

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES PÚBLICA LOS SIGUIENTES:

**TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL PRIMER ESTUDIO DE DEMANDA DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN SEGUROS EN COLOMBIA**

**Bogotá D.C.
27 de marzo de 2017**

TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES	5
2.	JUSTIFICACIÓN.....	6
3.	DEFINICIONES.....	8
4.	OBJETIVOS	10
4.1.	Objetivo general.....	10
4.2.	Objetivos específicos.....	11
5.	CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.....	12
5.1.	Plazo de ejecución del proyecto.....	12
5.2.	Alcance del trabajo a realizar	12
5.3.	Etapas de desarrollo del proyecto y entregables.....	13
5.4.	Valor estimado de inversión	20
5.5.	Desembolso de los recursos.....	20
6.	ASPECTOS JURÍDICOS	21
6.1.	Régimen jurídico aplicable	21
6.2.	Veracidad de la información suministrada	21
6.3.	Confidencialidad de la información	21
6.4.	Propiedad intelectual	21
6.5.	Cláusula de reserva	21
6.6.	Garantía de seriedad de la oferta	22
7.	INSTRUCCIONES PARA LOS PROPONENTES	22
7.1.	Estudios para participar en la convocatoria.....	22
7.2.	Instrucciones para contestar los términos de referencia	23
7.3.	Requisitos mínimos para participar	23
8.	CONTENIDO MÍNIMO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	25
8.1.	Presentación de la propuesta	25
8.2.	Periodo de validez de la propuesta.....	25
8.3.	Documentación que se debe adjuntar a la propuesta.....	26
9.	CRONOGRAMA.....	28
9.1.	Formulación de inquietudes	28

9.2.	Cierre de la convocatoria y entrega de las propuestas.....	28
9.3.	Adendas.....	29
10.	EVALUACIÓN	29
10.1.	Evaluación técnica.....	30
10.1.1.	Capacidad técnica de la firma:	30
10.1.2.	Propuesta metodológica:	31
10.1.3.	Estrategia de difusión efectiva de resultados:	31
10.1.4.	Equipo de Trabajo:	31
10.1.4.1.	Perfil técnico del equipo de trabajo:.....	31
10.2.	Evaluación económica.....	32
10.2.1.	Consideraciones para la elaboración de la propuesta económica.....	32
10.3.	Criterios de desempate	33
11.	ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD FINANCIERA DEL PROPONENTE	34
12.	RECHAZO DE PROPUESTAS.....	34
13.	DECLARATORIA DE DESIERTA.....	35
14.	CONTRATO	35
14.1.	Suscripción del contrato.....	35
14.2.	Obligaciones de Banca de las Oportunidades	36
14.3.	Obligaciones del contratista.....	36
14.4.	Seguimiento y control del contrato.....	36
14.5.	Garantía del contrato	37
14.6.	Incumplimiento contractual.....	37
14.7.	Autorizaciones y permisos de operación	37
14.8.	Impuestos, tasas y contribuciones	37
14.9.	Subcontratos	38
14.10.	No exclusividad.....	38
14.11.	Habeas Data y tratamiento de datos personales.....	38

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera, entendida como garantizar el acceso efectivo a servicios financieros formales por parte de quienes no han sido atendidos por el sistema financiero formal, o lo han sido de manera precaria, ha jugado un rol importante en el debate internacional al ser reconocida como una herramienta efectiva para erradicar la pobreza, uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Programa Banca de las Oportunidades, creado a través del Decreto 3078 de 2006 (hoy incorporado al Decreto 2555 de 2010), administrado por Bancóldex S.A., tiene como objeto promover el acceso al crédito y demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, microempresarios, pequeñas y medianas empresas y emprendedores.

De acuerdo con el numeral tercero, del artículo 10.4.2.1.5, del Decreto 2555 de 2010, se establece que los recursos de Banca de las Oportunidades podrán destinarse al desarrollo de proyectos para el suministro suficiente, oportuno y pertinente de información relacionada con temas de microfinanzas e inclusión financiera¹. Dicha información podrá ser de utilidad para otras instancias del Gobierno, entidades públicas y privadas, academia y para el público en general.

Por su parte, la Federación de Aseguradores Colombianos -Fasecolda- se constituye como una entidad gremial sin ánimo de lucro cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de la actividad aseguradora en Colombia, a través de la representación del sector en la formulación de políticas y la promoción de la penetración y cultura del seguro, en un ambiente de eficiencia y sostenibilidad. Dada la importancia de promover la inclusión financiera para el desarrollo del país y la protección de la población vulnerable, Fasecolda ha desarrollado diversos planes de acción para favorecer la oferta y el acceso de más personas a la diferente gama de seguros, en condiciones de calidad y protección al usuario.

En este contexto y con el fin de dinamizar los seguros inclusivos² en Colombia, Banca de las Oportunidades y Fasecolda, suscribieron un convenio de cooperación (número 2016-197), a través del cual se busca promover la inclusión financiera a través de acciones que fomenten el desarrollo integral de los seguros inclusivos en el país, estimulando su oferta y su demanda³.

¹ La definición de inclusión financiera adoptada en Colombia consiste en garantizar “el acceso y uso efectivo de servicios financieros formales por parte de la población y de las empresas, los cuales deben ser ofrecidos de manera responsable y sostenible bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor financiero; enfocados a satisfacer las necesidades de la población y el entorno empresarial, generando bienestar” (Reporte Anual de Inclusión Financiera, BDO – SFC, 2014).

² Los seguros inclusivos son productos financieros dirigidos a quienes nunca antes han tenido acceso a ellos, que permiten suavizar el impacto financiero que enfrenta una persona ante una contingencia. Esta previsión, permite a largo plazo aliviar la pobreza de los hogares de bajos ingresos y vulnerables y a mejorar su calidad de vida, así como de otro tipo de población hasta ahora excluida (población en discapacidad, desmovilizados, etc.). Dada la importancia que tienen en el marco de la inclusión financiera, su diseño debe ajustarse a las necesidades reales de estos segmentos de la población y permitir la promoción y focalización de acciones de política pública y las iniciativas privadas.

³ En el marco del convenio 2016-197 “Plan para dinamizar los seguros inclusivos en Colombia”, se consideran cuatro componentes a saber: i) creación de capacidades en la industria aseguradora, ii) fortalecimiento de información, iii) protección al consumidor y iv) acompañamiento a la industria.

