

Respuestas a preguntas derivadas de la Convocatoria N° 149 para “*Contratar una persona jurídica que brinde acompañamiento técnico para hasta tres (3) entidades financieras, para la implementación de una estrategia de comunicaciones y atención inclusiva orientada a promover la inclusión financiera y el bienestar de personas de 50 años y más, basada en los lineamientos, recomendaciones y recursos de la Guía de comunicación y atención para personas mayores de 50 años*”.

Bogotá, 29 de mayo de 2026

1. **¿El Programa suministrará una base inicial de entidades financieras potencialmente interesadas en participar, o la identificación, contacto y convocatoria será responsabilidad exclusiva del contratista seleccionado**

Respuesta: De conformidad con lo establecido en el numeral 2.1.1 de los Términos de Referencia, la identificación, contacto y convocatoria de entidades financieras es responsabilidad del PROPONENTE seleccionado. El Programa no suministrará una base de datos inicial de entidades. La selección final de las entidades que recibirán el acompañamiento estará a cargo del Programa, una vez el contratista lleve a cabo el proceso de invitación, evaluación y preselección

2. **¿Banca de las Oportunidades participará activamente en la convocatoria de entidades financieras mediante comunicaciones institucionales, invitaciones directas, reuniones de socialización o espacios de articulación, con el fin de facilitar la vinculación de las entidades beneficiarias?**

Respuesta: Conforme al numeral 2.1.3, Fase 2, el Programa revisará y aprobará la estrategia de difusión, selección y planeación propuesta por el contratista antes de su ejecución. La ejecución de la convocatoria es responsabilidad del contratista seleccionado.

3. **¿Existen criterios mínimos ya definidos para que una entidad financiera pueda ser beneficiaria del acompañamiento, o dichos criterios deberán ser propuestos por el contratista seleccionado y posteriormente validados por el Programa?**

Respuesta: Los Términos de Referencia no establecen criterios mínimos predefinidos para la selección de entidades beneficiarias. Conforme al numeral 2.1.3, Fase 2, el PROPONENTE seleccionado deberá proponer los criterios técnicos y la modalidad de evaluación en su estrategia de selección, los cuales serán revisados y aprobados por el Programa antes de su implementación.

4. En caso de que, pese a la gestión de convocatoria, no se logre vincular a tres entidades financieras, ¿cómo se ajustará el alcance operativo, técnico y económico del contrato?

Respuesta: El numeral 2.1.1 prevé que el contrato podrá ejecutarse con mínimo una (1) entidad financiera y máximo tres (3). En caso de vincularse un número inferior a tres, el pago de los entregables 2 al 8 se realizará de forma proporcional al número de entidades efectivamente participantes, conforme al numeral 5.6. Si no se vincula ninguna entidad financiera, esta situación constituye una causal de terminación del contrato.

5. Dado que el contrato podrá ejecutarse con mínimo una (1) entidad financiera y máximo tres (3), ¿el valor adjudicado corresponderá al valor total ofertado para tres entidades, o se ajustará desde el inicio según el número efectivo de entidades vinculadas?

Respuesta: Conforme al numeral 5.1, el contrato se adjudicará por el valor total ofertado, correspondiente al acompañamiento de hasta tres (3) entidades financieras. Sin embargo, el pago de los entregables 2 al 8 se realizará de forma proporcional al número de entidades efectivamente participantes. Los entregables 1 y 9 corresponden a pagos únicos que no están sujetos a dicha distribución proporcional. El Programa no garantiza que la totalidad de las entidades finalicen el proceso.

6. Teniendo en cuenta que los pagos de los entregables 2 al 8 se realizarán proporcionalmente según el número de entidades participantes, ¿podría la entidad precisar la fórmula o mecanismo de cálculo aplicable cuando participen una o dos entidades?

Respuesta: De acuerdo con el numeral 5.1, el porcentaje asignado a cada entregable (del 2 al 8) se dividirá entre tres (3), que es el número máximo de entidades previstas, y se multiplicará por el número de entidades que efectivamente participen y cuyos entregables hayan sido recibidos a satisfacción. Por ejemplo, si el entregable tiene asignado el 13% del valor total del contrato y participan dos (2) entidades, el pago corresponderá a $(13\% \div 3) \times 2 = 8,67\%$ del valor total del contrato.

