

**BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. – BANCÓLDEX-, ACTUANDO  
COMO ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA DE INVERSIÓN BANCA DE LAS  
OPORTUNIDADES**

**CONVOCATORIA No. 149**

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE  
BRINDE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO A TRES (3) ENTIDADES DEL SECTOR  
FINANCIERO, 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.**

**15 de Mayo de 2026**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1. Antecedentes y justificación .....	4
1.2. Definiciones .....	7
<b>2. OBJETO DE LA INVITACIÓN</b> .....	<b>7</b>
2.1. Alcance .....	7
2.2 Cronograma de la invitación.....	17
2.3 Cierre y entrega de la propuesta.....	17
2.4 Garantía de la seriedad de la Oferta.....	18
<b>3. EVALUACIÓN</b> .....	<b>19</b>
3.1. Proceso de evaluación .....	19
3.2. Criterios habilitantes .....	20
3.3. Criterios técnicos .....	26
3.3.1. Metodología.....	26
3.3.2. Equipo de trabajo y experiencia calificable.....	32
3.3.3. Experiencia específica del proponente .....	35
3.4. Presupuesto .....	37
3.5. Criterio económico .....	37
3.6. Criterios de desempate .....	39
<b>4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA</b> .....	<b>39</b>
4.1. Documentación de la propuesta .....	39
<b>5. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN</b> .....	<b>41</b>
5.1. Forma de pago .....	41
5.2. Obligaciones del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades .....	44
5.3. Obligaciones del Contratista .....	44
5.4. Duración del contrato .....	48
5.5. Garantía del contrato.....	48
5.6. Causales de terminación del contrato .....	49
5.7. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales .....	49
5.8. Política antifraude del Banco .....	49
5.9. Indemnidad .....	50

**5.10. Tratamiento de Datos Personales a Cargo del Consultor: .....50**

## **CONDICIONES ESPECIALES PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE BRINDE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO A TRES (3) ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO, 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**

El presente documento de “CONDICIONES ESPECIALES” regula de manera particular la presente invitación, el cual estará acompañado obligatoriamente del documento denominado “CONDICIONES GENERALES” que incluye las condiciones que aplican a todas las invitaciones públicas y privadas para la contratación de bienes y servicios realizadas por Bancóldex, actuando como administrados del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades.

Por lo anterior, toda propuesta deberá atender rigurosamente el documento de Condiciones Generales, así como lo exigido en el presente documento.

Cuando en este documento se haga alusión a “Términos de Referencia” se entenderá que los mismos contienen las “Condiciones Especiales” y las “Condiciones Generales”.

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. Antecedentes y justificación**

Colombia atraviesa una transición demográfica acelerada que transformará profundamente su estructura poblacional, social y productiva. El aumento sostenido de la esperanza de vida y la reducción de las tasas de fecundidad están configurando una sociedad cada vez más longeva, lo que plantea retos importantes para múltiples sectores, entre ellos el sistema financiero. En este nuevo contexto demográfico, promover condiciones que garanticen la autonomía económica y el bienestar financiero de las personas a lo largo del ciclo de vida se convierte en un desafío central para el desarrollo del país.

El sistema financiero desempeña un rol clave en este proceso, al facilitar herramientas que permiten a las personas gestionar sus recursos, enfrentar riesgos, planificar el retiro y mantener independencia económica que contribuya al proceso de envejecimiento saludable, productivo y activo. No obstante, la evidencia muestra que el acceso y uso de productos financieros no se distribuye de manera homogénea entre los distintos grupos etarios. A medida que aumenta la edad, se observan reducciones tanto en el acceso como en la actividad de productos financieros, especialmente en el caso del crédito. Estas brechas se explican en parte por factores estructurales asociados a las trayectorias laborales, los niveles de ingreso, la cobertura del sistema pensional y las brechas digitales que afectan de manera particular a las personas mayores.

Sin embargo, además de estos factores estructurales, existe una barrera menos visible pero igualmente relevante: el edadismo, entendido como la discriminación basada en la edad. En el ámbito financiero, el edadismo puede manifestarse de múltiples formas, desde supuestos institucionales sobre las capacidades o necesidades de las personas mayores hasta prácticas de comunicación y atención que reproducen estereotipos o dinámicas paternalistas. Estas manifestaciones pueden afectar la experiencia de servicio, limitar la autonomía de las personas mayores como clientes financieros y, en algunos casos, influir en su acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros.

El edadismo en el sector financiero no siempre se expresa de forma explícita. En muchos casos se manifiesta a través de prácticas aparentemente neutras, como el uso de lenguaje condescendiente, representaciones visuales que refuerzan estereotipos de fragilidad o dependencia, o dinámicas de atención

que presuponen limitaciones cognitivas asociadas a la edad.

Estas prácticas, aunque muchas veces bien intencionadas, pueden generar experiencias de exclusión, afectar la confianza de las personas mayores en las instituciones financieras y reforzar barreras para su plena participación en el sistema (edadismo benevolente). En paralelo, el análisis de la oferta del sistema financiero colombiano evidencia oportunidades importantes de mejora en la atención de este segmento. Aunque una proporción significativa de entidades financieras cuenta con productos dirigidos a personas mayores, gran parte de esta oferta se concentra en productos asociados a pensionados. Cuando se excluyen estos productos, la disponibilidad de soluciones específicamente diseñadas para personas mayores de 50 años se reduce considerablemente, lo que evidencia un espacio importante para el desarrollo de estrategias más integrales de inclusión financiera orientadas a este grupo poblacional.

Con el propósito de responder a estos desafíos y promover un sistema financiero más inclusivo frente a los cambios demográficos, Banca de las Oportunidades ha impulsado la *Ruta Planteada: inclusión financiera para vivir más y mejor*, una agenda orientada a fortalecer la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia como una palanca de bienestar financiero.

Como parte de esta agenda, se han estructurado cuatro pilares estratégicos: (i) generación de evidencia, (ii) mitigación del edadismo, (iii) alianzas multifactor y (iv) desarrollo de acciones específicas para la inclusión y educación financiera con enfoque de ciclo de vida.

Esta agenda se sustenta en el enfoque de *aging well* o envejecimiento saludable, entendido como un proceso integral en el que se promueve de manera interconectada el envejecimiento productivo, activo y saludable, reconociendo el bienestar financiero como una dimensión clave para garantizar la calidad de vida a lo largo del ciclo de vida.

Asimismo, se fundamenta en dos principios orientadores. En primer lugar, el enfoque de segmentación por etapa vital (*stage, not age*), que propone dejar de entender la vida como una trayectoria lineal determinada únicamente por la edad cronológica, para reconocerla como una sucesión de etapas dinámicas que pueden alternarse y repetirse a lo largo del tiempo. En segundo lugar, el principio de interseccionalidad, que busca superar la noción de una vejez homogénea, reconociendo la diversidad de trayectorias, condiciones y experiencias que caracterizan a las personas mayores.

En el marco del pilar de evidencia, se han desarrollado insumos estratégicos como la Hoja de Ruta para la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia y un estudio experimental orientado a identificar la presencia de sesgos asociados a la edad en la atención por parte de asesores comerciales del sistema financiero. Por su parte, el pilar de mitigación del edadismo incluye el desarrollo de la Guía de comunicación y atención para personas mayores de 50 años, orientada a transformar las interacciones entre las entidades financieras y este segmento poblacional.

En el pilar de alianzas multisectoriales, se ha conformado un espacio de articulación con actores del ecosistema a través de un *task force* especializado en finanzas plateadas. Finalmente, en el pilar de acciones para la inclusión y educación financiera, se han implementado iniciativas como talleres dirigidos a entidades financieras para fortalecer capacidades en principios de geragogía, así como espacios formativos con personas mayores enfocados en la prevención del fraude financiero.

En el marco de estos hitos desarrollados, la *Guía de comunicación y atención para personas mayores de 50 años, la nueva longevidad en el sector financiero*, se sustentó en un proceso de investigación aplicada que incluyó ejercicios cualitativos como grupos focales con personas mayores y ejercicios de *mystery shopper* en entidades financieras, con el fin de analizar de manera directa la experiencia de

atención y las percepciones de este segmento frente al lenguaje institucional, las interacciones de servicio y las representaciones comunicacionales utilizadas por el sector.

Los resultados de este proceso evidenciaron que muchas de las barreras experimentadas por las personas mayores en el sistema financiero se relacionan con dinámicas de comunicación y atención que, aunque no necesariamente buscan excluir, terminan reproduciendo sesgos asociados a la edad. Por ejemplo, en relación con el lenguaje institucional, el 61% de las personas participantes manifestó preferencia por el término “cliente mayor”, mientras que expresiones como “persona mayor” también son consideradas apropiadas. En contraste, términos como “viejo”, “anciano” o incluso “abuelo” generan altos niveles de rechazo por percibirse como peyorativos o condescendientes.

Asimismo, cerca del 70% de las personas consultadas coincidió en que el envejecimiento debe comunicarse como un proceso natural del ciclo de vida, rechazando narrativas que lo presenten como una carga social o como una lucha contra el deterioro. En las interacciones directas con clientes, los hallazgos muestran una reacción particularmente negativa frente al lenguaje paternalista. Frases como “sé que esto es muy complicado para su edad” registraron niveles de rechazo cercanos al 73%, mientras que expresiones como “yo le explico, a ver si me entiende” también generaron percepciones negativas entre más de la mitad de las personas participantes. Estos resultados reflejan una fuerte sensibilidad frente a cualquier forma de trato que sugiera incapacidad o limitaciones asociadas a la edad.

En contraste, las personas mayores valoran positivamente las interacciones que reconocen su autonomía y promueven su participación en la toma de decisiones financieras. Expresiones orientadas al acompañamiento, como “¿cómo prefiere que le acompañemos en esta decisión?”, registraron niveles de aprobación cercanos al 68%, mientras que manifestaciones de disponibilidad profesional como “estaré encantado de ayudarle” alcanzaron niveles de aceptación superiores al 80%.

Los hallazgos también permitieron identificar preferencias claras en materia de representación visual. Las imágenes que generan mayor identificación son aquellas que muestran a personas mayores en contextos de autonomía, disfrute, vida activa o liderazgo, como viajes, actividades culturales, ejercicio o mentoría. Por el contrario, se observa rechazo hacia representaciones que refuerzan estereotipos de fragilidad o dependencia, o que limitan el rol de las personas mayores exclusivamente al ámbito doméstico o al cuidado de otras personas.

Finalmente, en materia de atención al cliente, cerca del 60% de las personas participantes manifestó que espera ser tratado simplemente en condiciones de igualdad frente a otros clientes del sistema financiero. Al mismo tiempo, aproximadamente el 72% señaló que prefiere recibir explicaciones claras cuando surgen dudas sobre productos o servicios financieros, en lugar de simplificaciones excesivas que puedan percibirse como paternalistas.

Bajo lo anterior, buscando apoyar la transformación de las prácticas del sector financiero, la **Guía de comunicación y atención para personas mayores de 50 años** se constituyó como una herramienta encaminada a fortalecer las capacidades de la industria financiera para relacionarse con este segmento de manera respetuosa, pertinente y libre de sesgos etarios, promoviendo interacciones que reconozcan la autonomía, la diversidad y el valor de las personas mayores como clientes activos del sistema financiero.

Con la finalidad de escalar y maximizar el impacto de esta herramienta, resulta necesario avanzar hacia una fase de implementación que permita traducir sus lineamientos conceptuales en transformaciones concretas dentro de las entidades financieras. En este sentido, Banca de las Oportunidades busca contratar un proveedor técnico especializado que acompañe a entidades financieras interesadas en implementar las buenas prácticas contenidas en la guía, mediante procesos de diagnóstico institucional, adaptación de protocolos de atención, fortalecimiento de capacidades internas y desarrollo de acciones concretas de

transformación. Este proceso permitirá fortalecer un sistema financiero más inclusivo frente a la edad, promover el bienestar financiero de las personas, reducir las barreras asociadas al edadismo y generar aprendizajes que faciliten la adopción de buenas prácticas a mayor escala dentro del sector financiero colombiano.

Enlace de acceso a la guía de comunicación y atención a personas mayores: la nueva longevidad en el sector financiero: <https://n9.cl/7jbym>

## 1.2. Definiciones

- **Atención Digital inclusiva:** Integración de atención física y digital que considera las necesidades de las personas mayores.
- **Economía de la longevidad:** Conjunto de actividades económicas desde la productividad y el consumo y asociadas al envejecimiento poblacional.
- **Edadismo:** Discriminación sistemática por razón de edad, basada en estereotipos o prejuicios sobre la vejez.
- **Edadismo benevolente:** Forma sutil de discriminación que aparenta amabilidad, pero limita la autonomía del cliente mayor
- **Edadismo hostil:** Discriminación explícita y negativa hacia personas mayores.
- **Heterogeneidad e interseccionalidad:** Diversidad dentro del grupo de personas mayores según capacidades, género, nivel socioeconómico, etc.
- **Inclusión etaria:** Integración plena de personas de todas las edades en productos, servicios y comunicaciones.

## 2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

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.

**Nota:** Para efectos de la presente convocatoria, se entenderá por acompañamiento técnico un proceso estructurado y especializado de asistencia, asesoría y transferencia de capacidades, mediante el cual el PROPONENTE seleccionado apoyará a las entidades financieras en la adaptación, diseño, implementación y seguimiento de la estrategia orientada a promover las comunicaciones y la atención inclusiva para personas mayores de 50 años.

### 2.1. Alcance

- 2.1.1. Para efectos de la ejecución del objeto y alcance de la presente invitación, se informa a los PROPONENTES que será responsabilidad del PROPONENTE seleccionado llevar a cabo la invitación, evaluación y preselección de los participantes que recibirán el acompañamiento. La

selección final de las entidades financieras estará a cargo de EL PROGRAMA.

EL PROPONENTE seleccionado y EL PROGRAMA aceptan que la ejecución del contrato que se celebre se llevará a cabo con mínimo una (1) entidad financiera y máximo tres (3) entidades, sin perjuicio del contrato que se suscriba y de la forma de pago señalada en el numeral 5.1. del presente documento.

**2.1.2.** EL PROPONENTE que resulte seleccionado deberá suscribir un Acuerdo con las entidades financieras seleccionadas, el cual deberá incluir entre otros, lo siguiente: i) Tratamiento de los datos personales que se compartan y de la información confidencial: autorización previa y expresa de la entidad financiera para compartir su información con EL PROPONENTE seleccionado, y reserva y/o confidencialidad de la misma cuando sea sensible. ii) Definición de líder del Proyecto, tanto en la entidad financiera y el proponente seleccionado. iii) Compromiso de la entidad financiera para aportar la información y realizar las actividades requeridas para el logro del Proyecto, de acuerdo con los tiempos que se establezcan posteriormente en el plan de trabajo y iv) otras que se consideren necesarias y no contradigan lo expuesto en la presente invitación.