Para la ejecución del objeto del mencionado convenio, se estableció como uno de los componentes del “Plan para Dinamizar los Seguros Inclusivos en Colombia” el fortalecimiento de la información, particularmente de la demanda de seguros, que permita generar conocimiento y suministrar información al Gobierno Nacional y a la industria de seguros, para mejorar la comprensión del mercado objetivo de seguros inclusivos y sus necesidades, para lo cual se abre la presente convocatoria para el desarrollo de la Primera Encuesta de Demanda Inclusión Financiera en Seguros.

Para tal efecto, y de conformidad con la autorización otorgada por la Comisión Intersectorial Banca de las Oportunidades en reunión celebrada el 25 de enero de 2017, Banca de las Oportunidades invita a todas las personas jurídicas, nacionales o extranjeras interesadas que tengan experiencia en el desarrollo de estudios de demanda y estudios de mercado, y que como parte de sus equipos de trabajo cuenten con expertos en temas financieros, en temas de microfinanzas o de inclusión financiera, preferiblemente con conocimientos de la industria de seguros, a participar de esta convocatoria que tiene como objetivo la realización de la primera Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros en Colombia con representatividad nacional y por nivel de ruralidad⁴. Con esta Encuesta, se busca profundizar el conocimiento del consumidor actual y potencial de la industria de seguros en Colombia, para sustentar la generación de nuevos productos que se adapten a las necesidades del consumidor.

La Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros debe evaluar el estado de la inclusión financiera en las cuatro dimensiones asociadas a esta: acceso, uso, calidad y bienestar.

1. ANTECEDENTES

Durante el período comprendido entre 2008 y 2011 el mercado de seguros inclusivos presentó un crecimiento importante en Colombia. A partir del año 2012, se evidencia un estancamiento en el número de riesgos asegurados y el tipo de canales y productos ofrecidos, principalmente en el segmento de seguros voluntarios de vida grupo y de accidentes personales, que se comercializan a través de las empresas de servicios públicos y de instituciones financieras especializadas en microcrédito, tal y como se observa en la Encuesta Mensual de Microseguros de Fasecolda.

De acuerdo con el informe de Swiss Re Sigma⁵ del año 2015, que presenta los principales indicadores de las primas de seguro de vida y no vida a nivel mundial, se muestra que el resultado

⁴ La clasificación de ruralidad surge de una metodología desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), que caracteriza los municipios de Colombia en cuatro niveles (ciudades y aglomeraciones, municipios intermedios, municipios rurales y municipios rurales dispersos) teniendo en cuenta diversas información: i) las características demográficas de la población, ii) los niveles de conectividad entre municipios, iii) actividades económicas, iv) vocación y uso del suelo, y v) diversas formas de relación con la tierra (resguardos indígenas, territorios colectivos, entre otros. La clasificación es actualizada anualmente por el DNP y los detalles metodológicos pueden ser consultados a través del siguiente enlace: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/2015ago6%20Documento%20de%20Ruralidad%20-%20DDRS-MTC.pdf>.

⁵ Es un informe anual sobre la industria de seguros a nivel mundial, que compila información de 147 países provista por autoridades de supervisión nacionales y, en algunos casos, por asociaciones de entidades aseguradoras.

para Colombia en cuanto a los indicadores de penetración (valor de las primas emitidas como proporción del Producto Interno Bruto - PIB), y densidad (gasto promedio de una persona en seguros en un año) fueron de 1,9% y de USD 114,6 dólares, respectivamente. Resultados que ubican a Colombia por debajo del promedio de América Latina.

Por su parte, en el Primer Estudio de Demanda de Inclusión Financiera (2015)⁶, se evidenció que el sólo el 50% de los colombianos manifestó haber tenido algún tipo de seguro, porcentaje que estuvo sobre-dimensionado, ya que el consumidor no diferencia claramente el seguro de exequias provisto por las compañías de seguro, de los planes que ofrecen las casas funerarias, y que no pueden considerarse seguros.

En este Estudio de Demanda (2015), se identificó también una diferencia en la tenencia de seguros en función del nivel socioeconómico de los individuos, así, a mayor ingreso, mayor es la tenencia de seguros obligatorio y voluntarios.

En el mismo sentido, el Reporte Anual de Inclusión Financiera que publica Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia destacó, para el año 2015, que el número de asegurados en el ramo de vida grupo deudores correspondió al 25,7% de la población total, seguido por el ramo de accidentes personales con una participación de 23,2%.

Por otra parte, en cuanto a los seguros de daños, el seguro de desempleo y el seguro de sustracción registraron un porcentaje de asegurados, sobre el total, de 6,6% y 4,0%, respectivamente. Estos indicadores dan cuenta de la baja penetración de los seguros en Colombia.

Si bien la industria de seguros ha realizado importantes avances para mejorar la recolección de información relacionada con el acceso y la penetración de los seguros, a partir de la información que proporcionan las compañías de seguros y de investigaciones puntuales, a la fecha no se cuenta con una Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros con representatividad nacional y por nivel de ruralidad, como la que se propone en esta convocatoria.

Adicionalmente, se busca hacer un énfasis especial en la medición y análisis de las dimensiones de calidad y bienestar para las cuales, aunque existen aproximaciones a nivel general, no se dispone de información específica asociadas a la industria de seguros. Esta situación, limita las posibilidades de conocer y entender mejor las percepciones del consumidor entorno a los servicios de seguros y ajustar la oferta existente.

2. JUSTIFICACIÓN

La agenda de inclusión financiera del Gobierno Nacional contempla el fortalecimiento del mercado de seguros en Colombia como uno de los pilares para profundizar la inclusión financiera en el país. Uno de los mecanismos para lograr este objetivo es a través de la generación de información de demanda de seguros en la población que permita a la industria aseguradora identificar las

⁶ Banca de las Oportunidades – Superintendencia Financiera de Colombia (2015).

necesidades de los consumidores para diseñar productos que se ajusten mejor a ello. En este sentido, se busca que la Encuesta genere, entre otros, los siguientes resultados:

- Elevar el nivel de conocimiento de la demanda actual y el potencial de seguros en el país y caracterizar el perfil socio-demográfico del consumidor de seguros.
- Identificar los determinantes de la demanda de seguros, las barreras de acceso y uso, las necesidades y expectativas del consumidor, y sus hábitos y comportamientos.
- Validar algunos mitos y entender mejor la falta de confianza del consumidor en la industria de seguros.
- Generar indicadores estandarizados que permitan medir y analizar el estado de cada una de las dimensiones asociadas a la inclusión financiera: acceso, uso, calidad y bienestar. Esta información debe permitir focalizar mejor las acciones de política pública y las iniciativas privadas, tendientes a dinamizar la penetración de los seguros en el país y la inclusión financiera en general.
- Identificar oportunidades para el diseño y re-diseño de productos para que se ajusten mejor a las necesidades reales de la población objetivo, mejorar los procesos al interior de las compañías de seguros, diversificar el portafolio de servicios y las coberturas asociadas al seguro, desarrollar nuevos canales y fortalecer la comunicación con el consumidor.
- De manera opcional, se definirá en el marco del Comité Técnico que se conforme para la ejecución del presente proyecto la posibilidad y pertinencia de profundizar el análisis en un grupo específico de ramos de seguros.