7. ¿Los costos transversales de coordinación, administración, diseño metodológico, gestión de información, convocatoria, seguimiento, elaboración de instrumentos y gestión MEL deberán ser distribuidos proporcionalmente por entidad, o podrán reconocerse como costos fijos dentro de la propuesta económica?

Respuesta: Conforme al numeral 3.5, el PROPONENTE tiene plena autonomía para estructurar su propuesta económica de la manera que considere técnicamente más adecuada, siempre que el valor total no supere el presupuesto disponible de \$600.000.000 más IVA. Los Términos de Referencia no distinguen entre costos fijos y variables. Se entiende que la propuesta económica cubre la totalidad de los costos necesarios para ejecutar el objeto del contrato con hasta tres (3) entidades.

Por lo que el proponente deberá incluir en su propuesta el total del costo del servicio.

- 8. Si una entidad financiera inicia el proceso y posteriormente decide retirarse, suspender su participación o no continuar, ¿se reconocerán los entregables parciales efectivamente desarrollados, presentados y aprobados hasta ese momento?**

Respuesta: De conformidad con el numeral 5.1, el pago de los entregables se realiza de manera proporcional del entregable 2 al 8 contra entrega y recibo a satisfacción por parte del programa. Los entregables aprobados y recibidos a satisfacción antes del retiro de una entidad serán reconocidos en los términos allí establecidos.

- 9. En caso de que no se encuentre interesada en participar ninguna entidad financiera, causal prevista en los términos como posible terminación del contrato, ¿se reconocerán los costos y entregables ya causados por el contratista en la fase de convocatoria, planeación y gestión previa?**

Respuesta: Conforme al numeral 5.1, el único entregable que podría haberse completado y aprobado antes de confirmarse la no vinculación de entidades es el Entregable No. 1 (Plan de trabajo), cuyo pago equivale al 8% del valor del contrato, dicho entregable se reconocerá una vez sea aprobado por las partes como condición de inicio del proyecto. El Entregable No. 2, que corresponde precisamente a la selección y vinculación de entidades financieras, solo se reconocerá si fue recibido a satisfacción por el Programa.

- 10. ¿Las entidades financieras participantes estarán ubicadas exclusivamente en Bogotá, o el contratista deberá prever actividades presenciales en otras ciudades del país?**

Respuesta: Los Términos de Referencia no establecen restricción geográfica respecto a la ubicación de las entidades financieras beneficiarias. Conforme al numeral 3.5, el PROPONENTE deberá incluir en su propuesta económica todos los costos de desplazamiento y logística necesarios para la ejecución de las actividades presenciales requeridas en el numeral 2.1.3, independientemente de la ciudad donde operen las entidades seleccionadas.

- 11. Para los talleres presenciales, grupos focales, entrevistas, ejercicios de mystery shopper y sesiones de cierre, ¿los costos de espacios físicos, ayudas audiovisuales, refrigerios, desplazamientos internos, materiales impresos o apoyos logísticos deberán ser asumidos por el contratista, por las entidades financieras participantes o por el Programa?**

Respuesta: De conformidad con el numeral 3.5, todos los costos relacionados con la ejecución del objeto del contrato, incluyendo espacios físicos, logística, materiales y desplazamientos, serán asumidos por el contratista dentro de su propuesta económica. El Programa no aportará recursos adicionales.

12. **¿Las entrevistas a profundidad y las sesiones de retroalimentación posteriores a los talleres podrán realizarse en modalidad virtual o híbrida, siempre que se garantice la calidad metodológica, la trazabilidad de la información y el cumplimiento de los objetivos del proyecto?**

Respuesta: Las entrevistas a profundidad y las sesiones de retroalimentación posteriores a los talleres no tienen restricción de modalidad en los Términos de Referencia, por lo que podrán realizarse de manera virtual o híbrida siempre que se garantice la calidad metodológica y el cumplimiento de los objetivos.

