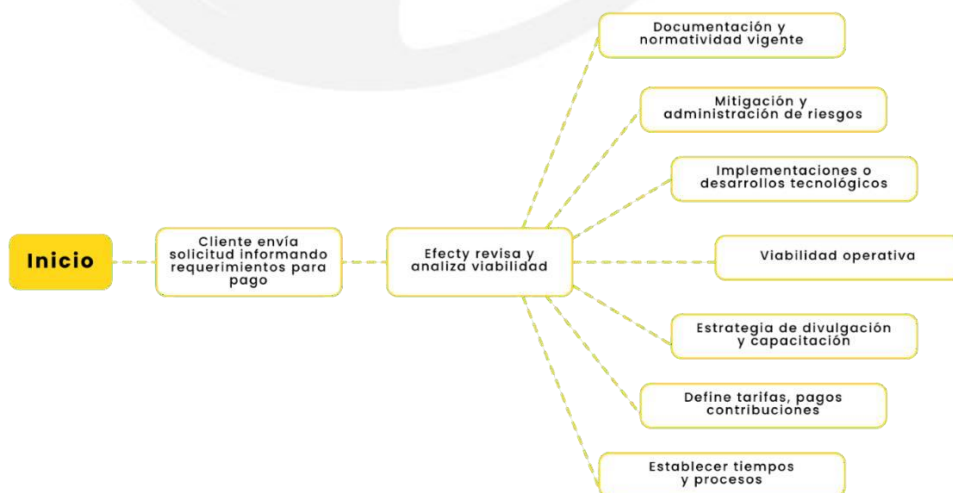


Diagrama (2). Descripción gráfica de la etapa de definición

2.2. Etapa de Planeación Contempla el conjunto de actividades y cronograma necesario para garantizar la adecuada ejecución de la dispersión de pagos en los puntos de atención al público, referenciados en el diagrama (3)



Diagrama (3). Descripción gráfica de la etapa de planeación

2.3. Etapa de Ejecución y control Contempla la implementación de la estrategia previamente definida con el aliado, en cuanto dispersión, monitoreo transaccional, variables operativas y de comunicación conforme se especifica en el diagrama (4)

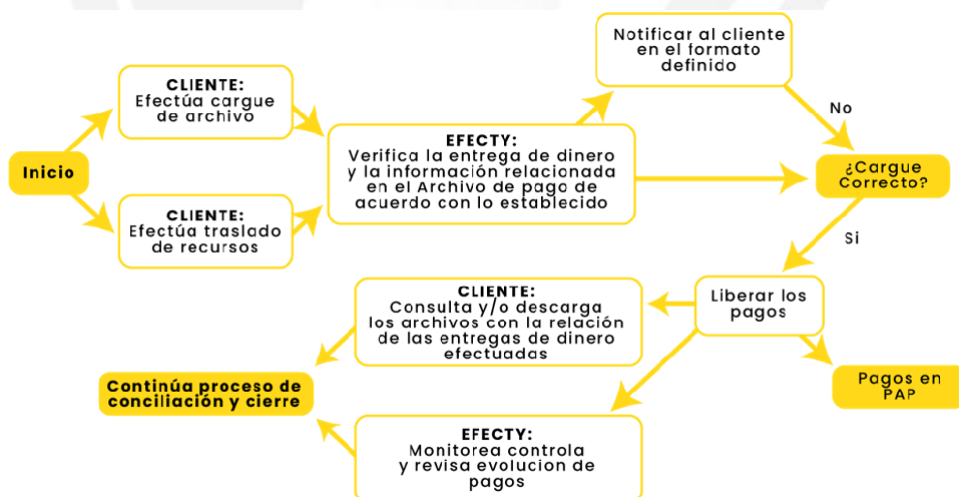
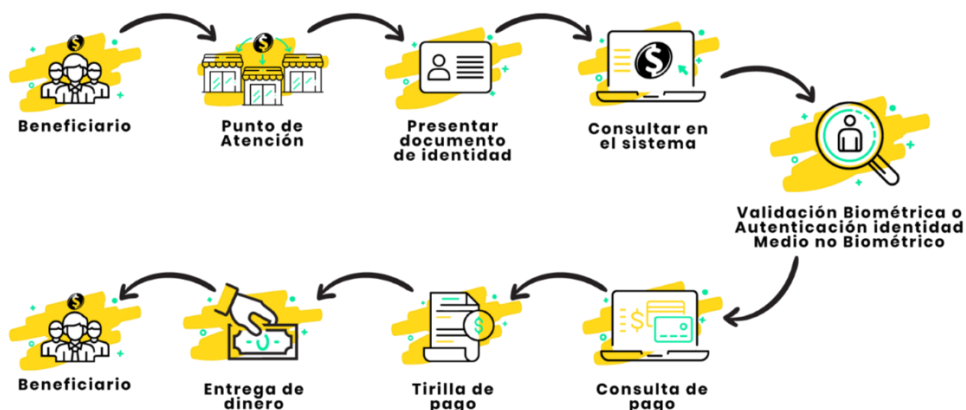


Diagrama (4). Descripción gráfica de la etapa de ejecución y control

• Ejecución de pagos en punto de atención al público

corresponde al protocolo en el punto de atención para la entrega de dinero al beneficiario, garantizando su autenticación, realizando la validación y veracidad de información.