Los posibles ramos en los que se espera profundizar y cuya decisión final se tomará en el marco del Comité Técnico incluyen los siguientes grupos: i) seguro de incendio, terremoto y hogar; ii) seguros de vida individual, vida grupo y accidentes personales; iii) seguros de desempleo; iv) seguro agropecuario y v) seguro de exequias.

- El Estudio generará información para que la industria aseguradora, el Gobierno y las entidades de supervisión y regulación focalicen mejor sus políticas y programas tendientes a profundizar la inclusión financiera a través de seguros.

La necesidad de generar mayor y mejor información desde la demanda de seguros, se ha identificado en estudios realizados por entidades externas, entre los cuales se encuentran:

- El diagnóstico de seguros inclusivos, realizado por el Access to Insurance Initiative⁷ y contratado por la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. En este estudio se identificó que, para promover la oferta y distribución de productos de seguros de valor para el consumidor, es necesario mejorar el conocimiento que se tiene sobre las necesidades, características y privaciones de la población objetivo a través de estudios de mercado. Este tipo de estudios permite disponer de información adecuada sobre los riesgos, necesidades y demandas del consumidor y, por tanto, llevar a cabo un diseño más adecuado de los productos.

⁷ Access to insurance Initiative, Colombia hacia un sector de seguros inclusivos y universal, 2014.

- Este estudio también destacó que, de acuerdo con la experiencia internacional, existe una relación directa entre el conocimiento que se tenga de los clientes, el nivel de satisfacción de estos frente a los productos y las tasas de renovación. Es decir, el conocimiento de los clientes es la mejor garantía de sostenibilidad del mercado de seguros.
- Fasecolda contrató en el año 2015 una consultoría para la elaboración e implementación de una encuesta de demanda de inclusión financiera en seguros⁸. En esta, se analizaron a profundidad los estudios de demanda y encuestas de inclusión financiera existentes en Colombia y en otros países, y se identificaron las aproximaciones metodológicas e indicadores usados para medir el acceso y uso de seguros. También, se pudo establecer que las dimensiones de calidad y bienestar no han sido analizadas con suficiente profundidad, razón por la cual, en esta consultoría se recomienda que es pertinente realizar una Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros en Colombia, que evalúe con mayor profundidad las cuatro dimensiones asociadas a la inclusión financiera.

A partir de esto, se justifica el desarrollo de la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros, con representatividad nacional y por nivel de ruralidad, que genere información robusta sobre la demanda de seguros y complemente la información de oferta que hoy se tiene disponible.

3. DEFINICIONES

Para los efectos de estos términos de referencia, se adoptan las siguientes definiciones:

Acceso: Dimensión de la inclusión financiera, que es definida como la capacidad de la población para utilizar servicios financieros formales, tiene que ver con proximidad física, existencia de canales comerciales, tiempos de desplazamiento, barreras de entrada (costos, asimetrías de información, requisitos, lenguaje y aspectos socio-culturales).

Asegurado: Persona que puede resultar afectada por daños a una propiedad, por una enfermedad o la muerte, entre otros eventos probables.

Asegurador: persona jurídica que a cambio del pago de una prima, asume los riesgos que transfiere el tomador.

Beneficiario: Persona que tiene derecho a recibir la indemnización, pago de la suma asegurada o prestación del servicio cuando ocurra el evento asegurado. Puede estar definido en la Ley o en el contrato de seguro.

Bienestar: Dimensión de la inclusión financiera, que está relacionada con el impacto que tiene acceder y usar productos de seguros sobre la calidad de vida y bienestar de las personas, a través de medidas como el menor impacto ante choques adversos, estabilidad del consumo e ingreso, entre otros.

Calidad: Dimensión de inclusión financiera, a través de la cual se evalúan los diversos aspectos de los productos de seguros: grado de ajuste a las necesidades del mercado, complejidad y

⁸ Consultoría contratada por Fasecolda y ejecutada por Diana Parra, enero de 2016.

características de los clausulados, relación del consumidor con las instituciones prestadoras del servicio, alternativas existentes, aspectos de protección al consumidor y educación financiera.

Comité Consultivo: Este Comité está conformado por representantes de diversas instituciones públicas y privadas que tienen por función dar retroalimentación a los instrumentos cuantitativos (encuestas). La retro-alimentación derivada de este Comité tiene el carácter de recomendación. Su adopción se dará a partir de discusiones y aprobaciones finales dadas en el marco del Comité Técnico del proyecto.

Comité Técnico: es la instancia de coordinación y generación de lineamientos técnicos para el desarrollo del proyecto, allí se definirán entre otros aspectos las temáticas a ser analizadas, instrumentos cuantitativos y cualitativos a ser aplicados y los indicadores finales a evaluar. Estará conformado por uno o más representantes de la Superintendencia Financiera de Colombia, Fasesolda, Banca de las Oportunidades, al menos una compañía de seguros de vida y una de generales y la firma encuestadora ganadora de la convocatoria.

Indemnización: Pago realizado por la aseguradora al beneficiario, a consecuencia de la ocurrencia de un evento cubierto por el seguro. La indemnización puede ser en dinero o mediante la reposición de los bienes afectados, dependiendo de las condiciones establecidas en la póliza.

Contrato de seguro: Acuerdo por el cual la aseguradora se obliga a compensar al asegurado por los daños o pérdidas ocurridas que estén cubiertas en el contrato.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de un hecho específico.

Póliza: También llamado clausulado, es el documento que le entrega la compañía a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro.