13. **¿La exigencia de talleres y grupos focales presenciales aplica de manera obligatoria para todas las entidades y en todas las fases, o podrá justificarse una modalidad híbrida de acuerdo con la ubicación, disponibilidad y operación de cada entidad financiera?**

Respuesta: La presencialidad es obligatoria para los mínimos requeridos: al menos tres (3) talleres y/o grupos focales por entidad en la Fase 3 y al menos seis (6) talleres teórico-prácticos por entidad en la Fase 5, conforme al numeral 2.1.3. Las sesiones adicionales a dichos mínimos podrán proponerse en modalidad virtual o híbrida, conforme al criterio de evaluación del numeral 3.3.1, subcriterio 4c. No se admitirá modalidad híbrida para sustituir los talleres presenciales mínimos establecidos.

14. **¿Los ejercicios de mystery shopper deberán realizarse exclusivamente en sucursales físicas o también podrán incluir canales digitales, telefónicos, WhatsApp, chatbots, aplicaciones móviles o páginas web de las entidades financieras?**

Respuesta: De conformidad con el numeral 2.1.3, Fase 3, los ejercicios de mystery shopper deberán realizarse en "diferentes sucursales o canales de atención". Así mismo, dicho numeral establece expresamente la evaluación de "flujos de atención y experiencia del usuario por canal" como componente del diagnóstico. Por lo tanto, podrán incluirse canales digitales, telefónicos u otros canales de atención, además de las sucursales físicas.

15. **Dado que el Programa no aportará recursos adicionales para la ejecución del piloto, ¿se entiende que el contratista será responsable del diseño, acompañamiento, orientación metodológica, seguimiento y documentación del piloto, pero no de financiar desarrollos tecnológicos, producción de piezas, adecuaciones físicas, campañas, pauta, contratación de proveedores externos o inversiones internas de las entidades financieras?**

Respuesta: Conforme al numeral 2.1.3, Fase 6, la responsabilidad del contratista comprende el diseño metodológico, el acompañamiento técnico, el seguimiento y la documentación del piloto.

Los costos de implementación de las recomendaciones corresponden a las entidades financieras participantes, quienes contribuirán con recursos propios en especie o financieros para dicha implementación. En todo caso, las recomendaciones priorizadas para el piloto deberán ser accionables en un plazo máximo de un (1) mes, orientadas a la generación de resultados tempranos que faciliten su posterior escalabilidad, conforme al **numeral 2.1.3, Fase 6**.

- 16. ¿Las entidades financieras participantes deberán comprometer recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros o en especie para implementar las recomendaciones priorizadas en el piloto?**

Respuesta: Conforme al numeral 2.1.3, Fase 6, se espera que las entidades participantes contribuyan con recursos, en especie o financieros, para la implementación de las acciones del piloto. Este compromiso deberá quedar recogido en el Acuerdo que el contratista suscriba con cada entidad financiera, de acuerdo con el numeral 2.1.2.

- 17. ¿El piloto debe entenderse como una implementación funcional a pequeña escala de recomendaciones priorizadas, o como una validación metodológica/documental con pruebas controladas, medición de percepción y captura de aprendizajes?**

Respuesta: Conforme al numeral 2.1.3, Fase 6, el piloto corresponde a una implementación real y funcional de al menos dos (2) recomendaciones priorizadas, accionables en un plazo máximo de un (1) mes, orientadas a la generación de resultados tempranos que faciliten su posterior escalabilidad. No se trata de una validación exclusivamente documental.

- 18. Cuando se menciona la incorporación de estrategias de diseño que incluyan la participación de personas mayores, ¿esta participación podrá realizarse mediante entrevistas, pruebas de usuario, grupos focales, sesiones de co-diseño o validación de materiales, según las condiciones de cada entidad?**

Respuesta: Los Términos de Referencia no restringen el mecanismo de participación de personas mayores en el piloto. Podrán utilizarse entrevistas, pruebas de usuario, grupos focales, sesiones de co-diseño, validación de materiales u otras metodologías participativas, siempre que sean coherentes con el enfoque de diseño centrado en las personas mayores exigido en el numeral 2.1.3, Fase 6, y que su incorporación sea evidenciable en la propuesta.

