

PROGRAMA

COMPENSACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA

COTIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPERSIÓN Y ENTREGA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A SuperGIROS

Febrero 2022

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 15 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 2004, 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 8 años de experiencia realizando pagos gubernamentales a nivel nacional.

Tenemos una red de canales propios en 23 departamentos del país y aliados en los 8 restantes, lo que nos permite tener más de 20.000 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



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 y tipos de canales actuales habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios.

SuperGIROS ofrece **cincuenta y siete mil setecientos noventa (57.790)** canales actuales habilitados con **autenticación biométrica** para la entrega en efectivo a los beneficiarios.

TOTAL Canales habilitados con autenticación biométrica para la entrega de efectivo a los beneficiarios	CANTIDAD	CANAL
57.790	57.296	Centros de atención
		Puntos de Venta
		Standes o módulos
		Compumuebles
		Comercios
	296	Domiciliarios
	102	Oficinas móviles
	96	Cajas extendidas o masivos

Ver **Anexo 1:** Listado Certificando la disponibilidad de detección biométrica.

2. EFICIENCIA

2.1 Menor número de días para la programación total de los cobros para los beneficiarios posterior al abono en la cuenta dispersora (Máximo 3 días calendario).

SuperGIROS realizará en **un (1) día calendario** la **programación total** de los cobros para los beneficiarios posterior al abono en la cuenta dispersora.

2.2 Mayor número de usuarios creados para Prosperidad Social en la base de datos del Contratista (estado de pago).

SuperGIROS ofrece **diez mil (10.000)** usuarios creados para Prosperidad Social en la base de datos del Contratista (estado de pago).

2.3. 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 (i) inconsistencias en base de datos y (ii) queja de servicio (máximo 2 días hábiles posteriores al requerimiento).

SuperGIROS realizará **en el mismo día hábil** el envío de respuesta a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por (i) inconsistencias en base de datos y (ii) queja de servicio.

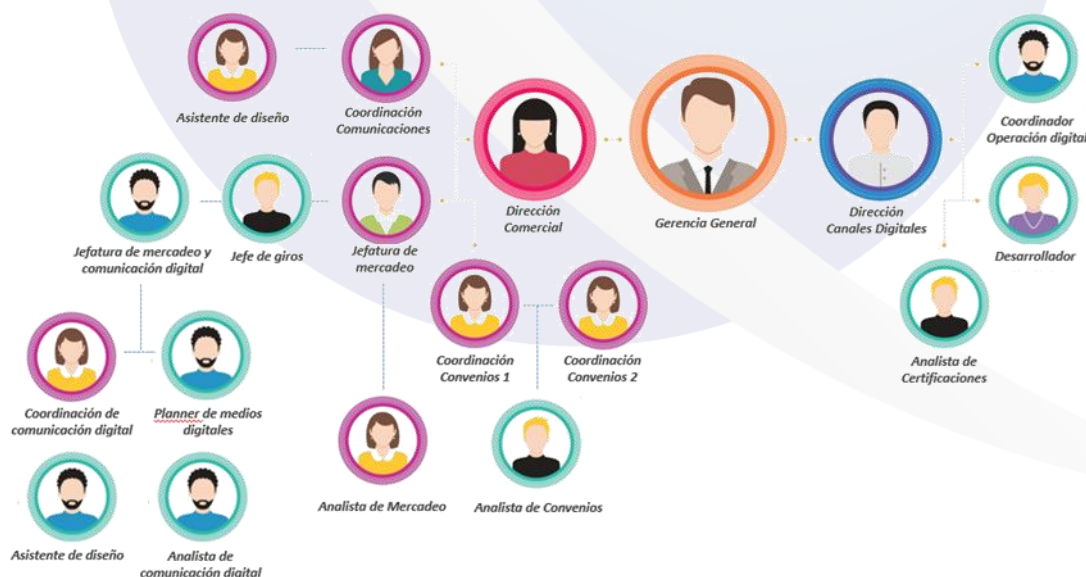
2.4. Número de días para el envío de respuesta a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por (i) soportes de pago (máximo 3 días hábiles).

SuperGIROS realizará **en el mismo día hábil** el envío de respuesta a las solicitudes de información a los inconvenientes escalados por el supervisor en caso de novedades por (i) soportes de pago.