Ramo de seguros: Modalidad o conjunto de modalidades de seguros relativas a riesgos de naturaleza semejante. Para operar en un determinado ramo, la aseguradora debe estar previamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Seguro: Contrato en virtud del cual el asegurador, a cambio del pago de una prima, asume por su cuenta los daños que pudieran sufrir los bienes o el patrimonio, la vida o la integridad personal, del asegurado, con ocasión de la realización de los riesgos asegurados frente a los cuales se encuentra expuestos.

Seguro de accidentes personales: Es un seguro que brinda protección ante el riesgo de un accidente, como una caída o un golpe. Este seguro se ofrece a una o a varias personas, siempre y cuando estas tengan relación de algún tipo con el tomador (el tomador puede ser una persona natural o jurídica).

Seguro educativo: Es un seguro que garantiza el pago de la formación académica de los beneficiarios, en caso que la persona asegurada sufra una invalidez, fallezca o pierda su fuente de ingresos. Este seguro también permite al asegurado ahorrar durante un periodo una cantidad de dinero que permita financiar el plan de estudios de sus beneficiarios. Todo lo anterior, según las condiciones pactadas en la póliza contratada.

Seguro de exequias: Este seguro cubre los gastos funerarios en los que se incurran en caso de muerte de la persona asegurada y/o beneficiarios. No incluye la protección otorgada por las funerarias o similares, razón por la cual estos seguros sólo los brindan las entidades aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera para este fin.

Seguro de Salud: Es un seguro que cubre los gastos médicos en los que se incurran para lograr el restablecimiento de la salud del asegurado. El asegurado puede acceder a los servicios médicos que requiera a través de una red especializada conformada por clínicas, médicos particulares, laboratorios, entre otros. Adicional a esto, se da la opción de escoger libremente el profesional o la institución médica de preferencia del asegurado, aún si estos no pertenecen a la red.

Seguro de vida: Es un seguro a través del cual se pagará una indemnización, convenida de antemano, a los beneficiarios del asegurado en caso en que éste muera o a través del cual se paga al asegurado una indemnización cuando éste se incapacite o sufra una enfermedad grave.

Seguro de vida grupo: Es un seguro que busca proteger a un grupo de personas que tengan un vínculo en común, como empleados de una empresa, socios, clientes, etcétera. Es necesario aclarar que el vínculo de estas personas con el tomador del seguro no debió surgir con el único propósito de contratar el seguro.

Seguros voluntarios: Son aquellos seguros ofrecidos por compañías aseguradoras que se adquieren de manera voluntaria, tales como: seguro de exequias (no incluye la protección ofrecida por las funerarias o similares), salud (diferente a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales (SISBEN), Entidades Prestadoras de Salud (EPS) o medicina pre-pagada), vida individual, vida grupo y accidentes personales.

Tomador: Persona que obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos al asegurador, a cambio del pago de una prima de seguro.

Uso: Dimensión de la inclusión financiera, que se define como la capacidad de los individuos para usar efectivamente los servicios financieros, se relaciona con regularidad, frecuencia y utilización en el tiempo. En seguros algunos indicadores relacionados con el uso incluyen tasas de siniestralidad, renovación y objeciones.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Contratar a una persona jurídica, nacional o extranjera, con experiencia en la realización de estudios de mercado y estudios de demanda y que, como parte de su equipo de trabajo, cuente con expertos en temas financieros, de microfinanzas, o inclusión financiera, preferiblemente con conocimientos de la industria de seguros, para la realización de un Estudio de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros, con representatividad a nivel nacional y por nivel de ruralidad.

A través de este Estudio se busca determinar el estado de la Inclusión Financiera en Seguros desde la demanda, que permita profundizar la comprensión de las dimensiones de la inclusión financiera (acceso, uso, calidad y bienestar) y fortalecer la información del consumidor actual y potencial de seguros.

La Encuesta propuesta debe permitir, entre otros:

- Conocer el estado actual de la inclusión financiera en materia de seguros voluntarios, a través de la medición y análisis de las dimensiones de acceso, uso, calidad y bienestar, con particular énfasis en los temas de calidad y bienestar que no han sido abordados a profundidad en encuestas realizadas previamente.
- Proveer información a la industria aseguradora, al Gobierno y a las autoridades de regulación y supervisión para la implementación y seguimiento de políticas públicas.
- Ampliar el conocimiento de la demanda de seguros en Colombia por parte de la industria de seguros, de la academia y demás interesados en el tema.

4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar un conjunto de indicadores estandarizados y definidos a través de un amplio consenso, para medir y monitorear las cuatro dimensiones de la inclusión financiera de seguros: acceso, uso, calidad y bienestar
- Caracterizar socio-demográficamente al consumidor de seguros en Colombia, a través de la captura y análisis de información de variables como: género, edad, nivel educativo, nivel socio-económico, actividad económica, entre otros.
- A través de los resultados del Estudio se espera poder identificar oportunidades de diseño y re-diseño de productos y coberturas de seguros que estén más acordes a las necesidades de la población objetivo.
- A través del Estudio se espera identificar oportunidades para la industria de seguros entorno al ajuste de sus procesos, el desarrollo de canales y las estrategias de comunicación más efectivas con el consumidor.
- Identificar los determinantes de la demanda de seguros, las barreras de acceso y uso, necesidades y percepciones, hábitos y comportamientos, entre otros.
- Validar algunos mitos y entender mejor la falta de confianza del consumidor frente a la industria de seguros en Colombia.

5. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA

5.1. Plazo de ejecución del proyecto

El plazo de ejecución del proyecto es de nueve (9) meses contados a partir de la fecha de legalización del contrato.

5.2. Alcance del trabajo a realizar

A través de esta Encuesta se busca desarrollar uno de los componentes del "Plan para Dinamizar los Seguros Inclusivos en Colombia" que están actualmente ejecutando Banca de las Oportunidades y Fasecolda, relacionado con el fortalecimiento de la información de demanda del sector de seguros.

Para esto, el proponente deberá realizar la primera Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros con representatividad nacional y por nivel de ruralidad. La información que se genere a través de la Encuesta contribuirá a la toma de decisiones informadas por parte del sector asegurador y del Gobierno Nacional tendientes a profundizar la penetración de los seguros en el país.