- 19. Para acreditar la experiencia específica del proponente relacionada con inclusión social y/o económica de población mayor en Colombia, ¿serán válidas certificaciones de consultorías, formación, fortalecimiento institucional o transferencia metodológica dirigidas a operadores, instituciones o programas que atienden población mayor, aunque**

el beneficiario contractual directo haya sido una entidad y no las personas mayores directamente?

Respuesta: Serán válidas las certificaciones cuyo objeto evidencie de manera clara y directa el vínculo con la inclusión social y/o económica de la población mayor en Colombia, conforme al numeral 3.3.3. El beneficiario contractual directo puede ser una institución, operador o programa, siempre que el contenido de la certificación demuestre que el proyecto tuvo como propósito la atención, inclusión o mejora de servicios dirigidos a personas mayores. Es responsabilidad del proponente asegurarse de que el objeto de las certificaciones evidencie con claridad el cumplimiento del criterio.

20. ¿Serán válidas experiencias de fortalecimiento institucional, formación o consultoría orientadas a inclusión productiva, inclusión económica, emprendimiento, educación financiera, desarrollo empresarial o cierre de brechas de poblaciones vulnerables o subatendidas, cuando dichas experiencias incorporen componentes de acceso a servicios, capacidades empresariales o bienestar económico?

Respuesta: Para el primer subcriterio del numeral 3.3.3 (fortalecimiento institucional mediante procesos de sensibilización, apropiación o incorporación de enfoques de inclusión), podrán ser válidas si el objeto de la certificación evidencia claramente procesos de este tipo al interior de organizaciones públicas o privadas. Para el segundo subcriterio (inclusión de la población mayor), se requerirá que la certificación demuestre un vínculo directo con la inclusión social y/o económica de personas mayores en Colombia.

21. Para efectos de obtener puntaje por experiencia desarrollada con o para entidades del sector financiero, ¿se entenderán incluidas entidades como bancos, cooperativas, fondos de empleados, fintech, aseguradoras, microfinancieras, entidades de economía solidaria u organizaciones relacionadas con servicios financieros?

Respuesta: Mediante adenda n° 1, próxima a publicarse, se precisará que, para efectos de la acreditación de experiencia con o para entidades del sector financiero establecida en el numeral 3.3.3, se considerarán incluidas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria

22. ¿Una misma persona puede cumplir más de un rol dentro del equipo mínimo, siempre que acredite la formación y experiencia exigida para cada perfil, o cada cargo debe ser desempeñado por una persona diferente?

Respuesta: Cada cargo del equipo mínimo requerido debe ser desempeñado por una persona diferente. Conforme al numeral 3.2.4, los cinco (5) perfiles son cargos independientes, cada uno con requisitos académicos y de experiencia diferenciados, que deben ser acreditados individualmente. No está permitido que una misma persona acredite simultáneamente más de un cargo del equipo mínimo.

23. **¿Los perfiles del equipo mínimo deben tener dedicación exclusiva durante los quince (15) meses del contrato, o pueden tener dedicación parcial conforme al cronograma, plan de trabajo y actividades aprobadas?**

Respuesta: Los Términos de Referencia no exigen dedicación exclusiva para los perfiles del equipo mínimo. Conforme al numeral 5.3, obligación 6, el contratista deberá garantizar la continuidad del equipo propuesto y su disponibilidad suficiente para cumplir con los entregables y el cronograma aprobado.

24. **Para el reconocimiento del puntaje por otros perfiles de apoyo, ¿se considerarán relevantes perfiles complementarios en analítica de datos, transformación digital, experiencia de usuario, diseño instruccional, investigación cualitativa, comunicaciones inclusivas, tecnología financiera o automatización de tableros de seguimiento?**

Respuesta: Conforme al numeral 3.3.2, "Otros perfiles de apoyo", el PROPONENTE podrá incluir personal adicional al equipo mínimo requerido, el cual será valorado con hasta 2 puntos si tiene relevancia para el proyecto. Perfiles en analítica de datos, transformación digital, experiencia de usuario, diseño instruccional, investigación cualitativa, comunicaciones inclusivas, tecnología financiera o automatización de tableros son pertinentes dado el alcance del proyecto y podrán ser valorados positivamente.