**2.1.3.** Para el cumplimiento y desarrollo del objeto, EL PROPONENTE deberá incluir dentro de su propuesta las fases, actividades y entregables descritos en el presente numeral. No obstante, en atención a la metodología planteada EL PROPONENTE podrá adicionar actividades que considere necesarias en cada una de las fases, para poder cumplir con el entregable requerido en cada una de las fases, las cuales serán previamente aprobadas por EL PROGRAMA.

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
<p><b>Fase 1: Plan de trabajo</b></p>	<p>EL PROPONENTE deberá incluir en su propuesta un plan de trabajo del acompañamiento técnico, el cual deberá desarrollar por lo menos los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de las actividades previstas para el desarrollo de cada fase del proyecto y su alcance.</li> <li>• Cronograma estimado con la duración prevista para cada fase y actividad.</li> <li>• Responsables y actores involucrados en cada fase.</li> </ul> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá revisar y ajustar el plan de trabajo en coordinación con el PROGRAMA.</p>	<p><b>Entregable 1.</b></p> <p>El proponente seleccionado deberá presentar al PROGRAMA un documento en Word con el plan de trabajo, con ajustes en caso de ser requerido, lo que habilitará el inicio del proyecto y su ejecución.</p>
<p><b>Fase 2. Selección de entidades financieras que recibirán acompañamiento y definición de planes individuales de trabajo</b></p>	<p>EL PROPONENTE deberá presentar una propuesta de selección para hasta tres (3) entidades para recibir el acompañamiento previsto en el proyecto. En esta propuesta debe evidenciarse los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de difusión,</li> </ul>	<p><b>Entregable 2.</b></p> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la estrategia de selección de entidades beneficiarias</li> </ul>

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<p>selección y planeación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de criterios técnicos y modalidad de evaluación</li> <li>• Cronograma de selección.</li> <li>• Estrategia para la construcción de planes de trabajo por cada entidad.</li> </ul> <p>El PROPONENTE seleccionado será responsable de adelantar el proceso de selección y vinculación de las entidades beneficiarias, con base en la estrategia de difusión, selección y planeación definida, revisada y aprobada por EL PROGRAMA. La formalización de dicha vinculación se realizará mediante acuerdos suscritos entre EL PROPONENTE seleccionado y cada entidad financiera correspondiente.</p>	<p>que aborde difusión, postulación, evaluación y selección previamente concertadas con el PROGRAMA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos celebrados entre EL PROPONENTE seleccionado y la entidad financiera respectiva.</li> <li>- Estrategia para la construcción de planes de trabajo por cada entidad.</li> </ul>
<p><b>Fase 3. Diagnóstico a cada entidad participante</b></p>	<p>El PROPONENTE deberá presentar en su propuesta una metodología para el diagnóstico de cada entidad participante, que describa los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descripción de los instrumentos y técnicas que utilizará, incluyendo:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos cualitativos (entrevistas semiestructuradas, grupos focales, mystery shopper, visitas a oficinas, talleres participativos, entre otros).</li> <li>• Instrumentos cuantitativos (encuestas, análisis de bases de datos, información administrativa).</li> <li>• Revisión documental (protocolos, manuales operativos, lineamientos de servicio).</li> <li>• Análisis de materiales de comunicación internos y externos.</li> <li>• Evaluación de flujos de atención y experiencia del usuario por canal.</li> </ul> </li> <li>2. Descripción de los componentes adicionales que considera pertinentes para enriquecer el diagnóstico, tales como herramientas digitales, etnografía, segmentaciones avanzadas,</li> </ol>	<p><b>Entregable 3</b></p> <p>El proponente seleccionado deberá entregar el informe del diagnóstico por cada entidad financiera, el cual deberá incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Diagnóstico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento metodológico por cada uno de los instrumentos cualitativos y cuantitativos aplicados.</li> <li>• Materiales utilizados en la aplicación de los instrumentos (presentaciones, documentos, guiones de entrevista, fichas de talleres, otros materiales previstos).</li> </ul> </li> <li><b>2. Sistematización de resultados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe con la sistematización de los resultados obtenidos en cada uno de los componentes.</li> <li>• Presentación de resultados del diagnóstico y hallazgos clave.</li> <li>• Matriz de sistematización de resultados.</li> </ul> </li> </ol>

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<p>benchmarking u otros enfoques, debidamente justificados.</p> <p>3. Explicación de cómo integrará los componentes anteriores en el análisis de brechas, oportunidades y recomendaciones, incorporando enfoques diferenciales (género, ruralidad)</p> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá ejecutar el diagnóstico para cada entidad financiera participante, garantizando como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos diez (10) entrevistas a profundidad con actores clave, incluyendo altos directivos, gerentes y líderes de áreas estratégicas (recursos humanos, comunicaciones, servicio al cliente, riesgos, producto, entre otras).</li> <li>• Al menos tres (3) talleres y/o grupos focales presenciales con equipos de áreas clave para la recolección de información cualitativa.</li> <li>• Al menos dos (2) ejercicios de <i>mystery shopper</i> en diferentes sucursales o canales de atención.</li> <li>• Revisión de protocolos y manuales internos en los ámbitos de gestión humana, comunicaciones, atención al cliente, riesgos y desarrollo de producto.</li> </ul> <p>Nota: Las actividades de diagnóstico deben involucrar como mínimo a los equipos de las áreas de comunicaciones, servicio al cliente y producto.</p>	
<b>Fase 4. Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad</b>	<p>El PROPONENTE deberá presentar una propuesta operativa y metodológica integral de la estrategia de acompañamiento técnico para las entidades financieras participantes. Esta propuesta deberá evidenciar un enfoque estructurado, adaptable y orientado a resultados,</p>	<p><b>Entregable 4:</b></p> <p>Documento que contenga la estrategia de acompañamiento técnico para cada una de las entidades financieras participantes de acuerdo con los</p>

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<p>incorporando buenas prácticas y considerando las particularidades del contexto colombiano y de cada entidad.</p> <p>La estrategia de acompañamiento técnico que se defina debe contemplar los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i.</b> Definición de las fases, con descripción clara de actividades, herramientas, mecanismos de asistencia técnica y productos esperados en cada etapa.</li> <li><b>ii. Estrategia de comunicación y articulación:</b> Mecanismos para la coordinación efectiva entre las entidades participantes, el equipo del proyecto y el PROGRAMA, incluyendo flujos de información, espacios de trabajo colaborativo y estrategias de gestión de conocimiento.</li> <li><b>iii. Estrategia de gestión del cambio:</b> Enfoque, herramientas y actividades orientadas a facilitar la adopción de los ajustes o innovaciones propuestas al interior de las entidades, incluyendo acciones de sensibilización, fortalecimiento de capacidades, apropiación institucional (incluida la alta dirección y juntas directivas) y sostenibilidad de los cambios.</li> <li><b>iv. Estrategia de seguimiento y monitoreo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Documento metodológico de la estrategia MEL: descripción del enfoque, la metodología, los indicadores, fuentes de información, periodicidad y responsables de medición.</li> </ul> </li> </ul> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá construir la estrategia de acompañamiento de manera conjunta con cada entidad financiera, a través de actividades de co-creación y co-diseño y teniendo en cuenta</p>	<p>resultados de la fase anterior y que contemple los elementos descritos en esta fase.</p> <p>La estrategia debe aprobarse expresamente por cada entidad participante.</p>

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<p>que la estrategia MEL deberá acompañarse de una batería mínima de KPIS para el monitoreo y seguimiento enmarcados en las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y atención: indicadores asociados a las condiciones habilitantes para que las entidades cuenten con una comunicación y atención inclusiva para el segmento objetivo. Particularmente el enfoque propone métricas para la medición del cambio respecto a estrategias de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sensibilización y alineación de los equipos internos</li> <li>✓ Identificación y mitigación de prácticas edadistas</li> <li>✓ Uso de lenguaje claro y formatos accesibles</li> <li>✓ Representación visual diversa y no estereotipada</li> </ul> </li> <li>• Indicadores que buscan medir el impacto de las estrategias de comunicación y atención en la inclusión financiera del segmento 50+. Las métricas propuestas para el enfoque abordan: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acceso y uso de productos financieros</li> <li>✓ Calidad (en términos de satisfacción, fidelización)</li> <li>✓ Bienestar financiero</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Fase 5. Implementación de la estrategia de acompañamiento</b>	<p>El PROPONENTE deberá presentar una propuesta integral para la implementación de la estrategia de acompañamiento técnico.</p> <p>La estrategia de acompañamiento técnico deberá contemplar, como mínimo, los siguientes componentes:</p>	<p><b>Entregable 5:</b></p> <p>EL PROPONENTE seleccionado deberá realizar el acompañamiento técnico a las entidades participantes en el proyecto a partir de los siguientes componentes:</p> <p><b>1. Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los equipos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento técnico y operativo que</li> </ul>

	<p><b><u>1. Fortalecimiento de capacidades y habilidades del equipo interno</u></b></p> <p>Este componente estará orientado a promover la adopción de mejores prácticas en comunicación y atención inclusiva, contribuyendo a la mitigación de sesgos asociados al edadismo y a la adecuada atención de personas de 50 años y más.</p> <p>Como mínimo, el PROPONENTE deberá indicar en la propuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Descripción del enfoque pedagógico y estructura de los talleres de formación previstos, orientados a la identificación y mitigación de sesgos, comunicación inclusiva y modelos de atención adecuados para personas mayores de 50 años.</li> <li>b. Metodología prevista para las sesiones de retroalimentación y acompañamiento posteriores a los talleres.</li> <li>c. Enfoque para el diseño de la estrategia de escalamiento y formación de multiplicadores internos.</li> <li>d. Mecanismos previstos para evaluar la comprensión y apropiación de conocimientos por parte de los equipos participantes.</li> </ol> <p><b><u>2. Fortalecimiento v/o mejoramiento de protocolos y herramientas de comunicación y atención</u></b></p> <p>Este componente estará orientado a incorporar prácticas inclusivas y no edadistas en los procesos, protocolos y lineamientos internos de las entidades financieras.</p> <p>Como mínimo, el PROPONENTE deberá indicar en la propuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Descripción del proceso de revisión de estrategias, protocolos y manuales existentes.</li> <li>b) Metodología para la formulación de recomendaciones y planes de acción priorizados.</li> <li>c) Tipos de herramientas operativas que desarrollará para facilitar la</li> </ol>	<p>refleje el desarrollo metodológico de las actividades previstas en la estrategia y de manera concreta especifique tiempos, recursos, logística y focalización de personas a participar (que eventualmente puedan fungir como multiplicadores internos)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de contenidos para los talleres: guía o <i>toolkit</i> de capacitación con todos los materiales pedagógicos que correspondan.</li> <li>• Fuentes de verificación de la participación (listados de asistencia, registro fotográfico)</li> <li>• Herramientas para la evaluación y apropiación de conocimientos.</li> <li>• Reporte de resultados sobre la apropiación de contenidos y conocimientos.</li> <li>• Estrategia de escalamiento</li> </ul> <p><b>2. Fortalecimiento y/ o mejoramiento de protocolos y manuales de comunicación, atención, otros que resulten clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento metodológico con la propuesta de ajuste a protocolos y manuales revisados. Debe incorporar las recomendaciones concretas para la actualización de los documentos internos.</li> </ul>
--	---	---

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<p>implementación de las recomendaciones.</p> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá ejecutar las siguientes actividades mínimas por cada entidad financiera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los equipos:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Realización de al menos seis (6) talleres teórico-prácticos presenciales por entidad, dirigidos a equipos clave, abordando de manera integrada la identificación y mitigación de sesgos, comunicación inclusiva y modelos de atención adecuados.</li> <li>b) Desarrollo de mínimo dos (2) sesiones de retroalimentación y acompañamiento posteriores a los talleres por entidad, orientadas a resolver dudas, recoger aprendizajes y ajustar la implementación.</li> <li>c) Diseño e implementación de una estrategia de escalamiento que incluya mecanismos para la formación de formadores y su implementación futura.</li> <li>d) Definición e implementación de mecanismos para evaluar la comprensión, apropiación y aplicación de los conocimientos por parte de los equipos participantes.</li> </ol> </li> <li>2. Fortalecimiento y/o mejoramiento de protocolos y herramientas de comunicación y atención:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Revisión de estrategias, protocolos y manuales existentes y formulación de recomendaciones concretas para su fortalecimiento en los ámbitos de comunicaciones, servicio al cliente y producto, traducidas en planes de acción con responsables, plazos e indicadores de seguimiento.</li> <li>b) Desarrollo de herramientas operativas que faciliten la implementación de las recomendaciones, tales como checklists, guías rápidas y scripts de atención, entre otros.</li> </ol> </li> </ol>	

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
<p><b>Fase 6. Pilotaje de las recomendaciones por entidad</b></p>	<p>El alcance del piloto deberá permitir la implementación de al menos dos (2) recomendaciones orientadas al mejoramiento de estrategias, protocolos y/o manuales de comunicaciones, servicio al cliente o mercadeo, en aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de lenguaje transformador en la atención.</li> <li>• Simplificación y/o adaptación de materiales.</li> <li>• Uso de imágenes apropiadas en piezas de comunicación.</li> <li>• Entrenamiento de equipos en función de los ajustes realizados en los protocolos.</li> <li>• Aplicación de herramientas prácticas para la implementación de mejoras.</li> <li>• Fortalecimiento de canales de atención.</li> <li>• Incorporación de enfoques de diseño centrado en las personas mayores.</li> </ul> <p>Las recomendaciones implementadas deberán ser accionables en un plazo máximo de un (1) mes y orientadas a la generación de resultados tempranos que faciliten su posterior escalabilidad. Se deberá contemplar, de acuerdo con el alcance del piloto, la incorporación de estrategias de diseño que incluyan la participación de personas mayores, ya sean internas o externas a la entidad.</p> <p>El PROPONENTE deberá presentar en su propuesta una propuesta metodológica y operativa para el desarrollo del pilotaje, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de actividades previstas para la implementación del piloto.</li> </ul>	<p><b>Entregable 6:</b></p> <p>EL PROPONENTE seleccionado deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un reporte de implementación del piloto con las recomendaciones priorizadas donde se describa el proceso de aplicación, los aprendizajes y los ajustes identificados.</li> <li>- Un reporte de satisfacción y percepción de utilidad por cada entidad financiera, elaborado por el PROPONENTE a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción, que incluya los resultados sistematizados y sus principales hallazgos.</li> </ul>