A partir de los indicadores que se definan, se espera que el Estudio genere insumos que contribuyan a evaluar y tomar acciones frente a cada una de las dimensiones de la inclusión financiera, así:

- **Acceso:** identificar las barreras que impiden a las personas la tenencia de seguros, incluidos aspectos geográficos, de lenguaje, de costo, entre otros.
- **Uso:** Reconocer el valor agregado generado por los productos de seguros entre quienes han tenido este servicio y lo han utilizado, la persistencia en la toma del seguro y las razones que tienen las personas para renovar o no su seguro.
- **Calidad:** Reconocer la experiencia del usuario con el seguro, su grado de satisfacción y oportunidades de mejora en la relación entre la aseguradora y el consumidor.
- **Bienestar:** Identificar el impacto financiero asociado a la tenencia o no de seguros para administrar choques adversos.

Para lograr generalizar los resultados y obtener la representatividad requerida en esta Encuesta, el proponente debe implementar una metodología que permita que la muestra de la población a ser analizada incluya a consumidores que tengan o hayan tenido en el pasado algún tipo de seguro voluntario. Este aspecto es fundamental para garantizar la medición y evaluación objetiva de los indicadores de uso, calidad y bienestar que se definan. Adicionalmente, el diseño de la muestra deberá permitir que la encuesta tenga representatividad nacional y por niveles de ruralidad, además para los ramos de seguros de interés, si así se decide.

El proponente deberá contemplar el uso de instrumentos cualitativos y cuantitativos (encuesta) que deberán estructurarse y complementarse a partir de la revisión de todos los estudios y

antecedentes que existen actualmente en el país en temas de inclusión financiera e inclusión a través de seguros.

Adicionalmente, el proponente debe tener la capacidad dentro de su equipo de trabajo para entender la dinámica reciente de la regulación relacionada con inclusión financiera y del sector de seguros, a nivel nacional e internacional, así como la dinámica reciente entorno a los seguros inclusivos, aparición de nuevos productos en el mercado, uso de tecnología en la oferta de algunos productos, entre otros.

5.3. Etapas de desarrollo del proyecto y entregables

Este proyecto se desarrollará en seis etapas que se describen a continuación.

Al inicio del proyecto y como parte de los entregables de la etapa 1, la empresa a cargo del Estudio deberá entregar un cronograma detallado que contemple la ejecución de todas las actividades necesarias para el cumplimiento a satisfacción de las seis (6) etapas planteadas. En el cronograma se deben considerar las sesiones de trabajo requeridas por parte del Comité Técnico.

Etapas de desarrollo del proyecto y entregables

El objetivo principal de esta etapa es generar un informe que consolide y complemente los antecedentes en este tipo de estudios o encuestas y la información secundaria existente en temas relacionados. Uno de los antecedentes más recientes y que recoge buena parte de la experiencia existente en Colombia y en el mundo es la Consultoría contratada por Fasecolda en el año 2016, ésta información será entregada al proponente seleccionado una vez se suscriba el respectivo contrato

En esta etapa es fundamental partir de la revisión de los resultados de dicha consultoría⁹ y complementarlos con la revisión de otros estudios o encuestas recientes que pudieran no estar incluidos en el análisis realizado allí.

Como mínimo se espera desarrollar las siguientes acciones:

- Conocer y estudiar el informe final de la consultoría contratada por Fasecolda en 2016. Este documento consiste en una revisión exhaustiva de fuentes secundarias en temas de inclusión financiera e inclusión financiera en seguros, en Colombia y en otros países.
- Complementar la revisión de antecedentes e información secundaria con posibles elementos nuevos que no estén contenidos en la consultoría en mención.

En esta actividad de complementar la revisión existente, se hace énfasis para que el proponente investigue sobre los enfoques y metodologías utilizadas en otros países para analizar y medir las dimensiones de calidad y bienestar asociados a la inclusión financiera en

⁹ Consultoría para la elaboración e implementación de una encuesta de demanda de Inclusión Financiera en Seguros, Informe de revisión de fuentes secundarias, Diana Parra, febrero de 2016.

seguros. Además deberá conocer sobre los cambios regulatorios recientes ocurridos en Colombia con impacto sobre la industria de seguros.

- Conformación de los Comités Técnico y Comité Consultivo, los cuales son instancias claves para la estructuración, retroalimentación y fortalecimiento de los instrumentos y metodologías que serán aplicados en desarrollo del Estudio.

Entregables etapa 1:

Entregable	Descripción
Informe de conclusiones y recomendaciones producto de la revisión de antecedentes e información secundaria adicional.	<ul style="list-style-type: none"> • Temas a ser evaluados en la Encuesta. • Secciones a considerar en la Encuesta. • Posibles indicadores asociados a las preguntas y secciones. • Temas nuevos o adicionales relevantes. • Enfoque metodológico para medir las dimensiones de calidad y bienestar.
Cronograma detallado del proyecto para cada una de las seis etapas definidas (que considere las sesiones de trabajo del Comité Técnico).	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de tiempos y actividades concretas. • Identificación de tiempos críticos. • Responsables de las actividades. • Tiempos de dedicación.
Informe de retroalimentación a partir de las reuniones realizadas con el Comité Técnico en esta primera etapa.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de los aspectos que resulten esenciales de considerar con relación a los antecedentes e información secundaria que surjan del trabajo conjunto del Comité Técnico del proyecto.

Etapa 2: Diseño metodológico

En esta etapa deberán estar estructurados y en funcionamiento los Comités Técnico y Consultivo.

En esta etapa el proponente deberá definir el enfoque metodológico del proyecto. Entre otros aspectos se deberá determinar los segmentos de la población que serán analizados, el diseño de los marcos muestrales y de las muestras, teniendo en cuenta que se debe lograr incluir la cantidad necesaria de personas que tengan o hayan tenido seguros y que la Encuesta debe tener representatividad nacional y por nivel de ruralidad.

Adicionalmente, el proponente debe definir el enfoque que adoptará para realizar el análisis cualitativo, las temáticas a abordar en este análisis y el alcance.

En esta etapa se debe definir, de acuerdo con lo que establezca el Comité Técnico, si la Encuesta profundizará en el análisis de un grupo particular de ramos de seguros. Para el efecto, el Comité Técnico adelantará la discusión sobre la pertinencia y posibilidades de esta profundización.

Como mínimo se espera que se cumpla con las siguientes actividades:

- Diseño metodológico de la Encuesta que incluya aspectos como la definición de segmentos de la población que se analizarán, definición de marcos muestrales y tamaño de la muestra.