25. **¿Las entidades financieras participantes estarán obligadas a entregar protocolos, manuales, lineamientos, piezas de comunicación, datos administrativos, flujos de atención y demás información requerida para el diagnóstico?**

Respuesta: Conforme al numeral 2.1.2, literal iii, el Acuerdo que el contratista suscribirá con cada entidad financiera participante incluirá el compromiso formal de la entidad de aportar la información requerida y realizar las actividades necesarias para el logro del proyecto, conforme al plan de trabajo establecido.

26. **Considerando las obligaciones de tratamiento y anonimización de datos personales, ¿el Programa entregará lineamientos específicos o formatos estándar para la recolección, autorización, anonimización y reporte de información proveniente de entrevistas, encuestas, grupos focales y ejercicios de mystery shopper?**

Respuesta: Conforme al **numeral 5.10**, todos los instrumentos para la recolección, autorización, anonimización y reporte de información, serán responsabilidad del contratista, quien deberá proponerlos y desarrollarlos dentro de su propuesta metodológica

- 27. ¿El Programa suministrará formatos institucionales para informes, matrices, listados de asistencia, encuestas, actas, herramientas MEL y presentaciones, o el contratista deberá proponerlos dentro de su metodología?**

Respuesta: El contratista será responsable de diseñar y proponer todos los instrumentos, formatos y herramientas requeridos para la ejecución del proyecto, incluyendo informes, matrices, listados de asistencia, encuestas, actas y herramientas MEL.

- 28. ¿Existe un número máximo de rondas de revisión o iteraciones para la aprobación de entregables por parte del Programa y de las entidades financieras participantes?**

Respuesta: Los Términos de Referencia no establecen un número máximo de rondas de revisión. Conforme al **numeral 5.3, obligación 3**, el contratista deberá presentar los entregables ante el Programa para recibir retroalimentación y realizar los ajustes correspondientes. Los plazos y condiciones específicas para la revisión y aprobación quedarán definidos en el plan de trabajo revisado y aprobado por el PROGRAMA.

- 29. ¿Los términos de referencia contemplan o contemplarán un plazo máximo para la revisión y aprobación de entregables por parte del supervisor del contrato y de las entidades financieras participantes?**

Respuesta: Los Términos de Referencia no establecen plazos máximos específicos para la revisión y aprobación de entregables. Conforme al numeral 5.1, los pagos se realizan contra entrega y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. Los plazos específicos de revisión y aprobación quedarán definidos en el plan de trabajo revisado y aprobado por el PROGRAMA

- 30. ¿Para la Selección de las entidades financieras, EL PROGRAMA, ¿entregará las bases de datos y contactos para la gestión de contacto?**

Respuesta: ver respuesta a la pregunta n° 1.

- 31. ¿Quién convoca a las entidades financieras a hacer parte del proyecto y si se cuenta con apoyo por parte del PROGRAMA para esta convocatoria con sus redes y medios de comunicación?**

Respuesta: Conforme al **numeral 2.1.3, Fase 2**, la convocatoria es responsabilidad del contratista. El Programa revisará y aprobará la estrategia de difusión antes de su ejecución.

32. En el universo de entidades financieras el PROGRAMA permite contactar a Banca Comercial, a Banca microcrédito, a cooperativas financieras, a Fintech, Aseguradoras, etc. o tienen algún parámetro o tipología ya definido que excluya alguna.

Respuesta: ver respuesta a la pregunta 21.

33. Para los criterios habilitantes de capacidad financiera no establecen el valor numérico de los indicadores a evaluar. ¿Por favor indicar cuál es el mínimo aceptado en esta convocatoria como capacidad financiera?