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma estimado de ejecución.</li> <li>• Resultados esperados de la implementación.</li> <li>• Mecanismos para la captura y documentación de lecciones aprendidas durante el pilotaje.</li> <li>• Estrategia de sostenibilidad de las recomendaciones implementadas.</li> <li>• Indicadores de seguimiento previstos para la medición del piloto</li> </ul> <p>Las recomendaciones implementadas deberán ser accionables en un plazo máximo de un (1) mes y orientadas a la generación de resultados tempranos que faciliten su posterior escalabilidad.</p> <p>Se deberá contemplar, de acuerdo con el alcance del piloto, la incorporación de estrategias de diseño que incluyan la participación de personas mayores, ya sean internas o externas a la entidad.</p> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá ejecutar el pilotaje de al menos dos (2) recomendaciones priorizadas por entidad, ajustando el cronograma a las en coordinación con cada entidad.</p> <p>Nota: El PROGRAMA no aportará recursos adicionales para la ejecución del piloto. Se espera que las entidades participantes contribuyan con recursos, en especie o financieros, para la implementación de las acciones</p>	
<p align="center"><b>Fase 7. Cierre del proyecto y de la estrategia MEL</b></p>	<p>El PROPONENTE seleccionado deberá ejecutar el cierre del proyecto, que incluye:</p>	<p><b>Entregable 7:</b></p> <p>El PROPONENTE seleccionado deberá entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final: documento y presentación que consolide resultados, análisis de cambios observados, aprendizajes, recomendaciones para la sostenibilidad y efectos de inclusión y bienestar sobre el segmento 50+</li> </ul>

Fase	Información que debe incorporar el PROPONENTE en su propuesta	Entregables por parte del PROPONENTE que resulte seleccionado
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación de resultados, análisis de cambios observados, aprendizajes y recomendaciones para la sostenibilidad.</li> <li>Presentación de resultados y cierre con las entidades acompañadas.</li> <li>Aplicación y cierre de la estrategia de monitoreo, evaluación y seguimiento definida en la Fase 4, con la medición final de los indicadores definidos y la línea base alcanzada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de resultados y de cierre con las entidades acompañadas.</li> <li>Entrega de herramientas de seguimiento con los resultados de la estrategia de monitoreo, evaluación y seguimiento.</li> <li>Matriz de indicadores de proyecto: herramienta que consolide los indicadores definidos, línea base y métricas finales alcanzadas.</li> </ul>

## 2.2 Cronograma de la invitación

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por EL PROGRAMA sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia publicada a través de la página web de EL PROGRAMA

EVENTO	FECHA
Invitación y presentación de los términos de referencia	15 de mayo de 2026
Formulación de inquietudes por parte de los proponentes a EL PROGRAMA	Hasta el 25 de mayo de 2026
Respuesta de inquietudes enviadas por los proponentes a EL PROGRAMA	Hasta el 02 de junio de 2026
Cierre de la invitación y entrega de propuestas	05 de junio de 2026 a las 4:00 p.m.
Adjudicación de la convocatoria (*)	26 de junio de 2026

*\*Nota 1: La fecha de adjudicación puede variar según trámites internos. Cualquier modificación al respecto será publicada en la página del PROGRAMA.*

*Nota 2: Se recomienda enviar las propuestas con la suficiente anticipación a la fecha y hora indicadas, previendo posibles inconvenientes o demoras en el proceso de carga y envío de los documentos de su propuesta.*

## 2.3 Cierre y entrega de la propuesta

LOS PROPONENTES deberán presentar las Propuestas a más tardar en la fecha de cierre informada en el Cronograma. La Propuesta deberá ser dirigida a Paola Arias, Gerente del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, y deberá enviarse al canal oficial de correspondencia de correo electrónico [correspondenciasector@bancoldex.com](mailto:correspondenciasector@bancoldex.com). **Únicamente serán consideradas para el proceso de evaluación, las propuestas recibidas a través de este canal oficial establecido.**

**Así mismo para el seguimiento al interior de EL PROGRAMA, podrán enviar las propuestas con**

**copia a los correos:**

1. [Bancadelasoportunidades@bancadelasoportunidades.gov.co](mailto:Bancadelasoportunidades@bancadelasoportunidades.gov.co),
2. [Paola.tellez@bancadelasoportunidades.gov.co](mailto:Paola.tellez@bancadelasoportunidades.gov.co)

Nota: Es obligatorio la presentación de las propuestas al canal oficial establecido [correspondenciasector@bancoldex.com](mailto:correspondenciasector@bancoldex.com) para tener en cuenta la participación de los PROPONENTES. No será válida la presentación y participación de las propuestas si solo se envían a uno sólo o más de los correos de copia, sin que se haya radicado al correo oficial. Además, no serán tenidas en cuenta propuestas radicadas físicamente, por fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la fecha y hora de cierre.

No se aceptarán las propuestas enviadas a través de plataformas de transferencias de archivos o enlaces de descarga en la nube.

En caso de que los archivos enviados al correo electrónico presenten errores que no permitan que el Banco pueda acceder a ellos, la propuesta será rechazada sin que haya lugar a que el interesado la presente nuevamente, por lo que es responsabilidad de cada PROPONENTE asegurarse antes de su envío, que la misma es accesible y que se ha remitido en su integridad.

Los archivos de las Propuesta y sus anexos no podrán superar los 50 MB por correo electrónico, por lo que los PROPONENTES interesados en participar en la presente convocatoria deberán validar de forma previa al envío de su propuesta la capacidad máxima de envío de correos por parte de las entidades que representa.

Una vez recibida la propuesta, Bancóldex enviará respuesta al correo electrónico remitido de la propuesta, informando el número de radicado, la fecha y hora de recepción de esta.

La fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que EL PROGRAMA lo considere conveniente, en tal caso, la ampliación del plazo se dará a conocer mediante adenda que será publicará en la página web de EL PROGRAMA.

Las propuestas recibidas después de las 4:00:00 p.m. (según el reloj del servidor del Bancóldex) de la fecha de cierre, se considerarán presentadas extemporáneamente por lo que serán descalificadas.

Recuerde que es responsabilidad de los PROPONENTES la presentación de su propuesta en tiempo, por lo que los PROPONENTES deberán prever cualquier inconveniente en el proceso de envío y radicación, por esta razón se recomienda enviar la propuesta y sus anexos con suficiente antelación a la hora de cierre.

## **2.4 Garantía de la seriedad de la Oferta**

EL PROPONENTE deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la propuesta, la cual podrá consistir en una garantía bancaria irrevocable a primer requerimiento (on-demand) o en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que sea satisfactoria para el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades. La garantía deberá ajustarse a los presentes Términos de Referencia y a las disposiciones legales vigentes.

Las compañías de seguros que otorguen la garantía deberán estar legalmente establecidas en Colombia. Los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre

que tengan límite de exposición crediticia con Bancóldex (cupo de crédito aprobado con Bancóldex).

La garantía deberá ser válida por un periodo de seis (6) meses calendario contados a partir de la fecha de cierre de la invitación.

La garantía de seriedad de la oferta deberá ser otorgada a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - Bancóldex - Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, con NIT. 800.149.923-6, en formato para entidades particulares, la cual se hará efectiva si EL PROPONENTE retira su propuesta dentro del período de validez estipulado, o si habiéndosele adjudicado el contrato no cumple con los requisitos establecidos para la firma de este o se niega a celebrar el contrato respectivo o no presenta las garantías del Contrato establecidas en estos Términos de Referencia o en el Contrato.

### 3. EVALUACIÓN

#### 3.1. Proceso de evaluación

La presente convocatoria se desarrollará teniendo en cuenta los siguientes pasos generales: (i) Revisión documental y requisitos habilitantes; (ii) Solicitud de información subsanable, si aplica; (iii) Rechazo de plano de las propuestas que no cumplan con los requisitos habilitantes o, que habiendo requerido subsanación de algún documento, este no fuera aceptado o no se hubiese recibido en los tiempos adecuados; (iv) Evaluación de los criterios técnicos; (v) Evaluación del criterio económico; (vi) Adjudicación de la propuesta y, (vii) Contratación.

A toda propuesta que no hubiese sido rechazada de plano de conformidad con lo señalado en el numeral 4.2 del documento de Condiciones Generales de los presentes Términos de Referencia, se le realizará un análisis en donde se verifique y evalúen los siguientes criterios:

<b>Criterios habilitantes</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Capacidad jurídica / financiera / administrativa/ Acreditación del perfil del equipo de trabajo</b>	Cumple o no cumple
<b>Criterios Técnicos</b>	<b>85 puntos</b>
Metodología	30 puntos
Experiencia del equipo de trabajo adicional	30 puntos
Experiencia específica del proponente	25 puntos
<b>Criterio Económico</b>	<b>15 puntos</b>
Propuesta Económica: Precio total de la ejecución del Proyecto	15 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>100 puntos</b>

Aquellas propuestas que resulten habilitadas por cumplir con los criterios habilitantes pasarán a ser

evaluadas en su componente técnico. Para que la propuesta técnica sea considerada dentro del proceso de selección de la presente convocatoria, la evaluación de los criterios técnicos deberá alcanzar una calificación mínima de **60 puntos** del total asignado.

Únicamente las propuestas que cumplan con el umbral mínimo antes indicado pasarán a la evaluación del criterio económico en los términos indicados en el numeral 3.5. de la presente convocatoria.

La evaluación final será resultado de la sumatoria de la calificación obtenida en la evaluación técnica y económica de la propuesta por parte del comité calificador designado por EL PROGRAMA.

EL PROGRAMA adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje teniendo en cuenta la suma de los criterios técnicos y económicos. La adjudicación de la convocatoria será comunicada mediante publicación en la página Web de EL PROGRAMA.

El resultado de la evaluación de las propuestas se consignará en el Formato de selección de proveedores suscrito por la instancia evaluadora.

Las propuestas que obtengan el puntaje mínimo en la evaluación de los criterios técnicos o lo superen recibirán una invitación a través del correo electrónico [bancadelasoportunidades@bancadelasoportunidades.gov.co](mailto:bancadelasoportunidades@bancadelasoportunidades.gov.co) proponiendo dos fechas para llevar a cabo una presentación de máximo treinta (30) minutos en donde se explique el contenido de su propuesta al comité de evaluación. Tras la confirmación de la fecha seleccionada por EL PROPONENTE, se agendará la cita a través de la plataforma de Teams. Se aclara a los PROPONENTES que dicha presentación no tendrá puntaje adicional, ni se considerará para la calificación de los criterios técnicos y solo tendrá como objetivo socializar al equipo de EL PROGRAMA el contenido de la propuesta. La información que presente en este espacio deberá encontrarse contemplada y acreditada en su propuesta.

### **3.2. Criterios habilitantes**

Para la evaluación de los criterios habilitantes se verificará el cumplimiento de los requisitos y características que se describen a continuación:

#### **3.2.1. Capacidad jurídica**

LOS PROPONENTES podrán ser personas jurídicas nacionales o extranjeras cuyo objeto social o actividad económica principal se relacione directamente con la prestación de servicios de consultorías o asesorías en temas empresariales o de gestión, estrategia, producto, innovación, diseño y mejora de procesos de gestión, transformación de procesos, gestión del cambio, de diseño o experiencia y desarrollo de estudios e investigaciones, lo cual se verificará contra el Certificado de Existencia y Representación Legal o el documento equivalente en caso de ser un proponente extranjero.

Se acepta la participación de PROPONENTES asociados bajo la figura de consorcios o unión temporal. En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras tendrán aplicación las siguientes reglas:

- EL PROPONENTE deberá presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal, según se trate, en el que expresamente se deberá designar a un representante de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal para todos los efectos de la presentación de la propuesta y de la eventual suscripción y ejecución del contrato. En el evento que se conforme una unión temporal se deberá informar los términos y extensión de la participación de cada uno de los miembros

de la Unión Temporal en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de EL PROGRAMA; así mismo, deberá informar la manera en la que se expedirá la factura; esto es, si se realizará por el consorcio o unión temporal a nombre propio y en representación de sus miembros, o en forma separada o conjunta cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, en cualquiera de los casos se deberá dar aplicación a lo estipulado en el Artículo 1.6.1.4.10. del Decreto 358 de 2020.

- Cada uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá tener capacidad tanto para presentar la propuesta como para celebrar el contrato. En caso de existir limitaciones a las facultades de uno cualquiera de los representantes legales, deberá adjuntarse la respectiva autorización.
- La garantía de seriedad de la oferta y demás garantías que se pidan para la eventual celebración del Contrato, deberán otorgarse por EL PROPONENTE, y cubrir a todos y cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio, aportándose además el recibo de pago de la prima.
- Los requisitos de capacidad jurídica, capacidad financiera, y capacidad administrativa deberán acreditarse en su totalidad por al menos uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, no pudiendo ser acumulable entre los distintos participantes.
- La carta de presentación de la oferta deberá presentarse suscrita por los representantes legales de cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal o por el representante del Consorcio o de la Unión Temporal designado por sus integrantes en el acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal, con capacidad expresa para presentar la propuesta.
- La duración del acuerdo consorcial o de unión temporal, en el evento que se establezca, no será inferior al plazo establecido para el contrato que se celebre y tres (3) años más.
- No se acepta ninguna limitación de responsabilidad, por lo que la responsabilidad de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal será solidaria por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato a cargo del Consorcio o a la Unión Temporal, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 respecto de las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato.

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Oficina de Contratación del Banco y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad del PROPONENTE para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección. Para el efecto, la Oficina de Contratación del Banco verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los PROPONENTES o el documento equivalente en caso de ser un proponente extranjero, y demás documentos, los siguientes aspectos: (i) Que sean personas jurídicas nacionales o extranjeras, cuyo objeto social o actividad económica principal se relacione directamente con la prestación de servicios de consultorías o asesorías en temas empresariales o de gestión, estrategia, producto, innovación, diseño y mejora de procesos de gestión, transformación de procesos, gestión del cambio, de diseño o experiencia y desarrollo de estudios e investigaciones; (ii) La duración de la sociedad contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, no podrá ser inferior al plazo establecido para el contrato y tres (3) años más., (iii) Facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de esta, y (iv) EL PROPONENTE deberá contar con un mínimo de seis (6) años de existencia al momento de presentar la propuesta.