En desarrollo de esta actividad, resulta esencial que el proponente proponga las mejores alternativas metodológicas para lograr la representatividad requerida, teniendo en cuenta la baja penetración de seguros en Colombia.

- Descripción detallada del dispositivo que se desarrollará en campo para la aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos, incluyendo aspectos como perfil del equipo de trabajo de campo, uso de tecnología para la recolección de información, validación de la calidad de la información recopilada, entre otros.
- Definición sobre la pertinencia y posibilidad de que la Encuesta profundice en el análisis de un grupo de ramos de seguros. Aunque la decisión final sobre este punto se tomará en el Comité Técnico, el proponente deberá investigar y ser proactivo en el análisis de este aspecto.

Entregables etapa 2:

Entregable	Descripción
Informe metodológico	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación detallada del enfoque metodológico que se adoptará en la Encuesta (intervalos de confianza, riesgos y limitaciones, fortalezas, entre otros). • Definición de segmentos de la población que serán estudiados. • Determinación de marcos muestrales y muestras, que cumplan con la representatividad buscada: a nivel nacional, por nivel de ruralidad y si el Comité Técnico lo define para algunos ramos específicos de seguros. • Plan de temas a ser analizados a través de la Encuesta y de los instrumentos cualitativos que se definan. • Para el análisis cualitativo, se debe precisar los instrumentos que serán usados, temas a ser analizados y alcance. Cada instrumento que se aplique debe tener unos objetivos claros desde su diseño. • Decisión final sobre la posibilidad de profundizar el análisis de un grupo de ramos de seguros. Si es el caso, se debe precisar a nivel metodológico cómo se realizará dicha profundización.

Etapa 3: Diseño de instrumentos y complemento de los indicadores del Estudio¹⁰

¹⁰ En el informe de la Consultoría contratada por Fasecolda para la elaboración e implementación de una encuesta de demanda de Inclusión Financiera en Seguros, se cuenta con una propuesta de Indicadores de inclusión financiera en seguros.

En esta etapa, el proponente debe concluir el diseño de los instrumentos (cuantitativos y cualitativos) que se utilizarán en el Estudio y tener definido en detalle su plan de aplicación.

Este trabajo exige un trabajo en paralelo de determinación de cada uno de los indicadores que serán evaluados a través de la Encuesta. La consultoría que fue contratada en el año 2015 por Fasecolda ofrece una propuesta inicial de posibles indicadores pero la determinación final de los mismos deberá estar en línea con los formularios de encuesta finales que se definan y sean aprobados en el marco del Comité Técnico.

Los indicadores finales deberán estar asociados a cada una de las cuatro dimensiones de la inclusión financiera y podrá dar cuenta de aspectos adicionales que se identifiquen en desarrollo del proyecto relacionados con innovaciones tecnológicas, nuevos productos, nuevos canales, entre otros.

Como mínimo se desarrollarán las siguientes actividades:

- Elaboración de propuesta inicial de instrumentos (cuantitativos y cualitativos) a ser aplicados en la Encuesta. Esta propuesta debe recoger los aspectos identificados en la etapa I y la retroalimentación que resulte del trabajo con el Comité Técnico.
- Propuesta inicial de indicadores a ser evaluados en cada dimensión y otros relacionados con temas adicionales y de importancia para el proyecto. Esta propuesta debe integrar la revisión de la propuesta de indicadores de la consultoría contratada por Fasecolda en el año 2015, la revisión complementaria que realice el proponente y las discusiones del Comité Técnico. Los indicadores que se definan deben estar en total armonía con las preguntas incluidas en las encuestas.

En la definición de indicadores, es particularmente importante la propuesta que se haga para la evaluación de la calidad y bienestar asociados a los productos de seguros. Además, se debe tener en cuenta que estos indicadores deben ser susceptibles de actualización en posibles tomas futuras de esta Encuesta.

- Definición del enfoque cualitativo, instrumentos cualitativos, objetivos de cada instrumento, temáticas y alcance.
- Propuesta para hacer una difusión efectiva de los resultados de la Encuesta y plan de desarrollo. Como parte de la difusión de resultados se espera que los proponentes elaboren materiales como infografías, boletines con resultados parciales y la presentación final de los resultados del Estudio, en cuya socialización participará activamente la firma encargada del Estudio.

Entregables etapa 3:

Entregable	Descripción
Primera versión de los instrumentos cuantitativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Variables socio-demográficas a ser incluidas • Secciones y preguntas de cada sección
Primera versión de los instrumentos que serán	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas a usar.

usados para hacer el análisis cualitativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de cada herramienta. • Contenido. • Alcance.
Informe de indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Alineados con la encuesta. • Deben recoger la propuesta de la consultoría contratada por Fasecolda, revisión complementaria y discusiones en el marco del Comité Técnico. • Detalle de la fórmula de cálculo y de las preguntas de la encuesta asociadas a cada indicador. • Indicadores definidos por dimensión de la inclusión financiera (énfasis en calidad y bienestar) y posibles temas adicionales no incluidos en alguna de las cuatro dimensiones.
Propuesta de prueba piloto.	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance. • Plan de aplicación.
Propuesta de difusión de los resultados de la Encuesta para comunicar efectivamente los hallazgos al mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir la elaboración de materiales y formatos de difusión de los resultados del Estudio, tales como: infografías, boletines y la presentación final de los resultados. • La firma encargada del Estudio, deberá definir una estrategia de difusión de los resultados teniendo en cuenta los principales grupos de interés: Gobierno, supervisor y regulador, industria, academia y población general.

Etapa 4: Prueba piloto y ajustes finales a instrumentos

En esta etapa se desarrolla la prueba piloto de los instrumentos en campo, previa incorporación de los ajustes que resulten de la retroalimentación que se reciba por parte del Comité Consultivo.

La prueba piloto permite identificar la pertinencia de realizar ajustes adicionales a los cuestionarios si se requiere. Algunos de los temas que son importantes de validar durante el piloto tienen que ver con tiempo que tarda la aplicación de la encuesta, claridad del lenguaje usado, fluidez de los temas analizados, entre otros.

Los resultados de la prueba piloto deben ser socializados ante el Comité Técnico a fin de adoptar los ajustes finales pertinentes antes del trabajo de campo.

A la prueba piloto podrán asistir representantes del Comité Técnico, si así se determina, así como a las capacitaciones del equipo de trabajo que desarrollará el trabajo de campo.