Respuesta: La evaluación de capacidad financiera no opera bajo un umbral numérico fijo. Los indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad del proponente se comparan con el promedio del sector según su CIIU, por lo que no es posible establecer un valor mínimo único de antemano.

34. También en el mismo ítem de capacidad financiera indican "con el promedio del sector". Por favor indicar ¿A cuál sector se refieren y si ya conocen el sector solicitamos se informen cuáles son esos indicadores promedios?

Respuesta: El sector corresponde al código CIIU registrado por el proponente. Los promedios sectoriales se determinan al momento de la evaluación con base en fuentes de información sectorial que se construyen con base en dicha data.

35. Agradecemos ampliar y aclarar a que se refieren con "estudios complementarios" que mencionan en algunos perfiles de equipo de trabajo y bajo qué documento se acreditan estos estudios.

Respuesta: Mediante adenda n° 1, próxima a publicarse, se aclarará que, para efectos de la presente convocatoria, se entenderá por estudios complementarios aquellos programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano o de educación continua ofrecidos por instituciones de educación superior o entidades debidamente autorizadas, tales como diplomados, cursos de actualización, seminarios o programas de formación especializada, en las áreas temáticas requeridas para cada perfil según lo establecido en la sección 3.2.4 de los Términos de Referencia. Dichos estudios deberán acreditarse mediante el certificado o diploma expedido por la institución que los impartió.

36. Tenemos una duda de interpretación que agradecemos nos aclaren con respecto al numeral 3.3.2-Nota que habla de los años de experiencia habilitante y específica del equipo de trabajo y pasó a presentar el caso de ejemplo: Si al director de proyecto solicitan mínimo 4 años de experiencia habilitante y posteriormente en la experiencia específica para

obtener el puntaje mayor : (Se asignan siete (7) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia superior a siete (7) años), es decir de 8 años en adelante, La pregunta va en vía de que los cuatro (4) años habilitante más ocho(8) años específica se deben demostrar 12 años en total de experiencia. ¿Lo determinado en el numeral 3?3.2 de años no incluye los años pedidos como habilitantes? Agradecemos por lo anterior la claridad correspondiente.

Respuesta: Los años de experiencia calificable corresponden únicamente a los años ADICIONALES a la experiencia mínima habilitante. Conforme a la Nota del numeral 3.3.2: "Los años de experiencia objeto de evaluación y puntaje en este criterio corresponden únicamente a los años adicionales a la experiencia mínima habilitante [...]. Los años de experiencia mínima requerida tienen carácter exclusivamente habilitante y no son susceptibles de puntaje." Por lo tanto, para el director de Proyecto, los 4 años mínimos son habilitantes y los años que excedan ese mínimo generan puntaje. Para obtener 7 puntos se requiere acreditar una experiencia total superior a 7 años, lo que implica más de 3 años adicionales a los 4 habilitantes. El mismo principio aplica para todos los perfiles.

37. En el numeral 3.6 criterios de desempate-Nota indican: "NOTA: Los proponentes deberán acreditar, con la presentación de su propuesta, los documentos que soporten la aplicación de los criterios de desempate. Dichos documentos deberán presentarse en carpeta independiente dentro de la propuesta. La acreditación de estos criterios de desempate constituye un requisito que no será objeto de subsanación." Pregunta: Por favor indicar a qué documentos hacen referencia y dónde están determinados y adicionalmente indicar en qué punto del numeral 4 documentación a anexar deben ir ya que no la indican.

Respuesta: Los documentos a los que hace referencia la Nota del numeral 3.6 son aquellos que acrediten los criterios de desempate establecidos en el **artículo 35 de la Ley 2069 de 2020**. Cada proponente deberá remitirse a dicha norma y determinar si le aplica alguno de los criterios allí contemplados, adjuntando en ese caso los soportes correspondientes en carpeta independiente dentro de la propuesta.

38. Perfil experto en comunicación y atención al cliente

En los términos de referencia se integran competencias asociadas a comunicación estratégica, mercadeo, experiencia de usuario y servicio al cliente.