En atención a lo establecido en este numeral los proponentes extranjeros podrán participar en la presente Invitación a través de apoderados o representantes legales, caso en el cual el interesado deberá acreditar

que la persona que presenta la oferta se encuentra legalmente facultada para obligarse. Para tal efecto, deberá aportar el documento que confiera dichas facultades, ya sea poder o acto de nombramiento o documento que haga las veces para acreditar la representación legal, en el cual consten expresamente las atribuciones otorgadas, junto con el documento de identificación del apoderado o representante legal. En todo caso la presentación de la propuesta en debida forma deberá corresponder al análisis que cada proponente realice respecto de la manera en que participará en la invitación dentro de su libertad contractual en el marco de la ley y la presente invitación. En consecuencia, cuando el proponente desarrolle actividades permanentes en el país, deberá presentar su propuesta a través de una sucursal extranjera constituida en Colombia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en Colombia. En todo caso, en el evento que se presente un proponente extranjero deberá tenerse en cuenta que la ejecución del objeto de la presente convocatoria deberá desarrollarse de manera presencial con un equipo de trabajo disponible para ejecutar las actividades en el país.

El incumplimiento de las disposiciones normativas será de exclusiva responsabilidad del proponente, quien deberá asumir las consecuencias que de ello se deriven y responder por los perjuicios que se llegaren a causar. En caso de que dicho incumplimiento afecte la ejecución del contrato, el proponente estará obligado a mantener indemne al Programa y a asumir la defensa frente a cualquier reclamación que pudiera presentarse.

### **3.2.2. Capacidad Financiera**

EL PROPONENTE deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para la evaluación de la capacidad financiera EL PROPONENTE deberá diligenciar la “*matriz de capacidad financiera*” Anexo No. 6 (*hoja 1 - Capacidad Financiera*) con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del año 2024 y 2025. Para la validación de esta información, EL PROPONENTE deberá adjuntar la totalidad de documentación solicitada de acuerdo con el numeral 4.1. (documentación de la propuesta) de la presente invitación.

Las cifras registradas en la matriz deberán estar expresadas en pesos colombianos tanto para proponentes nacionales como extranjeros, cuando se trate de proponentes extranjeros, deberán presentar los elementos necesarios para hacer la conversión de los estados financieros que fueron expedidos en moneda extranjera a pesos colombianos.

Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los PROPONENTES revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del PROPONENTE en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.

En el caso que EL PROPONENTE sea una Unión temporal o Consorcio, por lo menos uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal que se presentan debe cumplir con las condiciones de capacidad financiera.

### **3.2.3. Capacidad Administrativa**

En la evaluación de la capacidad administrativa se tendrán en cuenta los aspectos informados por EL PROPONENTE en su propuesta respecto de la estructura organizacional ofrecida por este para la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria, con el fin de validar su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio e Infraestructura física.

Adicionalmente, los PROPONENTES que cuenten con políticas de Responsabilidad Social Empresarial deberán informarlo en su propuesta, como el desarrollo de su equipo humano de trabajo bajo condiciones laborales dignas, compensación justa, adecuadas condiciones de bienestar, seguridad y salubridad en el trabajo; el respeto y cuidado por el medio ambiente y el compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que operan. Para esto, EL PROPONENTE dentro de su propuesta deberá incluir un título o un documento con la información respectiva.

### 3.2.4. Acreditación del perfil y experiencia mínima del equipo de trabajo

Para la acreditación del equipo de trabajo se verificará el cumplimiento de los requisitos de formación académica y de experiencia mínima exigidos para cada perfil:

Cargo	Perfil académico	Experiencia mínima requerida
Director de proyecto	Un (1) profesional con título universitario en economía, finanzas, administración de empresas, ingenierías, o ciencias humanas o sociales, y con posgrado en economía, finanzas, administración, políticas públicas, gestión pública, desarrollo social, ciencias sociales, estudios organizacionales, planeación, evaluación de proyectos, gestión del desarrollo, o áreas afines.	<p>El director de proyecto debe acreditar una experiencia mínima de cuatro (4) años en la dirección de <u>consultorías, dirección de proyectos o director de áreas relacionadas con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento a entidades públicas y privadas para promover gestión del cambio institucional que derive en la inclusión de poblaciones vulnerables o subatendidas (mujeres, población mayor, otros grupos poblacionales)</li> <li>• Políticas o programas relacionados con envejecimiento y nueva longevidad, o</li> <li>• Diseño de servicios centrados en las personas mayores, o</li> <li>• Trabajo con organizaciones o programas dirigidos a promover el bienestar de las personas mayores o,</li> <li>• Dirección, coordinación o gerencia de proyectos de consultoría, preferiblemente en el sector social, financiero o de desarrollo.</li> </ul>
Experto en longevidad	Un (1) profesional con título universitario en medicina, psicología, trabajo social, ciencias económicas, sociales o humanas, salud pública u otras áreas afines, y con posgrado o estudios complementarios en gerontología, geriatría social, envejecimiento y vejez, intervención social,	El/la experto/a en longevidad debe acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en el diseño, implementación o acompañamiento de iniciativas orientadas a la atención, inclusión o mejora de servicios dirigidos a personas mayores.

Cargo	Perfil académico	Experiencia mínima requerida
	desarrollo socioeconómico, políticas públicas, desarrollo humano y curso de vida, o áreas relacionadas con estudios del envejecimiento y la vejez.	
Experto en formación y fortalecimiento de capacidades	Un (1) profesional con título universitario en psicología, trabajo social, ingeniería, ciencias sociales o humanas y áreas afines con posgrado en fortalecimiento organizacional, pedagogía, comunicaciones, ciencias sociales o humanas o áreas afines.	El/la experto/ a en formación y fortalecimiento de capacidades debe acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño e implementación de procesos de capacitación y fortalecimiento de capacidades a equipos en organizaciones públicas y privadas, o</li> <li>• Desarrollo de contenidos pedagógico, facilitación de talleres o procesos formativos y acompañamiento a equipos en la adopción de buenas prácticas y herramientas.</li> </ul>
Experto en comunicación y atención al cliente	Un (1) profesional con título universitario en áreas como comunicación, mercadeo, ingeniería ciencias sociales o humanas o áreas afines con postgrado o estudios complementarios en comunicación estratégica, servicio al cliente, innovación, diseño de servicios, gestión de experiencia de usuario o afines.	El/la experto/a en comunicación y atención al cliente debe acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en diseño, implementación o mejora de estrategias de comunicación y atención al cliente en organizaciones públicas o privadas.
Profesional de Monitoreo Seguimiento	Un (1) profesional con título universitario en áreas como economía, estadística, administración, ingenierías, ciencias sociales o afines.	El/la profesional de monitoreo y seguimiento debe acreditar mínimo un (1) año de experiencia en el diseño y gestión de indicadores, construcción y análisis de líneas base, elaboración de tableros de control, reportes de avance y gestión de proyectos.

Se evaluará la experiencia habilitante del equipo de trabajo propuesto, la cual deberá acreditarse mediante certificaciones contractuales y/o laborales que cumplan con el perfil requerido en los criterios habilitantes en los presentes Términos de Referencia. La experiencia deberá soportarse con certificaciones que incluyan como mínimo: nombre de la entidad o empresa, objeto o funciones desempeñadas, fecha de inicio y fecha de terminación, y rol desempeñado.

### **Acreditación perfil académico**

El perfil académico se acreditará mediante la presentación de copia de los diplomas de grado, actas de

grado o los documentos equivalentes que acrediten la obtención del respectivo título académico. Tratándose de títulos obtenidos en el exterior, se deberá aportar el documento equivalente que acredite su obtención, conforme a la normativa vigente aplicable.

### **Acreditación experiencia habilitante**

Para este criterio, los periodos correspondientes a las certificaciones y contratos que se adjunten para acreditar la experiencia se contabilizarán en años. Cada certificación o contrato posee una duración específica, la cual puede estar expresada en días, meses o años. Para determinar la experiencia total, se realizará la suma de los días correspondientes a cada certificación o contrato, para estos efectos, cada mes se contabilizará como 30 días y cada año como 365. Para el cálculo de los años mínimos y totales requeridos, se realizará la suma de los días correspondientes a todas las certificaciones y contratos, y posteriormente se realizará la conversión a años (cada 365 días de experiencia equivaldrán a 1 año).

En los eventos en que se acrediten periodos de experiencia simultáneos o traslapados, estos serán tenidos en cuenta de manera independiente para efectos de la sumatoria total de la experiencia.

Certificaciones sin fechas completas: Para efectos del cómputo de la experiencia, las certificaciones deberán indicar de manera expresa la fecha de inicio y la fecha de terminación de la relación contractual o laboral.

Si solo se acredita la fecha de inicio, se contabilizará la experiencia hasta la fecha de expedición de la certificación, siempre que en dicha certificación se indique expresamente que la actividad o vínculo se encuentra vigente.

Si solo se acredita la fecha de terminación, la certificación no será tomada en cuenta para el cómputo de la experiencia.

Si no se acredita ninguna de las fechas, la certificación no se podrá incluir en criterios habilitantes. La presentación de equipo de trabajo se hará a través del diligenciamiento y presentación del Anexo No. 6 (*Hoja 2.1 – Perfil académico habilitante - Equipo de Trabajo*), y la experiencia habilitante del equipo de trabajo se hará a través del diligenciamiento y presentación del Anexo No. 6 (*Hoja 2.2 – Experiencia habilitante equipo trabajo*).

Los documentos requeridos para acreditar tanto el perfil académico como la experiencia habilitante que no sean aportados con la propuesta podrán ser subsanados por el proponente dentro del término que para tal efecto establezca la entidad. Vencido dicho plazo sin que se haya efectuado la subsanación correspondiente, la propuesta no continuará en el proceso de evaluación.

Se aclara que los documentos que se aporten posteriormente, en respuesta a la subsanación no serán tenidos en cuenta para la evaluación del criterio técnico señalado en el numeral 3.3.2 Equipo de trabajo y experiencia calificable.

En todo caso, no podrá continuar en el proceso la propuesta que no incluya debidamente diligenciadas en su totalidad el **Anexo No. 6** (*Hoja 2.1 – Perfil académico habilitante - Equipo de Trabajo y Hoja 2.2 – Experiencia habilitante equipo trabajo*)

Se deberán anexar las certificaciones de experiencia o, en su defecto, copia de los contratos junto con su respectiva acta de liquidación que respalden y permitan verificar la información consignada en el Anexo No. 6. La información que se incluya en el anexo pero que no sea soportada mediante documentos que así lo acrediten, deberá ser subsanada por el proponente.

EL PROPONENTE deberá adjuntar a su propuesta las cartas de intención debidamente firmadas de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.

EL PROPONENTE certifica que cuenta con la autorización de tratamiento de datos del emisor de la certificación para compartir sus datos y ser contactado por terceros con la finalidad de verificar la veracidad de la información contenida en los respectivos documentos; así mismo, manifiesta que cuenta con la autorización de tratamiento de datos de los miembros del equipo que incluya en la oferta que presente en el marco de esta convocatoria para que estos puedan ser compartidos con terceros con la finalidad de adelantar las actividades propias del proceso de evaluación.

Las personas naturales o jurídicas que contrate EL PROPONENTE para el desarrollo del Proyecto no tendrán ninguna relación civil, administrativa ni laboral el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A.- Bancóldex en su calidad de administrador de los recursos del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades. Es válido que un PROPONENTE presente más de una certificación que provenga de una misma empresa o entidad, siempre y cuando dichas certificaciones correspondan a contratos diferentes.

Así mismo, será válido aportar certificaciones emitidas por el mismo proponente para acreditar la experiencia habilitante del respectivo miembro persona natural que haga parte del equipo de trabajo.

### 3.3. Criterios técnicos

#### 3.3.1. Metodología

Para la evaluación de la metodología, EL PROPONENTE deberá considerar las actividades descritas en la sección 2.1 Alcance, subnumeral 2.1.3 del presente documento.

A continuación, se presenta la descripción de cada uno de los criterios:

Subcriterio	Puntaje
<p><b>1. Estrategia de selección de entidades financieras sujetas de acompañamiento</b></p> <p>El PROPONENTE deberá presentar la estrategia propuesta para la selección y construcción de planes de trabajo conjunto de acuerdo con lo descrito en el <u>numeral 2.1.3 de alcance – Fase 2. Selección de entidades financieras que recibirán acompañamiento</u></p>	<p><b>Máximo dos (2) puntos</b> que se asignarán así:</p> <p>a) <b>Compleitud:</b> Si la estrategia abarca todos los elementos conforme a lo establecido en el numeral 2.1.3 alcance – Fase 2 Selección de entidades financieras que recibirán acompañamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de difusión, selección y planeación.</li> <li>• Propuesta de criterios técnicos y modalidad de evaluación</li> <li>• Cronograma de selección</li> <li>• Estrategia para la construcción de planes de trabajo por cada entidad</li> </ul> <p><b>Calificación</b></p> <p>Se asignará un (1) punto si la estrategia abarca todos los elementos; en caso contrario, 0 puntos.</p> <p>b) <b>Coherencia:</b> Se evaluará la coherencia de la estrategia presentada teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p>

Subcriterio	Puntaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tiempos del cronograma de selección son viables y coherentes con las demás etapas propuestas.</li> <li>• La estrategia de construcción de los planes de trabajo se fundamenta de manera lógica en el proceso de selección descrito.</li> </ul> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 punto:</b> Si la estrategia cumple con todos los aspectos relacionados.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si no se evidencian los aspectos relacionados en la estrategia.</li> </ul>
<p><b>2. Propuesta para los diagnósticos integrales de las entidades financieras</b></p> <p>EL PROPONENTE deberá presentar la metodología que permita identificar brechas, oportunidades, y necesidades de acompañamiento específicas para cada entidad, de acuerdo con los componentes descritos en el numeral <u><a href="#">2.1.3 Alcance – Fase 3. Diagnóstico a cada entidad participantes</a></u></p>	<p><b>Máximo seis (6) puntos</b> que se asignarán así:</p> <p><b>a) Congruencia técnica:</b> Se evaluará si la propuesta incluye los tres (3) componentes requeridos conforme a lo establecido en el numeral <b>2.1.3. Alcance, fase 3. Diagnóstico a cada entidad participante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de los instrumentos y técnicas que utilizará.</li> <li>• Descripción de los componentes adicionales que considera pertinentes para enriquecer el diagnóstico.</li> <li>• Explicación de cómo integrará los componentes anteriores en el análisis de brechas, oportunidades y recomendaciones, incorporando enfoques diferenciales (género, ruralidad)</li> </ul> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta incluye los tres (3) componentes requeridos con su respectiva descripción</li> <li>• <b>0 puntos</b> si no se incluyen todos los componentes requeridos.</li> </ul> <p><b>b) Calidad:</b> Se evaluará la calidad de la propuesta, teniendo en cuenta el número y la diversidad de instrumentos o metodologías cualitativas planteadas para el desarrollo de las actividades mínimas requeridas por entidad.</p> <p>Dichas actividades mínimas deberán incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diez (10) entrevistas con actores clave por entidad.</li> <li>➤ Tres (3) talleres y/o grupos focales presenciales con equipos de áreas clave (comunicaciones, servicio al cliente, experiencia de usuario, cumplimiento, riesgos, recursos humanos, tecnología, entre otros) por entidad.</li> <li>➤ Dos (2) ejercicios de <i>mystery shopper</i> por entidad.</li> <li>➤ Revisión de protocolos y manuales internos</li> </ul>