Entregables etapa 4:

Entregable	Descripción
Informe de resultados de la prueba piloto.	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance del piloto realizado. • Hallazgos.

	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de ajustes finales requeridos a los formularios, que deberán ser aprobados por el Comité Técnico.
Segunda versión de los instrumentos cuantitativos (si hubo ajustes luego del piloto).	<ul style="list-style-type: none"> Formularios ajustados luego del piloto.
Segunda versión del informe de indicadores (si hubo ajustes luego del piloto).	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores luego del piloto.

Etapa 5: Trabajo de campo

Esta etapa consiste en la aplicación plena de los instrumentos cuantitativos y cualitativos ajustados, acorde a los cronogramas y planes de trabajo definidos en las etapas previas.

Durante esta etapa se espera como mínimo el desarrollo de las siguientes actividades:

- Aplicación en campo de los instrumentos definitivos aprobados por el Comité Técnico (cuantitativos y cualitativos).
- Sistematización y análisis de calidad y consistencia de la información recolectada.

Toda la información primaria recolectada en la Encuesta deberá ser entregada debidamente tabulada y anonimizada a Banca de las Oportunidades y Fasecolda en formato de bases de datos de amplio conocimiento (archivos planos, TXT, u otros), bajo el estricto cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 y de la Ley 1581 de 2012.

El objetivo final es poner a disposición pública para todos los interesados, a través de las páginas web de Banca de las Oportunidades, Fasecolda y la Superintendencia Financiera de Colombia, los resultados del Estudio, incluyendo las bases de datos.

Entregables etapa 5:

Entregable	Descripción
Bases de datos de las encuestas aplicadas anonimizadas.	<ul style="list-style-type: none"> En formato de base de datos de amplio uso.
Informe cualitativo final.	<ul style="list-style-type: none"> Síntesis del alcance del trabajo realizado: número de instrumentos aplicados (por instrumento), municipios, temas analizados. Conclusiones para cada uno de los temas analizados. Testimonios que complementen o fortalezcan los hallazgos cuantitativos. Limitaciones. Lecciones aprendidas para futuros estudios.
Cruces y tablas de salida de los resultados preliminares del trabajo de campo.	<ul style="list-style-type: none"> Tablas y cruces de salida con los resultados preliminares del trabajo de campo. Los resultados preliminares deberán ser socializados ante el Comité Técnico a fin de recibir sugerencias y retroalimentación a ser consideradas antes de la versión definitiva del informe final de resultados.

Etapa 6: Análisis de resultados, informe final y socialización de resultados

Esta etapa consiste en el análisis de los resultados obtenidos (integrando los resultados cualitativos y cuantitativos).

Este análisis debe tener en consideración diversas miradas de la información recolectada, incluyendo un análisis por nivel de ruralidad, de acuerdo con las dimensiones de la inclusión financiera, por ramos de seguros si así se define y teniendo en cuenta las principales variables socio-demográficas de la población analizada, tales como: género, edad, nivel educativo, nivel socio-económico, actividad económica, entre otros.

En esta etapa es importante implementar las diversas estrategias de socialización de los resultados que haya definido el proponente y el Comité Técnico. Como parte de estas estrategias de socialización de resultados, el proponente deberá hacer una presentación de los mismos ante el Comité Técnico y, después, a través de un evento público a todo el mercado, el cual será definido por el Comité Técnico.

Entregables etapa 6:

Entregable	Descripción
Informe final de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final consolidado de los hallazgos cualitativos y cuantitativos de la Primera Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros (en formato Word). • Incluir como mínimo los siguientes análisis: caracterización de la demanda de seguros en Colombia, por dimensión de la inclusión financiera, por nivel de ruralidad, por ramos de seguros si así se define y en función de las características socio-demográficas de la población. • Incluir todos los anexos al informe final: cuestionarios finales, informe cualitativo, informe de indicadores, entre otros. • Conclusiones. • Lecciones aprendidas para futuras tomas, incluyendo las limitaciones identificadas en el desarrollo de este tipo de Encuestas de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros. • Antes de su aprobación final y difusión de resultados al mercado, el informe final deberá ser presentado ante el Comité Técnico y demás actores que el Comité Técnico estime pertinente.
Implementación de la estrategia de socialización de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen ejecutivo de los principales resultados del Estudio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Infografías, boletines, presentaciones, entre otros, según se haya definido en la estrategia de difusión de resultados por parte del proponente. • Presentación con los resultados de la Encuesta en formato Power Point (o similar). • Participación en evento público de socialización al mercado.
--	--

5.4. Valor estimado de inversión

El valor estimado de inversión para el desarrollo de todas las actividades descritas en los presentes términos de referencia es de SEISCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (COP \$650.000.000) **IVA incluido.**

5.5. Desembolso de los recursos

El pago del precio del contrato se realizará previa presentación de la factura en legal forma del contratista, y contra la presentación de los entregables descritos en el numeral anterior, previo visto bueno de recibo a satisfacción por parte de Banca de las oportunidades de la siguiente manera:

Cuadro 1: Plan de pagos de la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera en seguros

Producto	% del valor del contrato
Aprobación entregables etapa uno	5%
Aprobación entregables etapa dos	15%
Aprobación entregables etapa tres	20%
Aprobación entregables etapa cuatro	10%
Aprobación entregables etapa cinco	10%
Aprobación entregables etapa seis	40%

6. ASPECTOS JURÍDICOS

6.1. Régimen jurídico aplicable

En atención al régimen de contratación del Programa, la presente convocatoria y la contratación que como consecuencia se derive de la misma, se encuentran sometidos a las normas del derecho privado colombiano.

6.2. Veracidad de la información suministrada

El Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada durante el proceso de selección de Proponentes.

Bancóldex como administrador del Programa Banca de las Oportunidades, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presumen que toda la información que el proponente presente para el desarrollo de esta convocatoria es veraz, y corresponde a la realidad. No obstante, Bancóldex como administrador del Programa Banca de las Oportunidades podrá verificar toda la información suministrada por el proponente.

6.3. Confidencialidad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de Bancóldex como administrador del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades o de Fasecolda, o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del proceso de selección y contratación o por cualquier otro motivo, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.

6.4. Propiedad intelectual

El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades y Fasecolda, en desarrollo de la presente convocatoria, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate, es de propiedad exclusiva del Programa Banca de las Oportunidades y de Fasecolda.