Agradecemos aclarar si:

- La experiencia acreditable para este perfil puede provenir indistintamente de proyectos relacionados con mercadeo, experiencia de usuario, diseño de servicios, customer experience (CX), experiencia de cliente, comunicación estratégica o transformación de canales de atención.

- La experiencia en diseño e implementación de estrategias de experiencia de usuario, customer journey o diseño centrado en el usuario puede considerarse válida para acreditar este perfil.
- Los posgrados en talento humano, desarrollo organizacional, gestión humana, desarrollo empresarial, administración o áreas económicas y administrativas pueden considerarse afines al perfil requerido.

Respuesta: Conforme al numeral 3.2.4, la experiencia acreditable para este perfil debe evidenciar diseño, implementación o mejora de estrategias de comunicación y atención al cliente. Experiencias en mercadeo, customer experience, diseño de servicios, comunicación estratégica o transformación de canales de atención serán válidas siempre que las certificaciones lo evidencien claramente. Respecto al perfil académico, serán afines los posgrados que el proponente pueda demostrar relacionados con las competencias del perfil descrito en dicho numeral.

39. Perfil experto en formación y fortalecimiento de capacidades

Agradecemos aclarar si:

- La experiencia en procesos de fortalecimiento empresarial, formación organizacional, educación financiera, cambio organizacional, transferencia metodológica o fortalecimiento institucional puede considerarse válida para acreditar este perfil.
- Los posgrados en áreas administrativas, económicas, gestión humana, talento humano o desarrollo organizacional pueden considerarse afines al perfil requerido.

Respuesta: Conforme al numeral 3.2.4, serán válidas las experiencias en fortalecimiento empresarial, formación organizacional, cambio organizacional, transferencia metodológica o fortalecimiento institucional, siempre que las certificaciones evidencien el diseño e implementación de procesos de capacitación o desarrollo de contenidos pedagógicos. Respecto al perfil académico, serán afines los posgrados que el proponente pueda demostrar relacionados con las competencias del perfil descrito en dicho numeral.

40. Experiencia internacional

Agradecemos confirmar si:

- La experiencia específica del proponente y/o del equipo de trabajo puede acreditarse mediante proyectos desarrollados fuera de Colombia, siempre que cumplan con las condiciones temáticas exigidas en los términos de referencia.
- En caso afirmativo, si las certificaciones emitidas por entidades extranjeras requieren algún requisito adicional de validación, apostilla o traducción.

Respuesta: Los Términos de Referencia no restringen el origen geográfico de la experiencia, por lo que serán válidas las certificaciones de proyectos desarrollados fuera de Colombia, siempre que cumplan con los requisitos de contenido establecidos en los numerales 3.3.2 y 3.3.3.

De conformidad con el numeral 2.12 de las Condiciones Generales, para efectos de la presentación de la propuesta, los documentos otorgados en el exterior podrán presentarse en copia simple, sin necesidad de apostilla ni legalización. En caso de que dichos documentos se encuentren en un idioma distinto al español, deberán acompañarse de traducción simple.

No obstante, en caso de resultar adjudicatario, el proponente deberá presentar la totalidad de los documentos otorgados en el exterior debidamente apostillados, requisito que deberá cumplirse antes de la legalización del contrato.

41. Fase de selección de entidades financieras

Respecto a la Fase 2 “Selección de entidades financieras que recibirán acompañamiento y definición de planes individuales de trabajo”, agradecemos aclarar:

- **¿Qué nivel de profundidad espera EL PROGRAMA en la estrategia de selección de entidades financieras?**
- **¿Se espera únicamente el diseño metodológico y operativo del proceso o también la ejecución integral de convocatoria, difusión, evaluación y preselección de entidades?**
- **¿Qué alcance y nivel de detalle debe tener el “plan individual de trabajo” esperado para cada entidad financiera en esta etapa?**
- **¿Existe un número mínimo esperado de entidades postuladas o evaluadas antes de la selección final por parte de EL PROGRAMA?**
- **Teniendo en cuenta que el plazo total de ejecución es de quince (15) meses, ¿el tiempo requerido para el proceso de convocatoria, difusión, evaluación y selección de entidades financieras hace parte de este plazo? En caso afirmativo, ¿EL PROGRAMA tiene una estimación o expectativa sobre la duración esperada de esta etapa?**