Subcriterio	Puntaje
	<p><b><u>Calificación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2 puntos:</b> Si la propuesta ofrece las actividades mínimas requeridas y adicionalmente incorpora una o más actividades metodológicas cualitativas complementarias.</li> <li>● <b>0 puntos:</b> Si la propuesta únicamente incorpora las actividades metodológicas mínimas establecidas y no ofrece actividades adicionales.</li> </ul> <p><b>c) <u>Cantidad:</u></b> Se evaluará la cantidad de áreas de trabajo que el proponente incorpore en la propuesta, con el propósito de garantizar una mayor integralidad en los resultados del diagnóstico.</p> <p>Como requisito mínimo para acceder a puntaje, la propuesta deberá involucrar al menos tres (3) áreas de trabajo por entidad, las cuales deberán incluir de manera obligatoria las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicio al cliente</li> <li>● Comunicaciones</li> <li>● Producto</li> </ul> <p><b><u>Calificación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2 puntos:</b> Si la propuesta involucra más de cinco (5) áreas de trabajo por cada entidad, incluyendo de manera obligatoria las áreas de servicio al cliente, comunicaciones y producto.</li> <li>● <b>1 punto:</b> Si la propuesta involucra entre tres (3) y cinco (5) áreas de trabajo por cada entidad, incluyendo las tres (3) áreas obligatorias.</li> <li>● <b>0 puntos:</b> Si la propuesta involucra las áreas mínimas solicitadas, pero no presenta ninguna adicional.</li> </ul>
<p><b>3. Propuesta metodológica del diseño y definición la estrategia de acompañamiento a cada entidad</b></p> <p>El PROPONENTE deberá presentar la metodología técnica y operativa para ejecutar la estrategia de acompañamiento de acuerdo a lo descrito en el numeral <a href="#"><u>2.1.3 Alcance de la convocatoria – fase 4. Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad</u></a></p>	<p><b>Máximo cinco (5) puntos</b> que se asignarán así:</p> <p><b>a) Congruencia técnica:</b> Se evaluará la congruencia técnica de la propuesta, verificando que esta evidencie el cumplimiento de los cuatro (4) componentes establecidos en el numeral <b>2.1.3. Alcance – Fase 4: Diseño y definición de la estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Definición de las fases, con descripción clara de actividades, herramientas, mecanismos de asistencia técnica y productos esperados en cada etapa.</li> <li>ii) Estrategia de comunicación y articulación.</li> <li>iii) Estrategia de gestión del cambio.</li> <li>iv) Estrategia de seguimiento y monitoreo.</li> </ol> <p><b><u>Calificación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>3 puntos:</b> Si la propuesta evidencia la incorporación de los <b>cuatro (4) componentes</b> requeridos.</li> <li>● <b>0 puntos:</b> Si la propuesta no evidencia la incorporación de los <b>cuatro</b></li> </ul>

Subcriterio	Puntaje
	<p><b>(4) componentes</b> establecidos.</p> <p><b>b) Calidad:</b> Se evaluará la calidad de la propuesta, considerando si la estrategia de comunicación y articulación con las entidades incorpora los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujos de información definidos.</li> <li>• Mecanismos de recolección, sistematización y reporte de la información.</li> </ul> <p><b>Calificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta incluye una estrategia contempla de manera integral los elementos anteriormente mencionados.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta no contempla uno o más de los elementos requeridos en la estrategia de coordinación, seguimiento y monitoreo.</li> </ul>
<p><b>4. Propuesta metodológica para la implementación de la estrategia de acompañamiento</b></p> <p>El PROPONENTE deberá presentar la metodología técnica y operativa para ejecutar la estrategia de acompañamiento de acuerdo con lo descrito en el numeral <a href="#">2.1.3 Alcance de la convocatoria – fase 5. Implementación de la estrategia de acompañamiento</a></p> <p>-</p>	<p><b>Máximo seis (6) puntos</b> que se asignarán así:</p> <p><b>a) Congruencia técnica:</b> Se evaluará la congruencia técnica de la propuesta, verificando que la metodología presentada incluya los dos (2) componentes establecidos en el <b>numeral 2.1.3. Alcance – Fase 5: Implementación de la estrategia de acompañamiento</b>, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Fortalecimiento de capacidades y habilidades del equipo interno.</li> <li>ii) Fortalecimiento y/o mejoramiento de protocolos y herramientas de comunicación y atención.</li> </ol> <p>Cada componente deberá contemplar el desarrollo de las actividades que lo conforman, de acuerdo con lo dispuesto en el citado numeral.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta incluye los dos (2) componentes requeridos y desarrolla las actividades correspondientes a cada uno de ellos, de acuerdo con lo establecido en el <b>numeral 2.1.3. Alcance – Fase 5.</b></li> <li>• <b>0 puntos:</b> si no relaciona los dos componentes de forma completa de acuerdo con lo establecido en el <b>numeral 2.1.3. Alcance – Fase 5.</b></li> </ul> <p><b>b) Calidad:</b> Se evaluará la calidad de la propuesta, en función del alcance y la diversidad de los mecanismos propuestos para la sostenibilidad del <i>componente 1: fortalecimiento de capacidades del equipo interno.</i></p> <p>Para esta evaluación, se verificará la inclusión de mecanismos orientados a la generación de capacidades instaladas y la continuidad de los procesos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquemas de multiplicadores internos.</li> <li>• Metodologías de transferencia de conocimiento.</li> <li>• Herramientas para la gestión del conocimiento.</li> </ul>

Subcriterio	Puntaje
	<p>Cada mecanismo deberá incluir la descripción de su implementación y su articulación con la sostenibilidad del fortalecimiento de capacidades.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta incluye dos (2) o más mecanismos, con la descripción de su implementación y su articulación para la sostenibilidad.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta incluye solamente un (1) mecanismo o no incluye mecanismos para la sostenibilidad del fortalecimiento de capacidades del equipo interno.</li> </ul> <p>c) <b>Cantidad:</b> Se evaluará la cantidad de sesiones propuestas para el componente de <b>fortalecimiento de capacidades y habilidades del equipo interno</b>, teniendo en cuenta que, conforme a los términos, el número mínimo requerido por entidad es de seis (6) sesiones.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta incluye el cumplimiento de las seis (6) sesiones mínimas previstas y adicionalmente propone cuatro (4) o más sesiones adicionales, ya sea en modalidad presencial o virtual.</li> <li>• <b>1 punto:</b> Si la propuesta incluye el cumplimiento de las seis (6) sesiones mínimas previstas y adicionalmente propone entre una (1) y tres (3) sesiones adicionales, ya sea en modalidad presencial o virtual.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta cumple con el mínimo solicitado o no cumple con el número de sesiones mínimas previstas.</li> </ul>
<p><b>5. Propuesta metodológica para el ejercicio piloto a partir de la priorización de al menos dos recomendaciones derivadas del proceso de diagnóstico y acompañamiento</b></p> <p>El PROPONENTE deberá presentar la metodología técnica y operativa para ejecutar la estrategia piloto de al menos dos de las buenas prácticas o recomendaciones. Ver numeral 2.1.3 <a href="#"><u>Alcance de la convocatoria – fase 6. Pilotaje de recomendaciones priorizadas por entidad</u></a></p>	<p><b>Máximo cinco (5) puntos</b> que se asignarán así:</p> <p>a) <b>Congruencia técnica:</b> Se evaluará la congruencia técnica de la propuesta, verificando que la metodología para el desarrollo del pilotaje esté estructurada conforme a los siguientes componentes: (i) definición de actividades, (ii) cronograma de ejecución, (iii) resultados esperados, (iv) mecanismos para la captura y documentación de lecciones aprendidas, (v) estrategia de sostenibilidad y (vi) indicadores de seguimiento.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 puntos:</b> Si la propuesta incluye los seis (6) componentes requeridos.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta NO incorpora los seis (6) componentes.</li> </ul> <p>b) <b>Calidad:</b> Se evaluará la incorporación de metodologías participativas en el diseño y la ejecución de los ejercicios piloto, orientadas al co-diseño con personas mayores.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta evidencia la incorporación de al menos una (1) metodología participativa en el diseño y la ejecución de los ejercicios piloto, orientadas al co-diseño con personas mayores.</li> </ul>

Subcriterio	Puntaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta no evidencia la incorporación de metodologías participativas orientadas al co-diseño con personas mayores.</li> </ul>
<p><b>6. Propuesta transversal de monitoreo, evaluación y seguimiento a la estrategia de acompañamiento de las entidades financieras</b></p> <p>EL PROPONENTE deberá presentar una <b>propuesta MEL de acuerdo con lo descrito en el numeral <u>2.1.3 Alcance– fase 4. Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad.</u></b></p>	<p><b>Máximo seis (6) puntos</b> que se asignarán así:</p> <p><b>a) Congruencia técnica:</b> Se evaluará la congruencia técnica de la propuesta, verificando que el proponente presente un modelo de monitoreo, evaluación y seguimiento (MEL) alineado con lo establecido en el <i>numeral 2.1.3, Alcance – Fase 4: Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad</i>: “Documento metodológico de la estrategia MEL: descripción del enfoque, la metodología, los indicadores, fuentes de información, periodicidad y responsables de medición”.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 puntos:</b> Si la propuesta incluye un modelo de monitoreo, evaluación y seguimiento alineado con lo establecido en el numeral <i>2.1.3, Fase 4: Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad</i>.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta no presenta el modelo de monitoreo, evaluación y seguimiento alineado a lo establecido en el numeral <i>2.1.3, Fase 4: Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad</i>.</li> </ul> <p><b>b) Calidad:</b> Se evaluará la inclusión de estrategias orientadas al establecimiento de la línea base, y la desagregación de datos.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 puntos:</b> Si la propuesta presenta estrategias para el establecimiento de la línea base y la desagregación de datos.</li> <li>• <b>0 puntos:</b> Si la propuesta no presenta una o más de las estrategias señaladas.</li> </ul> <p><b>c) Cantidad:</b> Se evaluará la cantidad de herramientas innovadoras<sup>1</sup> propuestas para el reporte, la medición y la evaluación de indicadores.</p> <p><b>Calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 punto:</b> Si la propuesta presenta al menos una (1) o más herramientas innovadoras orientadas al reporte, la medición y la evaluación de indicadores.</li> </ul>

<sup>1</sup> Para efectos de estos Términos de Referencia se cuentan como herramientas innovadoras aquellas herramientas que permiten el seguimiento automatizado y en tiempo real del avance de las actividades y resultados. Algunos ejemplos de estas herramientas son por ejemplos Dashboards interactivos, formularios digitales, sistemas automatizados de indicadores, otros.

Subcriterio	Puntaje
	e) <b>0 puntos:</b> Si la propuesta no presenta herramientas para el seguimiento, medición o evaluación de indicadores.
<b>Puntaje total</b>	<b>30 puntos</b>

### 3.3.2. Equipo de trabajo y experiencia calificable

Acreditado el perfil y la experiencia mínima requerida del equipo de trabajo, de conformidad con lo señalado en el numeral 3.2.4 del presente documento, se evaluará la experiencia adicional del equipo de trabajo propuesto, la cual deberá acreditarse mediante certificaciones contractuales y/o laborales que cumplan con el perfil requerido en los presentes Términos de Referencia. La experiencia deberá soportarse con certificaciones que incluyan como mínimo: nombre de la entidad o empresa, objeto o funciones desempeñadas, fecha de inicio y fecha de terminación, y rol desempeñado.

**Nota:** Los años de experiencia objeto de evaluación y puntaje en este criterio corresponden únicamente a los años adicionales a la experiencia mínima habilitante establecida en el numeral 2.3.4. Los años de experiencia mínima requerida tienen carácter exclusivamente habilitante y no son susceptibles de puntaje.

Para efectos del cómputo de la experiencia calificable:

Para este criterio, los periodos correspondientes a las certificaciones y contratos que se adjunten para acreditar la experiencia se contabilizarán en años. Cada certificación o contrato posee una duración específica, la cual puede estar expresada en días, meses o años. Para determinar la experiencia total, se realizará la suma de los días correspondientes a cada certificación o contrato, para estos efectos, cada mes se contabilizará como 30 días y cada año como 365. Para el cálculo de los años mínimos y totales requeridos, se realizará la suma de los días correspondientes a todas las certificaciones y contratos, y posteriormente se realizará la conversión a años (cada 365 días de experiencia equivaldrán a 1 año).

En los eventos en que se acrediten periodos de experiencia simultáneos o traslapados, estos serán tenidos en cuenta de manera independiente para efectos de la sumatoria total de la experiencia.

**Certificaciones sin fechas completas:** Para efectos del cómputo de la experiencia, las certificaciones deberán indicar de manera expresa la fecha de inicio y la fecha de terminación de la relación contractual o laboral.

Si solo se acredita la fecha de inicio, se contabilizará la experiencia hasta la fecha de expedición de la certificación, siempre que en dicha certificación se indique expresamente que la actividad o vínculo se encuentra vigente.

Si solo se acredita la fecha de terminación, la certificación no será tenida en cuenta para el cómputo de la experiencia.

Si no se acredita ninguna de las fechas, la certificación no será objeto de evaluación.