3. CALIDAD

SuperGIROS cuenta con una estructura de talento humano calificado y con experiencia en la planificación y ejecución de estrategias de comunicación y mercadeo, en total de diecinueve (19) personas.

A continuación, se presenta el marco general y equipo de trabajo que brindará el respaldo a la calidad del proyecto en términos de comunicación, publicidad y mercadeo:



Adicionalmente, contamos con un equipo de setenta (70) personas en las áreas de comunicaciones y mercadeo de nuestros Colaboradores empresariales ubicados en los treinta y dos (32) departamentos a nivel nacional.



3.1 Mayor cantidad de canales de comunicación y difusión disponible para las convocatorias de ciclo de pago con difusión de información relacionada con el programa, adecuadas para los beneficiarios.

SuperGIROS ofrece **ciento diez (110)** canales de comunicación y difusión disponible para las convocatorias de ciclo de pago con difusión de información relacionada con el programa, adecuadas para los beneficiarios.

Cantidad	CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIFUSION
1	Centros de atención.
2	Puntos de Venta.
3	Stand o módulos.
4	Compumuebles.
5	Comercios.
6	Domiciliarios.
7	Oficinas móviles.
8	Cajas extendidas o masivos.
9	Ambulante.
10	Televisión Regional - Pauta en Canales Regionales.
11	Televisión Local - Pauta en Canales Locales y comunitarios.
12	Televisión Digital - Pauta en Canales Regionales y Locales.
13	Vallas de piso en estadios de futbol (Equipos patrocinados).
14	Radio Nacional - Cuñas radiales en medios nacionales.
15	Radio Regional - Cuñas radiales en medios Regionales, locales, comunitarios e institucionales.

NIT-900 084 777-9

16	QR - Información de los pagos.
17	Transporte Público.
18	Material Merchandising.
19	Prensa nacional.
20	Prensa regional y local.
21	Activaciones BTL en zonas de alto tráfico.
22	Activaciones BTL en puntos de atención.
23	Perifoneo.
24	Carro Valla (Van SuperGIROS).
25	Pop-Man/ Hombre Valla.
26	Vallas móviles en semaforos.
27	Bicivallas.
28	Afiches.
29	Volantes.
30	Eucoles.
31	Pantallas Digitales en estadios de futbol (Equipos patrocinados).
32	Pantallas digitales en puntos de atención.
33	Televisor Centros de Atención.
34	Intranet SuperGIROS.
35	Intranet Colaboradores empresariales y Red Aliada.
36	Menciones en radio (Locutor).
37	Pendón exterior puntos de atención.
38	Flanger en puntos de atención.
39	Tacker en puntos de atención.
40	Rompe Tráfico Exterior Punto de Venta.
41	Botón para fuerza de ventas (#Devolución IVA Aquí)
42	Rollup en puntos de atención.
43	Canal telefonico PBX - Cuñas IVR.
44	Llamadas programadas desde Call Center.
45	Vallas Publicitarias de gran formato.
46	Guión asesoras punto de venta.
47	Llamadas a nuevos beneficiarios desde Call Center.
48	Entrevistas en radio a vocero de marca Nacional y Regional.
49	PubliTicket (publicidad en tirilla - soporte de transaccion).
50	Envío de mensajes de texto SMS base beneficiarios.
51	Pauta de proximidad en zonas con alto número de beneficiarios y/o baja efectividad en los pagos.
52	Pauta Google Search.
53	Pauta Google Remarketing.
54	Pauta en Google Display.
55	Pauta Instagram Prosperidad Social.
56	Pauta Facebook Prosperidad Social.
57	Pauta Instagram Remarketing.
58	Pauta Instagram Alcance.
59	Pauta Instagram Tráfico.
60	Pauta en YouTube Tráfico.
61	Pauta en YouTube Discovery.
62	Pauta Facebook Tráfico.
63	Pauta Facebook Remarketing.
64	Pauta Facebook Alcance.