2.4. Etapa de Cierre En conjunto con el aliado se ejecutan las actividades propias de conciliación y facturación de la operación, posterior a la ejecución de los pagos garantizando para las partes el cierre objetivo de la operación

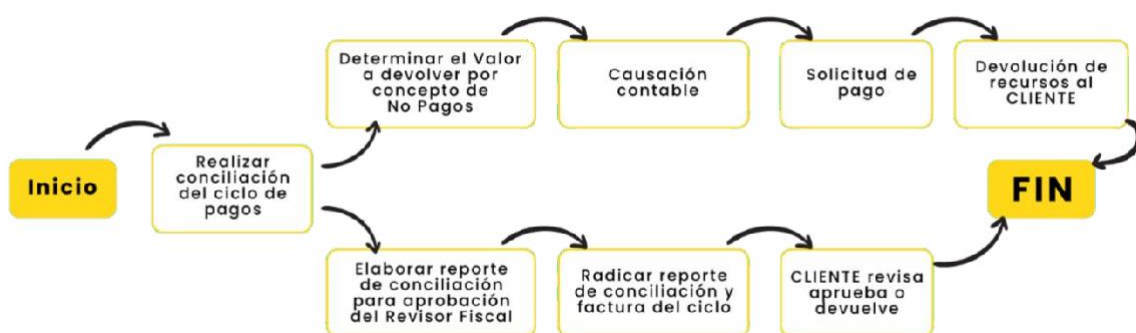


Diagrama (6). Descripción gráfica de la etapa de cierre

3. NUESTRA RED

Efecty como **operador postal individual** cuentan con diversos puntos de atención para el programa de Servicio de transferencia monetaria de la Sociedad Nacional Cruz Roja Colombiana.

3.1. Puntos de atención al público directos con amplias y estratégicas ubicaciones a nivel nacional para garantizar la prestación del servicio de altos volúmenes de efectivo y topes transaccionales.



3.2. Puntos de atención tercerizados tradición y servicio traducido en nuestros empresarios que a diario abren sus puntos de atención para brindar cercanía y amabilidad en cada esquina de los barrios de Colombia.





3.3. Módulos de atención ubicados estratégicamente en centros y cadenas comerciales con horarios extendidos con altos volúmenes de efectivo y topes transaccionales.



3.4. Billetera digital: Pioneros en la implementación de Punto virtual para dispersión de pagos digitales favoreciendo la convergencia física y digital adaptándonos a las diferentes audiencias de acuerdo con el entorno y cambios del mercado a nivel económico, social y digital. Ofrecemos la posibilidad de realizar el cobro de la compensación Giro a Cuenta, donde el usuario recibe virtualmente el dinero en nuestra app, y a través de una cuenta de depósito de bajo monto en la billetera digital de efecty puede hacer uso de su dinero realizando transacciones virtuales o cobrar su dinero en cualquier punto físico a nivel nacional.



Todos nuestros canales y puntos de atención se encuentran dotados con los elementos normativos para la prestación del servicio, protocolos de aforo y bioseguridad, así como de seguridad y custodia del dinero conforme lo indica la reglamentación postal de pago.

4. ESPECIFICACIONES COMERCIALES

4.1. Cobertura

Efecty cuenta con la capacidad y la cobertura requerida para la ejecución y prestación del servicio en los municipios requeridos por la entidad.

4.2. Lugar y plazo de ejecución o de entrega

- Entrega en los puntos requeridos, una vez el cliente realice la transferencia de los recursos para la liberación de los pagos y esta sea confirmada.

4.3. Forma de Pago.

De acuerdo con instrumento marco.

5. CALIDAD

En efecty nos caracterizamos por brindar a nuestros clientes y usuarios altos estándares de calidad e innovación en nuestros canales, puntos de atención, portafolio de soluciones gestión operativa y administrativa, es por este motivo que contamos con múltiples certificaciones y recertificaciones de calidad en diferentes frentes de gestión:

Certificación ante la firma ICONTEC en las normas ISO 9001:2015 sistema de gestión de calidad: ISO 27001:2013 sistema de gestión de seguridad de la información, ISO 14001:2015 sistema de gestión ambiental, ISO 45001:2018 sistema de salud y seguridad en el trabajo, certificación en operaciones bioseguras y sello BPI buenas prácticas de innovación.



6. COSTO

Efecty oferta una tarifa la cual se encuentra relacionada en el SIMULADOR SERVICIOS POSTALES DE PAGO.

6.1. NOTAS:

- N/A.

7. SERVICIOS ADICIONALES:

1. Portal corporativo informes en línea
2. Sitios sftp y cargues automatizados
3. Verificación documento digital registraduría

Esta oferta tiene una validez de 60 días a partir de la fecha de envío.

Cordialmente,



Tania L Reyes Florez
Gerente Negocios Corporativos / MECE
✉ Tania.reyes@efecty.com.co (+57) 318 3900017
☎ (1) 634 19 00 Bogotá D.C., Colombia
www.efecty.com.co