El equipo de trabajo se calificará como se indica a continuación:

Cargo	Puntaje
<p><b>Director del Proyecto Hasta siete (7) puntos</b></p>	<p>Se asignará hasta un máximo de siete (7) puntos, dependiendo del número de años de experiencia certificados en los temas descritos en la columna de “Experiencia mínima requerida” del <i>numeral 3.2.4</i>, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se asignarán tres (3) puntos</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia entre más de cuatro (4) y hasta cinco (5) años.</li> <li>• <b>Se asignarán cinco (5) puntos</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia entre más de cinco (5) y hasta seis (6) años.</li> <li>• <b>Se asignarán seis (6) puntos</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia entre más de seis (6) y hasta siete (7) años.</li> <li>• <b>Se asignarán siete (7) puntos</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia superior a siete (7) años.</li> </ul>
<p><b>Experto en longevidad Hasta siete (7) puntos</b></p>	<p>Se asignará hasta un máximo de siete (7) puntos, dependiendo del número de años de experiencia certificados en los temas descritos en la columna de “Experiencia mínima requerida” del <i>numeral 3.2.4</i>, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán tres (3) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de dos (2) y hasta tres (3) años.</li> <li>• Se asignarán cinco (5) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de tres (3) y hasta cuatro (4) años.</li> <li>• Se asignarán seis (6) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de cuatro (4) y hasta cinco (5) años.</li> <li>• Se asignarán siete (7) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia superior a cinco (5) años.</li> </ul>
<p><b>Experto en formación y fortalecimiento de capacidades Hasta cinco (5) puntos</b></p>	<p>Se asignará hasta un máximo de cinco (5) puntos, dependiendo del número de años de experiencia certificados en los temas descritos en la columna de “Experiencia mínima requerida” del <i>numeral 3.2.4</i>, así:</p>

Cargo	Puntaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán dos (2) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de dos (2) y hasta tres (3) años.</li> <li>• Se asignarán tres (3) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de tres (3) y hasta cuatro (4) años.</li> <li>• Se asignarán cuatro (4) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de cuatro (4) y hasta cinco (5) años.</li> <li>• Se asignarán cinco (5) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia superior a cinco (5) años.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Experto en comunicación y atención al cliente</b> <b>Hasta cinco (5) puntos</b></p>	<p>Se asignará hasta un máximo de cinco (5) puntos, dependiendo del número de años de experiencia certificados en los temas descritos en la columna de “Experiencia mínima requerida” del <i>numeral 3.2.4</i>, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán dos (2) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de dos (2) y hasta tres (3) años.</li> <li>• Se asignarán tres (3) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de tres (3) y hasta cuatro (4) años.</li> <li>• Se asignarán cuatro (4) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de cuatro (4) y hasta cinco (5) años.</li> <li>• Se asignarán cinco (5) puntos si presenta certificaciones que acrediten experiencia superior a cinco (5) años.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Profesional de Monitoreo y Seguimiento</b> <b>Hasta cuatro (4) puntos</b></p>	<p>Se asignará hasta un máximo de cuatro (4) puntos, dependiendo del número de años de experiencia certificados en los temas descritos en la columna de “Experiencia mínima requerida” del <i>numeral 3.2.4</i>, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se asignará un (1) punto</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de un (1) año y hasta dos (2) años.</li> <li>• <b>Se asignarán dos (2) puntos</b> si presenta</li> </ul>

Cargo	Puntaje
	certificaciones que acrediten experiencia de más de dos (2) años y hasta tres (3) años. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se asignarán tres (3) puntos</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia de más de tres (3) años y hasta cuatro (4) años.</li> <li>• <b>Se asignarán cuatro (4) puntos</b> si presenta certificaciones que acrediten experiencia superior a cuatro (4) años.</li> </ul>
<b>Otros perfiles de apoyo (2 puntos)</b>	EL PROPONENTE podrá incluir personal distinto al solicitado para el apoyo técnico del Proyecto, los cuales serán valorados. En ese caso deberán relacionarse en el <i>Anexo No. 6 (Hoja 2.3 Experiencia calificable -Equipo de trabajo)</i> como: <b>PERSONAL EXTRA</b> adjuntándose la carta de intención y soportes que acrediten sus estudios y experiencia.  Si se presenta personal de apoyo extra para esta convocatoria o expertos en otras temáticas a las descritas en este documento y tienen relevancia para el Proyecto, <b>se asignarán 2 puntos.</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>30 puntos</b>

La presentación de equipo de trabajo calificable se hará a través del diligenciamiento y presentación del *Anexo No. 6 (hoja 3 - Experiencia calificable - Equipo de trabajo)*. Las certificaciones para la acreditación de la experiencia calificable de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo en los términos establecidos en la tabla anterior, que no se aporten con la propuesta no podrán ser subsanadas en la medida en que otorgan puntaje y son necesarias para la comparación objetiva de las ofertas.

Se deberán anexar las certificaciones de experiencia o, en su defecto, copia de los contratos junto con su respectiva acta de liquidación que respalden y permitan verificar la información consignada en el *Anexo No. 6*. La información que se incluya en el *Anexo No. 6* pero que no sea soportada mediante documentos que así lo acrediten, no será tomada en cuenta para la evaluación.

Así mismo, será válido aportar certificaciones emitidas por el mismo proponente para acreditar la experiencia del respectivo miembro persona natural que haga parte del equipo de trabajo.

### 3.3.3. Experiencia específica del proponente

La experiencia del PROPONENTE deberá presentarse diligenciando la *hoja 4 - Experiencia del Proponente del Anexo No. 6*, adjuntando en la Propuesta (**Archivo PDF consolidado**) **las certificaciones que acrediten lo diligenciado en el Anexo No 6.**

Se calificará la experiencia acreditada de acuerdo con los siguientes rangos:

EXPERIENCIA ESPECÍFICA	PUNTAJE
Desarrollo de asistencias técnicas o consultorías orientadas al fortalecimiento institucional mediante procesos de sensibilización, apropiación o incorporación de enfoques de inclusión al interior de organizaciones públicas o privadas.  <b>Hasta diez (10) puntos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si certifica un (1) proyecto, se asignarán cuatro (4) puntos.</li> <li>• Si certifica dos (2) o más proyectos, se asignarán siete (7) puntos.</li> <li>• Si certifica dos (2) o más proyectos, de los cuales al menos uno fue desarrollado con o para entidades del sector financiero, se asignarán diez (10) puntos.</li> </ul>
Desarrollo de asistencias técnicas o consultorías relacionadas con proyectos asociados a la inclusión social y/o económica de la población mayor en Colombia.  <b>Hasta quince (15) puntos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si certifica un (1) proyecto, se asignarán cinco (5) puntos.</li> <li>• Si certifica dos (2) o más proyectos, se asignarán diez (10) puntos.</li> <li>• Si certifica dos (2) o más proyectos, de los cuales al menos uno fue desarrollado con o para entidades del sector financiero, se asignarán quince (15) puntos.</li> </ul>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>25 PUNTOS</b>

La acreditación de la experiencia se realiza con certificaciones, las cuales deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social del contratante
- Nombre o razón social del contratista
- Objeto del servicio o contrato
- Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio
- Plazo de ejecución del contrato y/o fecha de terminación
- Datos de contacto del contratante (teléfono y correo electrónico)

Las certificaciones para la acreditación de la experiencia del PROPONENTE en los términos establecidos en la tabla anterior que no se aporten con la propuesta, que contengan errores, imprecisiones, no sean legibles, o cualquier circunstancia que impida su evaluación, no podrán ser subsanadas en la medida en que otorgan puntaje y son necesarias para la comparación objetiva de las ofertas.

**Nota:** Los certificados de experiencia aportados podrán acreditar uno o más de los subcriterios establecidos en esta sección, siempre que en su contenido se evidencie claramente el cumplimiento de dichos criterios. En estos casos, el mismo certificado será considerado válido para la verificación de cada uno de los subcriterios que cubra.

Las certificaciones o contratos con su respectiva acta de liquidación que sean aportados por el PROPONENTE podrán acreditar uno o varios de los subcriterios de experiencia indicados en este numeral.

**Notas:**

- Banca de las Oportunidades se reserva el derecho de contactar a los clientes del PROPONENTE cuyos datos sean suministrados, con el único propósito de validar la veracidad de la información contenida en estos documentos; por lo anterior, EL PROPONENTE manifiesta con la presentación de su oferta que cuenta con la autorización de los emisores de las certificaciones para ser contactados con la finalidad de verificar la información contenida en las mismas.
- Banca de las Oportunidades podrá solicitar información al PROPONENTE, en caso de requerir aclaraciones o ampliar información respecto a la experiencia.
- No se entenderá como acreditación de experiencia una lista donde se relacione la experiencia.
- La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de terminación y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos e información establecida anteriormente, de lo contrario no será tenida en cuenta.
- Es válido que un PROPONENTE presente más de una certificación que provenga de una misma empresa o entidad, siempre y cuando dichas certificaciones correspondan a proyectos diferentes.

**3.4. Presupuesto**

Para la ejecución del contrato que se celebre se ha estimado un valor de hasta **SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$600.000.000) más IVA**, para ser ejecutado en un periodo de quince (15) meses.

**3.5. Criterio económico**

EL PROPONENTE deberá indicar en el **Anexo No. 6 (Hoja 5 – Propuesta Económica)**, el valor de su propuesta en pesos colombianos, discriminando en su oferta económica el IVA y todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes, la cual en ningún caso podrá exceder la suma del presupuesto indicado anteriormente y se deberá discriminar de conformidad con el **Anexo No.6**.

Para efectos de PROPONENTES extranjeros, estos deberán presentar la propuesta en pesos colombianos. Así mismo, deberán considerar todos los impuestos aplicables en Colombia, incluyendo las retenciones a que haya lugar a cargo del PROPONENTE.

EL PROPONENTE extranjero podrá solicitar a BANCÓLDEX en la etapa de formulación de observaciones que le informe qué impuestos y retenciones le aplicarían como contratista de conformidad con el objeto del contrato que se suscriba y el país de origen del proponente para efectos de la formulación de su propuesta.

Si EL PROPONENTE no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el bien y/o servicio causa dicho impuesto, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. actuando como administrador de EL PROGRAMA lo considerará INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta EL PROPONENTE.

En todo caso para los efectos de la evaluación económica esta se realizará con los valores ofertados incluido el IVA.

Para efectos de la estructuración de la oferta económica EL PROPONENTE deberá tener en cuenta lo siguiente:

- EL PROGRAMA no garantiza que la totalidad de las entidades financieras participantes finalicen el Proyecto objeto de la presente convocatoria, por lo que los pagos se realizarán contra entrega y recibo a satisfacción de los entregables en los términos y condiciones señalados en el numeral 5.1. Forma de Pago del presente documento.
- En el evento que el contrato que se celebre como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria genere impuesto de timbre al momento de su celebración, EL PROPONENTE que resulte seleccionado asumirá el pago de la mitad del impuesto que se cause, de conformidad con lo establecido en el artículo 532 y siguientes del Estatuto Tributario. Lo anterior dado que los recursos del “Programa de Inversión Banca de las Oportunidades”, por corresponder a recursos de la NACIÓN, se encuentran exentos del pago del impuesto de timbre nacional.
- Se entiende que con el valor de la propuesta económica EL PROPONENTE cubrirá todos los costos relacionados con el objeto de esta convocatoria y con todas las actividades descritas en los presentes términos de referencia, con los objetivos específicos descritos y , entre otros: a) todos los sueldos, honorarios y bonificaciones que EL PROPONENTE haya convenido en pagar al personal contratado incluyendo los aportes a seguridad social, los desplazamientos y viáticos correspondientes a los viajes planeados de acuerdo con el plan de trabajo y la metodología propuesta; b) todos los materiales utilizados para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria c) todos los costos y gastos relacionados con el Proyecto incluyendo todas las actividades necesarias de acuerdo con lo indicado en el alcance de los términos de referencia de esta convocatoria d) todos los costos y gastos por concepto de impuestos que se puedan generar con ocasión de la ejecución del Proyecto y que se puedan derivar de todas y cada una de las relaciones contractuales que se generen entre el consultor y el personal, y entre éste y EL PROGRAMA.

EL PROGRAMA no reconocerá ningún gasto diferente a los pagos consagrados en el contrato que se suscriba y que corresponderán a los fijados en su oferta económica.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance del objeto de la presente invitación y condiciones previstas en estos Términos de Referencia, así como de las normas tributarias aplicables, será responsabilidad del PROPONENTE y no se le permitirá ajustar sus precios.

EL PROGRAMA revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitará las respectivas aclaraciones al PROPONENTE de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1. de las CONDICIONES GENERALES de la presente convocatoria.

Si EL PROPONENTE no da repuesta en el término que para el efecto le haya establecido EL PROGRAMA, los errores en las operaciones aritméticas serán corregidos de la siguiente manera:

- Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.
- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del PROPONENTE, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

LOS PROPONENTES responderán cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación de la presente convocatoria.

Para la evaluación del criterio económico se asignará el puntaje por regla de tres inversas, lo que significa

que, a la propuesta más económica, se le asignarán **15 puntos**, mientras que a las demás se les asignará proporcionalmente menor dependiendo del valor de la oferta económica.

### 3.6. Criterios de desempate

Cuando entre dos o más propuestas se presente un empate en la calificación total obtenida, se tendrán en cuenta las reglas incorporadas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, las cuales se aplicarán de forma sucesiva y excluyente.

En el evento que persista el empate y deba darse aplicación al método aleatorio de que trata el numeral 12 del mencionado artículo, se informa a los PROPONENTES que, en caso de su aplicación, la adjudicación se decidirá por sorteo que se efectuará entre LOS PROPONENTES empatados, el cual se realizará en reunión virtual y a través del sistema de balotas.

**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.**

## 4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

### 4.1. Documentación de la propuesta

EL PROPONENTE interesado deberá presentar a más tardar en la fecha de cierre de esta convocatoria la información que se describe a continuación, la cual deberá estar condensada en dos documentos:

- 1) Un **archivo PDF** que tendrá dos secciones, la primera que incluya la documentación administrativa y la segunda que incluya la propuesta técnica, como se indica en la tabla 1) a continuación.

<b>Archivo documento PDF consolidado debe estar debidamente foliado y debe incluir el respectivo índice con el número de la página</b>
<b>SECCIÓN DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA</b>
Anexo No. 1 Carta de presentación de la propuesta, firmado por el representante legal.
Anexo No. 2 Carta sobre el conocimiento, aceptación y cumplimiento de los valores institucionales.
Anexo No. 3 Carta de aceptación de los requerimientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Proponentes y Proveedores de Bancóldex S.A.
Anexo No. 4 Confidencialidad y tratamiento de datos personales.
Anexo No. 5 Requisitos de seguridad y salud en el trabajo.
Información para evaluar la Capacidad Administrativa (Breve descripción de la firma, historia, estructura organización, principales clientes, infraestructura física, foco estratégico de la empresa, responsabilidad social, etc.).