65	Remarketing Usuarios Prosperidad y SuperGIROS.
66	Notificación Push Celular y Web.
67	Comunicación en Facebook SuperGIROS.
68	Comunicación en Facebook Colaboradores empresariales y Red Aliada.
69	Comunicación en Twitter SuperGIROS.
70	Comunicación en Twitter Colaboradores empresariales y Red Aliada.
71	Comunicación en Instagram SuperGIROS.
72	Comunicación en Instagram Colaboradores empresariales y Red Aliada.
73	Comunicación en LinkedIn SuperGIROS.
74	Comunicación Tik Tok.
75	Comunicación en YouTube.
76	Comunicación en YouTube Colaboradores empresariales y Red Aliada.
77	Mensajería privada a través de Facebook.
78	Mensajería privada a través de Twitter.
79	Mensajería privada a través de Instagram.
80	Mensajería privada a través de LinkedIn.
81	Comunicación Redes Sociales Equipos Deportivos (Equipos Patrocinados).
82	Comunicación Sitio Web Equipos Deportivos (Equipos patrocinados).
83	Bot Facebook.
84	Bot Twitter.
85	Pauta en Tv Smart.
86	Comunicación a través de Influenciador.
87	Módulo informativo y de consulta giro App Móvil.
88	Sitio web nacional.
89	Módulo informativo y de consulta giro Página Web.
90	Grupo WhatsApp Con Madres Líderes de Comunidad.
91	Envío de mensajes WhatsApp Business beneficiarios.
92	Bot WhatsApp.
93	E-Mail Marketing (Estrategia Remarketing).
94	E-Mail Marketing (Base SuperGIROS).
95	E-Mail Marketing (Estrategia Beneficiarios).
96	Micrositios regionales en los diferentes departamentos.
97	Toldos en playas.
98	Ruta Azul SuperGIROS.
99	Las Samarias de la Suerte.
100	SuperGIROS Express.
101	Saltarines en puntos de atención.
102	Habladores en puntos de atención.
103	Móviles en puntos de atención.
104	Dummy inflable en puntos de atención.
105	Cenefas en puntos de atención.
106	Vinilos en ascensores de Centros Comerciales.
107	Carteleros Conjuntos Residenciales.
108	Mesas brandeadas en Centros Comerciales.
109	Tríptico en punto de atención.
110	Remotos de radio desde puntos de atención.

SuperGIROS diseña estrategias de mercadeo y comunicación, de acuerdo con los grupos de interés asociados al programa y a las diferentes fases que tienen los ciclos de pago.

Para los ciclos del año 2022 se plantea trabajar bajo tres fases, cada una con un propósito comunicacional diferente y canales de difusión específicos:

- **Pre-Ciclo:** se iniciará difusión a través de diversos canales para informar a los grupos de interés previo al inicio del ciclo (esta fase sólo iniciará al momento de emitirse el comunicado oficial por parte del Departamento de Prosperidad Social)
- **Ciclo de Pago:** contenido educativo para los usuarios durante todo el ciclo de pago a través de canales propios, aliados y comunicación dirigida desde canales de Prosperidad Social. El propósito de esta fase será resolver dudas relacionadas a los pagos y oficinas.
- **Cierre de ciclo:** se usarán diversos canales de difusión para generar sentido de urgencia y resaltar la importancia del cobro oportuno. Adicional, se realizan estrategias de refuerzo mediático en zonas con índice de efectividad por debajo de la media, en términos de pagos.

De acuerdo con lo anterior SuperGIROS define 4 grupos de interés para trabajar el esquema difusión y selección de canales análogos y digitales:



Adicionalmente, SuperGIROS define un mensaje de campaña, alineado a la plataforma de marca manejada por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social “*Avanzamos hacia un país más justo*”, de tal manera que exista una homogeneidad comunicacional y un mensaje de impacto que pueda conectar con las diferentes audiencias. En ese sentido, se trabajará bajo la propuesta “Un Giro De Prosperidad Por Colombia” como eje central de la plataforma de comunicación a través de todas las estrategias de comunicación análoga y digital. En el siguiente ejemplo publicitario, se podrá observar cómo será el manejo de la comunicación a través de los diferentes medios:

**ATENCIÓN
BENEFICIARIOS
DEVOLUCIÓN IVA**
Pronto Iniciarán los ciclos de
pago del año 2022

**#UnGiroDeProsperidad
PorColombia**



3.2 Mayor cantidad de usuarios disponibles para ser creados en la Mesa de Servicio del operador para las Direcciones Regionales.

SuperGIROS ofrece **once mil doscientos veinte (11.220)** usuarios disponibles para ser creados en la Mesa de Servicio del operador para las Direcciones Regionales, teniendo en cuenta que se estiman 10 usuarios por cada municipio para dar cobertura a la totalidad de la propuesta.

La disponibilidad de la creación de los usuarios se realizará a través del módulo de roles y perfiles de la herramienta de mesa de servicio, la cual tendrá acceso 7 X 24 para los usuarios creados.