Respuesta: Conforme al numeral 2.1.3, Fase 2, la estrategia debe contemplar tanto el diseño metodológico como la ejecución integral del proceso de convocatoria, difusión, evaluación y preselección, siendo la selección final responsabilidad del Programa. El plan individual de trabajo deberá contener los elementos suficientes para orientar el acompañamiento técnico de cada entidad, articulándose con las fases subsiguientes. No se establece número mínimo de entidades postuladas. El plazo de quince (15) meses incluye todas las fases, y se espera que el proponente proponga un cronograma viable en su propuesta.

42. Experiencia específica relacionada con población mayor

Agradecemos confirmar si:

- Serán válidas experiencias relacionadas con economía plateada, bienestar financiero, inclusión financiera, envejecimiento activo, diseño de servicios inclusivos o experiencia de usuario para personas mayores, aun cuando el objeto contractual no menciona expresamente “personas mayores” o “adultos mayores”.
- Las experiencias orientadas a inclusión financiera de poblaciones vulnerables, cuando incluyan componentes relacionados con ciclo de vida, longevidad, bienestar financiero o inclusión etaria, podrán ser consideradas dentro de este criterio.
- Una misma certificación podrá ser tenida en cuenta para acreditar simultáneamente la experiencia relacionada con fortalecimiento institucional e inclusión, y la experiencia relacionada con inclusión social y/o económica de población mayor, siempre que el contenido de la certificación evidencie el cumplimiento de ambos criterios.

Respuesta: Conforme al numeral 3.3.3, serán válidas las experiencias vinculadas a economía plateada, bienestar financiero, envejecimiento activo o diseño de servicios para personas mayores, siempre que las certificaciones evidencien su relación con la inclusión social y/o económica de este segmento. Las experiencias en inclusión financiera de poblaciones vulnerables podrán considerarse cuando las certificaciones demuestren componentes relacionados con longevidad, bienestar financiero o inclusión etaria. Conforme a la Nota del mismo numeral, una misma certificación podrá acreditar más de un subcriterio siempre que su contenido evidencie claramente el cumplimiento de cada uno de ellos.

43. Nos dirigimos a ustedes en el marco de la *Convocatoria No. 149*, con el propósito de plantear una inquietud relacionada con uno de los requisitos habilitantes de capacidad jurídica.

Somos una empresa con trayectoria reconocida en el mercado nacional, con un posicionamiento consolidado en áreas de consultoría, acompañamiento institucional y gestión del cambio, lo que nos otorga las competencias técnicas y operativas para responder de manera idónea al objeto de esta convocatoria.

Sin embargo, al revisar el numeral 3.2.1 de las Condiciones Especiales, identificamos que se exigen *un mínimo de seis (6) años de existencia* al momento de presentar la propuesta.

Frente a este requisito, queremos manifestar respetuosamente que, si bien nuestra empresa no cumple con este umbral, consideramos que ello responde en gran medida al carácter *emergente de la economía plateada en Colombia*, un campo en el que el ecosistema de actores especializados es aún incipiente. Exigir dicho umbral podría, en la práctica, limitar

significativamente la participación de actores con alta capacidad técnica y especialización real en el tema.

En este sentido, nuestra consulta concreta es la siguiente:

¿Constituye el requisito de los seis (6) años de existencia una condición habilitante de carácter absoluto e insuperable, o existe alguna posibilidad de flexibilización, aclaración o consideración especial dado el contexto del sector al que se dirige esta convocatoria?

Agradecemos de antemano su atención y la orientación que nos puedan brindar al respecto, y quedamos atentos a cualquier aclaración que se emita en el marco del proceso.

Respuesta: Mediante adenda n° 1, próxima a publicarse, se modificará el numeral 3.2.1 de los Términos de Referencia, en el sentido de reducir el tiempo mínimo de existencia requerida al momento de presentar la propuesta de seis (6) a tres (3) años.