<p><b>Acreditación del perfil y experiencia mínima requerida del equipo de trabajo:</b> EL PROPONENTE deberá aportar las certificaciones para acreditar los perfiles y experiencia mínima requerida del equipo de trabajo de conformidad con lo indicado en el numeral 3.2.4. de la sección de criterios habilitantes de estos términos de referencia.</p> <p>La documentación aportada en esta sección debe coincidir con las certificaciones y experiencia relacionada en las hojas “2.1. Perfil académico habilitante” y “2.2. Experiencia habilitante del equipo de trabajo” del <b>Anexo No. 6.</b></p>
<p>Garantía de seriedad de la propuesta y recibo de pago.</p>
<p>Documentos para evaluar la capacidad jurídica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a sesenta (60) días o el documento equivalente expedido por la autoridad competente para el proponente extranjero cuyo contenido permita validar el objeto social y/o actividad económica, la capacidad legal del representante legal para presentar la propuesta y suscribir el contrato en el evento que resulte seleccionado.</li> <li>- En el evento que aplique, acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con EL PROGRAMA en caso de que resulte seleccionado.</li> <li>- Fotocopia del documento de identidad del representante legal (o representantes legales en caso de ser consorcio o unión temporal)</li> <li>- Documentos que acrediten la conformación de la Unión Temporal o Consorcio, en el evento que la propuesta se presente bajo cualquiera de estas formas de asociación,</li> <li>- cuando ello aplique.</li> </ul>
<p>Registro Único Tributario (RUT) o el documento equivalente en caso de ser un proponente Extranjero.</p>
<p>Certificado de antecedentes disciplinarios del Representante Legal y de la persona jurídica del proponente expedido por la Procuraduría General de la Nación no superior a tres (3) meses.</p>
<p>Certificado de antecedentes judiciales del Representante Legal expedido por la Policía Nacional no superior a un mes.</p>
<p>Certificación bancaria indicando la cuenta a la que debe hacerse la transferencia electrónica de fondos.</p>
<p>El representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado de no estar inscrito en el registro de deudores alimentarios morosos –REDAM emitido por el MINTIC. Para el caso de los PROPONENTES plurales, este certificado deberá ser aportado por el Representante legal de cada una de las sociedades que conformen la figura asociativa.</p>
<p>Estados Financieros certificados o dictaminados de los años 2024 y 2025, con notas aclaratorias.</p>
<p>EL PROPONENTE, deberá presentar una certificación, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.</p>

Cartas de intención debidamente firmadas por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo propuesto.
Documentación que acredite las credenciales académicas y perfil del equipo de trabajo ofertado.
Anexo 7. Autorización de tratamiento de datos personales
<b>SECCIÓN PROPUESTA TÉCNICA</b>
<b>Metodología:</b> EL PROPONENTE deberá incluir su propuesta metodológica de conformidad con lo indicado en el numeral 3.3.1 de estos términos de referencia.
<b>Equipo de trabajo y experiencia:</b> El proponente deberá aportar las certificaciones que acrediten la experiencia adicional a la mínima requerida en el numeral 3.2.4, de conformidad con los criterios establecidos en el numeral 3.3.2 de los presentes términos de referencia.  La documentación aportada en esta sección debe coincidir con las certificaciones y experiencia relacionada en las hojas “ <i>2.2 Experiencia habilitante del equipo de trabajo y 3. Experiencia calificable del equipo de trabajo</i> ” del Anexo No. 6.
<b>Experiencia del proponente:</b> EL PROPONENTE deberá aportar las certificaciones para acreditar la experiencia del PROPONENTE de conformidad con lo indicado en el numeral 3.3.3. de estos términos de referencia. La documentación aportada en esta sección debe coincidir con la experiencia relacionada en la hoja “4. Experiencia del proponente” del Anexo No. 6.

- 2) Un archivo Excel en el formato proporcionado por EL PROGRAMA en el **Anexo No. 6**, en donde se deben diligenciar las hojas de: 1. matriz de capacidad financiera, 2.1. perfil académico habilitante, 2.2. Experiencia habilitante equipo de trabajo, 3. Experiencia calificable equipo de trabajo y 4. experiencia del proponente y 5. propuesta económica.

2)	Documento Archivo en formato Excel Anexo No. 6
1	Hoja “Matriz de capacidad financiera”
2.1	Hoja “Perfil académico habilitante”
2.2	Hoja “Experiencia habilitante equipo de trabajo”
3	Hoja “Experiencia calificable equipo de trabajo”
4	Hoja “Experiencia del proponente”
5	Hoja “Propuesta económica”

## 5. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

A continuación, se describen los términos generales del contrato:

### 5.1. Forma de pago

El pago del valor del contrato objeto de esta convocatoria se realizará de la siguiente forma:

Entregables	% de pago
<p><b>Entregable No. 1:</b> El plan de trabajo: Documento revisado y ajustado por las Partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un documento en Word con el plan de trabajo, con ajustes en caso de ser requerido, lo que habilitará el inicio del proyecto y su ejecución.</li> <li>• El plan de trabajo deberá incluir los componentes señalados para esta Fase.</li> </ul> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 1 Plan de trabajo</i></p>	8%
<p><b>Entregable No. 2:</b> Selección de entidades financieras que recibirán acompañamiento y definición de planes individuales de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de selección de entidades beneficiarias que aborde difusión, postulación, evaluación y selección previamente concertadas con el PROGRAMA.</li> <li>• Acuerdos celebrados entre EL PROPONENTE seleccionado y la entidad financiera respectiva.</li> </ul> <p>Estrategia de planeación para la construcción de planes de trabajo por cada entidad.</p> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 2 Selección de entidades financieras que recibirán acompañamiento y definición de planes individuales de trabajo.</i></p>	7%
<p><b>Entregable 3:</b> Metodologías para el desarrollo de los diagnósticos integrales por entidad financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento metodológico por cada uno de los instrumentos cualitativos y cuantitativos aplicados.</li> <li>• Materiales utilizados en la aplicación de los instrumentos (presentaciones, documentos, guiones de entrevista, fichas de talleres, otros materiales previstos)</li> </ul> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 3 Diagnóstico.</i></p>	10%
<p><b>Entregable 4.</b> Resultados de los diagnósticos integrales y planteamiento de la estrategia de acompañamiento por entidad financiera.</p> <p>Sistematización de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe con la sistematización de los resultados obtenidos en cada uno de los componentes.</li> <li>• Presentación de resultados del diagnóstico y hallazgos clave.</li> <li>• Matriz de sistematización de resultados.</li> </ul> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 3 Diagnóstico</i></p>	13%
<p><b>Entregable No. 5.</b> Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad.</p> <p>Documento que contenga la estrategia de acompañamiento técnico para cada una de las entidades financieras participantes de acuerdo a los resultados de la fase anterior y que contemple los elementos descritos en esta Fase. La estrategia debe aprobarse expresamente por cada entidad participante.</p> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 4. Diseño y definición de estrategia de acompañamiento técnico de cada entidad.</i></p>	8%
<p><b>Entregable No. 6.</b> Implementación de la estrategia de acompañamiento</p> <p>Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los equipos:</p>	17%

Entregables	% de pago
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento técnico y operativo que refleje el desarrollo metodológico de las actividades previstas en la estrategia y de manera concreta especifique tiempos, recursos, logística y focalización de personas a participar (que eventualmente puedan fungir como multiplicadores internos)</li> <li>• Diseño de contenidos para los talleres: guía o toolkit de capacitación con todos los materiales pedagógicos que correspondan.</li> <li>• Fuentes de verificación de la participación (listados de asistencia, registro fotográfico)</li> <li>• Herramientas para la evaluación y apropiación de conocimientos.</li> <li>• Reporte de resultados sobre la apropiación de contenidos y conocimientos.</li> <li>• Estrategia de escalamiento</li> </ul> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 5. Implementación de la estrategia de acompañamiento</i></p>	
<p><b>Entregable No. 7.</b> Implementación de la estrategia de acompañamiento</p> <p>Fortalecimiento y/ o mejoramiento de protocolos y manuales de comunicación, atención, otros que resulten clave</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento metodológico con la propuesta de ajuste a protocolos y manuales revisados. Debe incorporar las recomendaciones concretas para la actualización de los documentos internos.</li> </ul> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 5. Implementación de la estrategia de acompañamiento</i></p>	12%
<p><b>Entregable No 8.</b> Piloto de al menos dos recomendaciones priorizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EL PROPONENTE seleccionado deberá presentar Reporte de implementación del piloto con las recomendaciones priorizadas donde se describa el proceso de aplicación, los aprendizajes y los ajustes identificados.</li> <li>- Reporte de satisfacción y percepción de utilidad por cada entidad financiera, elaborado por el PROPONENTE a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción, que incluya los resultados sistematizados y sus principales hallazgos.</li> </ul> <p><i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 6. Piloto de al menos dos recomendaciones priorizadas</i></p>	8%
<p><b>Entregable No. 9:</b> Cierre y Estrategia MEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final: documento y presentación que consolide resultados, análisis de cambios observados, aprendizajes, recomendaciones para la sostenibilidad y efectos de inclusión y bienestar sobre el segmento 50+</li> <li>• Presentación de resultados y de cierre con las entidades acompañadas.</li> <li>• Entrega de herramientas de seguimiento con los resultados de la estrategia de monitoreo, evaluación y seguimiento.</li> <li>• Matriz de indicadores de proyecto: herramienta que consolide los indicadores definidos, línea base y métricas finales alcanzadas.</li> <li>- <i>Ver numeral 2.1. Alcance – fase 7. Cierre y Estrategia MEL.</i></li> </ul>	17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Notas:**

A partir del entregable No. 2 y hasta el entregable No. 8, el porcentaje asignado para el respectivo entregable se pagará proporcionalmente de acuerdo con el número de entidades financieras participantes. En todo caso, el pago se hará una vez se presenten los entregables por todas las entidades participantes y se reciban a satisfacción por parte de EL PROGRAMA.

Los entregables No. 1 y No. 9 corresponden a pagos únicos que no aplican la distribución proporcional por entidad descrita anteriormente. El entregable No. 1 se pagará una vez sea aprobado por las partes como condición de inicio del proyecto, y el entregable No. 9 se pagará una vez se reciba a satisfacción por parte de EL PROGRAMA como condición de cierre.

Para todos los pagos EL PROPONENTE seleccionado deberá presentar la respectiva factura expedida en forma legal la cual deberá contar con el visto bueno del Supervisor del contrato.

Banca de las Oportunidades no garantiza que la totalidad de las entidades financieras participantes finalicen el Proyecto objeto de la presente convocatoria, por lo que los pagos se realizarán contra entrega y recibo a satisfacción de los entregables en los términos y condiciones descritos en el presente numeral por parte del supervisor del contrato.

## **5.2. Obligaciones del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades**

En el desarrollo del Contrato suscrito en virtud de estos términos de referencia, el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades tendrá las siguientes obligaciones:

1. Pagar al contratista seleccionado según lo establecido en los términos del contrato.
2. Cooperar con el contratista seleccionado para el normal desarrollo del contrato.
3. Coordinar las reuniones que se requieran con el equipo interno de Banca de las Oportunidades y con el Comité Técnico del estudio para el seguimiento y socialización de los resultados del Proyecto.
4. Revisar y aprobar la totalidad de entregables en la forma y término descritos en el contrato que para los efectos se suscriba.
5. Aprobar las facturas que emita el contratista seleccionado de forma previa a su pago.
6. En su calidad de responsable, EL PROGRAMA se obliga a cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen o adicionen, especialmente deberá verificar que se cuente con la autorización de tratamiento de datos personales de forma previa a que se compartan los mismos por parte del proponente seleccionado y abstenerse de compartir y recibir datos en caso que no cuente con la autorización respectiva por parte del titular de la información.

## **5.3. Obligaciones del Contratista**

En el desarrollo del Contrato suscrito en virtud de estos Términos de Referencia, EL PROPONENTE seleccionado tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Ejecutar el objeto, alcance y objetivos específicos de los presentes términos de referencia
2. Ejecutar las actividades objeto del contrato dentro del tiempo estimado para su desarrollo, cumpliendo con el cronograma establecido de común acuerdo entre las partes.
3. Presentar los entregables definidos, ante EL PROGRAMA, a fin de recibir retroalimentación y hacer los ajustes correspondientes. EL PROGRAMA podrá invitar a la presentación de los entregables a las entidades públicas y privadas que considere pertinentes.
4. Llevar a cabo el proceso de invitación, evaluación y selección de las entidades del sector financiero que recibirán el acompañamiento técnico, en coordinación con EL PROGRAMA y de conformidad con los criterios definidos conjuntamente.
5. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que éste requiera sobre el desarrollo del contrato, y en general, todos los requerimientos que formule el supervisor.
6. Asegurar la continuidad del equipo de trabajo propuesto, compuesto por profesionales de las calidades definidas en la propuesta y necesarias para el cumplimiento de los objetivos del

- Proyecto presentado, salvo fuerza mayor, caso en el cual deberá reemplazar al empleado por otro que como mínimo tenga las mismas calidades y experiencia, previa calificación de EL PROGRAMA.
7. Mantener el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio ofrecido o contratado, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente.
  8. Cancelar oportunamente los salarios y prestaciones sociales de los profesionales empleados para la prestación del servicio, debiendo mantenerlos vinculados al sistema de seguridad social en el régimen de salud, pensiones y riesgos profesionales. Así mismo, pagar cumplidamente los honorarios de los asesores independientes que se contraten para el desarrollo del objeto del contrato.
  9. Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de EL PROGRAMA, o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del contrato o por cualquier otro motivo, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de dicha información.
  10. Asegurar el buen manejo de la imagen institucional de EL PROGRAMA, garantizando que se utilice de manera correcta y permanente en todo el desarrollo del Proyecto.
  11. Obtener de manera previa todas las autorizaciones para la protección de datos personales y en general, cumplir con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decretos reglamentarios, circulares y demás normas que lo modifiquen o adicionen en su calidad de Encargado de la información.
  12. Cumplir con las disposiciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulen la seguridad y salud en el trabajo, respecto del personal que designe para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
  13. Presentar las facturas cumpliendo los estándares legales, durante la ejecución del Proyecto.
  14. EL PROPONENTE seleccionado con la suscripción del contrato otorgará en favor de BANCÓLDEX como administrador del Programa de inversión Banca de las Oportunidades una licencia de uso gratuita, mundial y perpetua, sobre cualquier material, obra, creación, información, conocimiento, tecnología o invención que hayan desarrollado o adquirido con anterioridad a la suscripción del contrato, siempre y cuando el mismo se vincule para la elaboración del nuevo material, con la cual se autoriza de manera expresa la reproducción, comunicación al público, copia, reproducción, modificación, traducción y adaptación entre otros de dicho material.
  15. EL PROPONENTE seleccionado antes de la suscripción del contrato deberá especificar de manera detallada los materiales, obras, creaciones, información, conocimiento, tecnología o invención que haya desarrollado o adquirido con anterioridad a la suscripción del contrato y el cual será utilizado para la ejecución del objeto contractual.
  16. EL PROPONENTE seleccionado declara que ha informado y cuenta con la autorización de los terceros, dentro de los cuales se encuentra, el equipo de trabajo y personas de contacto incluidos en la oferta del PROPONENTE para que sus datos personales o corporativos sean compartidos con BANCÓLDEX como administrador del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades para su tratamiento, el cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación con la finalidad de realizar gestión administrativa, verificación de datos, contacto para mantener, controlar y desarrollar la relación contractual.
  17. Si EL PROPONENTE seleccionado se encuentra obligado a llevar contabilidad, deberá registrar en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada el presente contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. Lo anterior de acuerdo con el artículo 50 de la ley 2195 de 2022.
  18. EL PROPONENTE seleccionado declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar con el Estado, de acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia. En caso de que de

manera posterior a suscripción del contrato o durante su ejecución, sobrevenga alguna inhabilidad o incompatibilidad, EL PROPONENTE seleccionado se compromete a informar inmediatamente a EL PROGRAMA. EL PROPONENTE seleccionado declara que conoce las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de esta cláusula y que exonera a EL PROGRAMA de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios que se puedan derivar de inhabilidades o incompatibilidades sobrevinientes que no hayan sido oportunamente informadas.