4. COBERTURA

4.1 Mayor cantidad de municipios a nivel nacional con cobertura de entrega del incentivo en efectivo, con mínimo dos (2) puntos de pago.

SuperGIROS ofrece cobertura para la entrega del incentivo en efectivo en los **mil ciento veintidós (1.122) municipios** existentes a nivel nacional garantizando **mínimo dos (2) puntos de pago**.

Necesidad del programa: 1.100 municipios.

Ver **Anexo 2:** Listado - municipios con la ubicación de los puntos de pago.

Ver **Anexo 3:** Listado de municipios a nivel nacional con cobertura de entrega del incentivo en efectivo, con mínimo dos (2) puntos de pago.

4.2 Mayor cantidad de municipios en donde se ofrezca el servicio de pago por fuera de las instalaciones del operador.

SuperGIROS ofrece **mil ciento veintidós (1.122) municipios** existentes a nivel nacional para el servicio de pago por fuera de las instalaciones del operador.

Necesidad del programa: 1.100 municipios.

Ver **Anexo 4**: Listado cantidad de municipios en donde se ofrece el servicio de pago por fuera de las instalaciones del operador.

5. COSTO

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

SuperGIROS ofrece para cada municipio del programa, de conformidad con el Catálogo de precios del Instrumento de Agregación de Demanda, la siguiente tarifa:

Servicio Postal de Pago	Localización	Precio por transferencia
Entrega del incentivo en los corresponsales, oficinas, cajas extendidas y otros aliados.	1, 2, 3 y 4	\$ 2.300

De acuerdo con el siguiente aparte del Anexo técnico, numeral 6:

“El interesado debe especificar al factor al que corresponda la tarifa ofertada para el factor 5.1. En caso de presentarse tarifas diferenciadas en el factor 5.1, PROSPERIDAD SOCIAL implementará un mecanismo que promedie la oferta del CONTRATISTA para efectos de la evaluación. Sin embargo, las tarifas tenidas en cuenta para facturar el servicio serán las presentadas en la oferta.”

SuperGIROS ofrece para cada municipio del programa, de conformidad con el Catálogo de precios del Instrumento de Agregación de Demanda, la siguiente tarifa:

Servicio Postal de Pago	Localización	Precio por transferencia
Entrega directa de efectivo al beneficiario en las cabeceras distritales y municipales fuera de las instalaciones de los operadores postales de pago.	1, 2, 3 y 4	\$ 2.300
Entrega directa de efectivo al beneficiario en zona rural fuera de las instalaciones de los operadores postales de pago.		

RESUMEN OFERTA

CRITERIO	FACTOR	OFERTA
1. SEGURIDAD	1.1 Mayor cantidad y tipos de canales actuales habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios.	57.790
2. EFICIENCIA	2.1 Menor número de días para la programación total de los cobros para los beneficiarios posterior al abono en la cuenta dispersora (Máximo 3 días calendario).	Un (1) día calendario.
	2.2 Mayor número de usuarios creados para Prosperidad Social en la base de datos del Contratista (estado de pago).	Diez mil (10.000) usuarios.
	2.3 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 (i) inconsistencias en base de datos y (ii) queja de servicio (máximo 2 días hábiles posteriores al requerimiento).	En el mismo día hábil .
	2.4 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 (i) soportes de pago (máximo 3 días hábiles).	En el mismo día hábil .
3. CALIDAD	3.1 Mayor cantidad de canales de comunicación y difusión disponible para las convocatorias de ciclo de pago con difusión de información relacionada con el programa, adecuadas para los beneficiarios.	Ciento diez (110) canales de comunicación y difusión.
	3.2 Mayor cantidad de usuarios disponibles para ser creados en la Mesa de Servicio del operador para las Direcciones Regionales.	Once mil doscientos veinte (11.220) usuarios.
4. COBERTURA	4.1 Mayor cantidad de municipios a nivel nacional con cobertura de entrega del incentivo en efectivo, con mínimo dos (2) puntos de pago.	1.122
	4.2 Mayor cantidad de municipios en donde se ofrezca el servicio de pago por fuera de las instalaciones del operador.	1.122
5. COSTO	5.1 Tarifa más baja por giro a nivel nacional para cobros en los puntos de del operador postal de pago.	\$2.300 localización 1, 2, 3 y 4.