19. Las demás que se definan en el contrato a suscribirse.

### **Obligaciones especiales de Seguridad de la Información**

1. EL CONTRATISTA se obliga a mantener bajo absoluta confidencialidad y reserva toda la información y/o documentación que intercambie con EL PROGRAMA en desarrollo de este contrato, para lo cual deberán tomar todas las precauciones necesarias y apropiadas para conservar su confidencialidad. Asimismo, comunicará a todos sus empleados, que puedan tener acceso a dicha información y documentos, que la misma es de carácter estrictamente confidencial y reservado y que, por lo tanto, no puede ser divulgada a terceros, ni usada para ningún propósito diferente al consignado en el presente instrumento.  
No obstante, lo anterior, las partes acuerdan excluir de este acuerdo de confidencialidad la información que sea de público conocimiento o que constituya un hecho notorio o aquella información que sea requerida por la ley o por autoridad competente.  
En todo caso EL PROGRAMA podrá compartir la información objeto del presente contrato con terceros que en ejercicio de sus funciones de auditoría requieran de acceso a la información.
2. EL CONTRATISTA debe asegurar que el personal asignado entiende sus futuras responsabilidades y son aptos para lo que son requeridos.
3. EL CONTRATISTA acepta que la información entregada por EL PROGRAMA en desarrollo del presente contrato, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate es de propiedad exclusiva de EL PROGRAMA y no podrá hacer uso de la información recolectada para EL PROGRAMA en virtud de sus actividades con terceros u otros clientes.
4. En el evento que, para la ejecución del presente contrato, se requiera asistir a las instalaciones de EL PROGRAMA, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas de seguridad física definidas por la entidad, como también con los procedimientos definidos para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones de EL PROGRAMA del personal de EL CONTRATISTA y sus equipos, asimismo, deberán presentar el carné y portar la identificación visible dentro de las instalaciones del PROGRAMA. Para el efecto, EL CONTRATISTA suministrará la información que permita a EL PROGRAMA mantener actualizados los datos del recurso asignado para la ejecución del contrato, incluyendo todo cambio que se produzca respecto de éste. Así mismo, suministrará los elementos que permitan identificar plenamente al personal designado para su ejecución, así como instruir a este personal para que permanentemente porten los elementos de identificación.
5. EL CONTRATISTA debe asegurar y certificar que los equipos de cómputo (Portátil o equipo de escritorio) y/o infraestructura (servidores) usados para la prestación del servicio, especialmente si estos manejarán información de EL PROGRAMA, son corporativos y mantienen condiciones de seguridad adecuadas tales como: software licenciado, antivirus licenciado, actualización de sistema operativo y aplicaciones, bloqueo de pantalla por inactividad, control de acceso, políticas de contraseñas robustas, restricción en la instalación de aplicaciones, entre otros. Adicionalmente, deberá realizar cifrado de disco duro y deberá garantizar la corrección de las vulnerabilidades sobre dicha infraestructura.
6. EL CONTRATISTA debe cumplir con procedimientos controlados para la entrega de información en un formato estándar durante el tiempo que se preste el servicio. Asimismo,

- deberá utilizar mecanismos de inscripción fuerte de la información cuando se transfiera o comparta información confidencial o sensible entre las partes.
7. Al finalizar EL CONTRATO, EL CONTRATISTA se obliga a realizar la devolución total de la información al PROGRAMA y a certificar la destrucción segura de la misma. Este procedimiento también debe aplicar cuando reemplace los medios de almacenamiento mediante los cuales ejecuta el servicio o cuando EL PROGRAMA se lo solicite.
  8. EL CONTRATISTA debe cumplir con la normatividad colombiana vigente en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos y soluciones en la nube que resulten aplicables al objeto del presente contrato.
  9. EL CONTRATISTA debe garantizar y certificar que todo el Software utilizado en la prestación del servicio esté debidamente licenciado, actualizado y libre de vulnerabilidades.
  10. EL CONTRATISTA debe implementar mecanismos de monitoreo continuo y reportar a EL PROGRAMA inmediatamente cualquier incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de EL PROGRAMA, incluyendo Datos Personales en su poder y/o afectación de los dispositivos entregados por EL PROGRAMA para la ejecución del CONTRATO. Adicionalmente, debe contar con un protocolo de gestión de incidentes de seguridad de la información que incluya las etapas de prevención, protección, detección, respuesta, comunicación, recuperación y aprendizaje. Asimismo, se compromete a participar en la respuesta a incidentes del PROGRAMA que requieran su experticia, incluyendo prestar toda la colaboración que requieran EL PROGRAMA y las autoridades competentes frente a situaciones que constituyan sospecha o evidencia de alteración o manipulación de equipos o información de EL PROGRAMA, por lo que facilitará de manera inmediata la custodia de los equipos y elementos que se consideren necesarios para ser puestos a disposición de EL PROGRAMA o de las autoridades competentes y a entregar de manera inmediata la información que le sea requerida por las autoridades competentes dentro del proceso de investigación.
  11. Declara que conoce y acepta las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad de EL PROGRAMA, aplicables al objeto de este contrato, las cuales se obliga a cumplir durante su ejecución y que se encuentran descritas en el Anexo No. B Requerimientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que hace parte integrante de la presente convocatoria. EL CONTRATISTA se obliga con EL PROGRAMA a facilitar la aplicación de los mecanismos que defina EL PROGRAMA para verificar el cumplimiento de dichas políticas.

### **Obligaciones de seguridad en el trabajo**

1. Procurar el cuidado integral de la salud de las personas que contrate para la ejecución de las obligaciones del presente contrato.
2. Contar con los elementos de protección personal y/o elementos de bioseguridad necesarios para ejecutar la actividad contratada, asumir su costo y usarlos correctamente. El uso de estos elementos para la ejecución de las actividades contratadas, dentro y fuera de las sedes de EL PROGRAMA, es obligatorio.
3. Informar oportunamente a EL PROGRAMA la ocurrencia de Incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, así como también toda novedad derivada de la ejecución del presente contrato. Para el efecto, se entiende por accidente y enfermedad laboral aquellas a las que se refiere la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013.
4. Permitir a EL PROGRAMA investigar los Incidentes y accidentes de trabajo reportados y brindar toda la colaboración requerida durante la investigación
5. Participar en las actividades de prevención y promoción, organizadas por EL PROGRAMA, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentra afiliado EL PROGRAMA.
6. Informarse y acatar las normas, reglamentos, instrucciones y protocolos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EL PROGRAMA y de los lugares donde deba prestar sus

servicios en desarrollo de este contrato.

7. Para la prestación de los servicios contratados de forma presencial, EL PROPONENTE seleccionado y el personal designado por este para la ejecución de las actividades contratadas, deberán sujetarse al protocolo de bioseguridad que le sea entregado por EL PROGRAMA y cumplirlo en su totalidad.

#### **5.4. Duración del contrato**

La duración del contrato será de quince (15) meses contados a partir de la legalización del contrato en los términos señalados en el Documento de Términos Generales.

**PARÁGRAFO.** - Este plazo podrá ser prorrogado por las partes de común acuerdo mediante cruce de cartas que se realice con anterioridad al vencimiento del mismo; entendiéndose que EL PROPONENTE deberá ampliar el término de vigencia de las pólizas de seguro constituidas de acuerdo con lo previsto en la Cláusula Décima Segunda de este instrumento.

#### **5.5. Garantía del contrato**

Para la ejecución del Contrato, EL PROPONENTE contratado deberá constituir a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex / Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, NIT 800.149.923-6, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

- Cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más.
- Calidad del servicio prestado con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más.
- Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el Contratista para la ejecución del Contrato, con una suma asegurada equivalente al diez por ciento (10%) del precio del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
- Responsabilidad civil extracontractual, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres meses más.

**EN TODO CASO CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.**

Las compañías de seguros que otorguen la garantía deberán estar legalmente establecidas en Colombia. Los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con Bancóldex (cupó de crédito aprobado con Bancóldex). En el caso de pólizas de seguro es indispensable anexar el respectivo recibo de pago de la prima.

## **5.6. Causales de terminación del contrato**

El contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por la completa ejecución de las obligaciones que de él surjan.
2. Por el mutuo acuerdo de las partes contratantes.
3. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA.
4. Por incapacidad operativa y financiera de EL PROPONENTE seleccionado que impida la ejecución del presente contrato.
5. Por decisión unilateral de EL PROGRAMA notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional a cada entregable recibido a satisfacción por EL PROPONENTE seleccionado a EL PROGRAMA al momento en que se acuerde la terminación de este contrato, de conformidad con el numeral 5.1. “Forma de pago”, sin que con ello EL PROGRAMA se encuentre obligado a reconocer prestaciones adicionales o el pago de eventuales perjuicios causados por la terminación anticipada del contrato.
6. Porque no se encuentre interesada en participar ninguna Entidad Financiera.

## **5.7. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales**

EL PROPONENTE seleccionado declara que ha informado y cuenta con la autorización de los terceros a registrar con EL PROGRAMA (personas de contacto de las áreas del CONTRATISTA) para que sus datos personales o corporativos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. – BANCÓLDEX como administrador del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades para su tratamiento, el cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación con la finalidad de realizar gestión administrativa, verificación de datos, contacto para mantener, controlar y desarrollar la relación contractual.

EL PROPONENTE seleccionado debe recolectar la autorización de datos personales de los titulares de la información, antes de que la misma sea compartida a EL PROGRAMA, cumpliendo con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y cualquier otra norma que la sustituya y/o modifique, así como con todas las normas vigentes y futuras que regulen la protección de datos personales, asegurando en todo momento el respeto y garantía de los derechos de los titulares de la información.

Para estos efectos, EL CONTRATISTA deberá utilizar el modelo de autorización proporcionado por EL PROGRAMA en el Anexo No. 7.

En el mismo sentido, el CONTRATISTA deberá conservar la evidencia original de la autorización del tratamiento de datos personales otorgado por el Titular. Si la autorización fuere obtenida a través de medios digitales, se debe conservar el log de la misma que debe incluir cuando menos lo siguiente: Tipo de Identificación del Titular, Identificación del Titular, Fecha y Hora de la Autorización, Dirección IP y Texto de la Autorización.

Independientemente del medio de recolección, esta información deberá ser entregada a EL PROGRAMA con el fin de que este pueda soportar que se realizó el procedimiento en los términos establecidos por la Ley.

## **5.8. Política antifraude del Banco**

Las partes aceptan cumplir los principios de transparencia en las relaciones que surjan como consecuencia de la suscripción de la presente Invitación, en virtud del cual declaran que a la fecha de suscripción del mismo ni ellas ni quienes las representen han ofrecido o recibido ningún tipo de ventaja o favorecimiento económico o de otro tipo relacionado con el presente invitación y no lo harán en ninguna circunstancia en el futuro, por lo cual se comprometen de manera especial a: a) Adoptar medidas razonables para identificar, detectar y detener cualquier práctica ilegal que pudiese afectar la ejecución del presente invitación, b) Poner en conocimiento de la otra parte, a la mayor brevedad, cualquier acto o intento de soborno y/o falta a la transparencia sobre la ejecución del presente invitación identificada, c) Conocer y aceptar lo estipulado en el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude de EL BANCO que está publicado en su sitio web, y d) Cumplir con todas las leyes pertinentes.

### **5.9. Indemnidad**

EL PROPONENTE seleccionado se obliga a mantener indemne en todo momento a EL PROGRAMA y BANCOLDEX como administrador del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, por cualquier reclamación que se derive de la ejecución del contrato que se suscriba, especialmente de parte de las empresas participantes para lo cual deberá ejecutar todas las actividades tendientes al cumplimiento del objeto y alcance de la presente convocatoria en los términos y condiciones señaladas en los Término de Referencia. Para el efecto, EL PROPONENTE seleccionado asumirá adicionalmente todos los gastos de defensa judicial y extrajudicial, y demás expensas en que incurran EL PROGRAMA y BANCOLDEX como administrador del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades.

### **5.10. Tratamiento de Datos Personales a Cargo del Consultor:**

Teniendo en cuenta que el contrato que se celebre implica el tratamiento de datos personales las partes se obligan a:

1. Cumplir con las disposiciones contenidas en las Leyes 1581 de 2012, 1266 del 2008, sus decretos reglamentarios y cualquier otra norma que la sustituya y/o modifique, así como con todas las normas vigentes y futuras que regulen la protección de datos personales, asegurando en todo momento el respeto y garantía de los derechos de los titulares de la información.
2. Ningún entregable ni actividad desarrollada en virtud del presente contrato implicará la entrega, transferencia o transmisión de datos personales a EL PROGRAMA; por lo anterior, si EL CONTRATISTA llegare a recopilar datos personales en ejecución del mismo, deberá llevar a cabo la anonimización de la data para su inclusión dentro de los entregables, de forma tal que garantice que los datos incluidos en los entregables o a los que tenga acceso EL PROGRAMA en ejecución del contrato, no permitirán la identificación de los titulares de datos personales. EL PROGRAMA podrá solicitar evidencia de los mecanismos utilizados para garantizar la anonimización de los datos personales tratados.
3. EL CONTRATISTA garantiza que el proceso de anonimización de la información no permitirá que sea posible asociar, vincular o inferir la identidad de ningún individuo, ni siquiera mediante el cruce con otras fuentes de datos o mediante el uso de técnicas analíticas avanzadas. En caso de que se detecte alguna posibilidad de reidentificación, ya sea por medios propios o por hallazgos posteriores, EL PROGRAMA informará de inmediato al CONTRATISTA, cesar el uso de dicha información y adoptar las medidas necesarias para mitigar cualquier riesgo. EL PROGRAMA no actúa ni en calidad de encargado, ni responsable de los datos, sino como usuario de la información en la medida de que al obtener información anonimizada no tiene forma de identificar de manera directa ni indirecta a quién pertenecen esos datos personales.