El proponente renuncia a favor de Banca de las Oportunidades y de Fasecolda, a cualquier derecho de propiedad, uso, goce, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación sobre los documentos que resulten del objeto de la presente convocatoria, renuncia que se entenderá otorgada por el proponente, mediante su participación en la presente convocatoria.

6.5. Cláusula de reserva

El Programa de Inversión Banca de las Oportunidades se reserva el derecho de cerrar anticipadamente la presente convocatoria y de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguna de las entidades que presentaron propuesta.

6.6. Garantía de 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 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 Bancóldex como administrador del Banca de las Oportunidades.

La garantía deberá ajustarse a los presentes términos de referencia y a las disposiciones legales vigentes y deberá estar acompañada del correspondiente recibo de pago.

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 tres (3) meses calendario a partir de la fecha de cierre de esta convocatoria.

La garantía de seriedad de la oferta deberá ser otorgada a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex - como administrador del Programa Banca de las Oportunidades, NIT. 800.149.923 – 6 o en **formato de 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 del mismo 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.

7. INSTRUCCIONES PARA LOS PROPONENTES

7.1. Estudios para participar en la convocatoria

Corresponde al proponente efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para la formulación de la propuesta, incluyendo, pero sin limitarse, a los estudios técnicos, contables, tributarios, entre otros; asumiendo todos los gastos, costos, impuestos y riesgos que ello implique, que no serán reembolsados en ningún caso y bajo ningún concepto.

La presentación de una propuesta implicará que el proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y, por lo mismo, no se reconocerá sobrecosto alguno derivado de deficiencias en la realización de tales estudios y análisis.

7.2. Instrucciones para contestar los términos de referencia

Las propuestas recibidas que no cumplan los requisitos y no vengan acompañadas de toda la documentación exigida en estos términos de referencia y en sus documentos anexos, no serán tenidas en cuenta en el proceso de evaluación.

En los casos en los que el proponente estime conveniente, podrá adicionar a su propuesta información complementaria a la solicitada en estos términos de referencia, siempre y cuando dicha información sea suministrada dentro del término establecido para la entrega de las propuestas.

La propuesta debe ser presentada en español y todas sus páginas deben estar numeradas en forma ascendente consecutiva, con el correspondiente índice o tabla de contenido que permita su fácil consulta.

7.3. Requisitos mínimos para participar

Los proponentes deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Ser personas jurídicas nacional o extranjera, que cumplan con el perfil y con los requisitos mínimos establecidos en los presentes términos de referencia.
- El Proponente deberá acreditar un mínimo de siete (7) años de existencia al momento de presentar la propuesta, los cuales serán contados a partir de la fecha de inscripción en el registro mercantil.
- El proponente deberá acreditar un mínimo cinco (5) años de experiencia específica en el diseño e implementación de encuestas y estudios de mercado relacionados con temas sociales, financieros, de microfinanzas o inclusión financiera. Es deseable que cuente con experiencia en la industria de seguros. Para la acreditación de la experiencia de la firma, el proponente debe diligenciar el **Anexo 1 – Experiencia de la firma proponente.**
- Para acreditar la experiencia, la persona jurídica deberá aportar 3 certificaciones emitidas por los clientes a los cuales le haya prestado sus servicios en la realización de encuestas y estudios de mercado.

Estas certificaciones deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social del contratante
- Nombre o razón social del contratista
- Objeto del servicio o contrato
- Calificación del servicio (en una escala excelente, bueno o regular)
- Valor del contrato en pesos colombianos COP\$
- Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio para la ejecución del contrato
- Fecha de finalización del contrato
- A la fecha de presentación de la propuesta, indicar el estado de cumplimiento del contrato.

- Se acepta la participación de proponentes asociados bajo la figura de consorcios o uniones temporales. En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras, se aplicarán las siguientes reglas:
 - Presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal, según se trate, en el que expresamente se debe 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 en que se le adjudique la convocatoria a esta empresa).
 - 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.
 - No se acepta ninguna limitación de responsabilidad, por lo tanto, la responsabilidad de los miembros del consorcio o unión temporal será solidaria, para la presentación de la propuesta y para la eventual celebración y ejecución del contrato.
 - La garantía de seriedad de la oferta y demás garantías que se soliciten para la eventual celebración del contrato, deberán otorgarse por, 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.
 - Cada uno de los requisitos de tiempo de existencia, experiencia y capacidad financiera deberá acreditarse en su totalidad por al menos uno de los miembros del consorcio o unión temporal. Esto quiere decir que no es acumulable entre los distintos participantes o miembros del consorcio o unión temporal.
 - La carta de presentación de la propuesta deberá suscribirse por el apoderado designado por cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.
 - El formato de vinculación de clientes deberá ser diligenciado en su totalidad por cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal. Además debe entregarse toda la información de soporte requerida para cada uno de los participantes del consorcio o unión temporal, así como el formato de vinculación de clientes.
- Para acreditar el perfil de cada uno de los miembros del equipo de trabajo que liderará el Proyecto, incluido el Director del Proyecto, la propuesta deberá incluir la siguiente información:
 - Hoja de vida según el anexo 3- formulario 3 incluyendo los soportes a nivel de formación académica y experiencia certificada. En el Caso del Director del proyecto las certificaciones de experiencia deberán ser respaldadas por los clientes y contener la misma información requerida para acreditar la experiencia de la empresa.

- El proponente deberá acreditar para al menos uno de los miembros del equipo de trabajo, experiencia mínima de tres (3) años en el desarrollo de estudios de mercado o análisis de la demanda, en temas sociales, del sector financiero, de microfinanzas o de inclusión financiera a nivel nacional o internacional. Es deseable que esta persona además tenga conocimiento de la industria de seguros.
- El proponente que resulte ganador de esta convocatoria, debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del contrato según las necesidades del Programa Banca de las Oportunidades, disponibilidad que se presumirá con la sola presentación de la propuesta.
- Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos términos de Referencia.

8. CONTENIDO MÍNIMO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

8.1. Presentación de la propuesta

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español en formato PDF o similar, en original (medio físico) y copia (medio magnético), almacenada en medios magnéticos no regrabables, tales como disco compacto – CD-R, disco versátil digital DVD-R u otros. La propuesta deberá entregarse y desarrollarse siguiendo el orden establecido en el numeral 9.3. de estos términos de referencia.

La propuesta deberá contener una carta de presentación y aceptación firmada por el Representante Legal, la cual deberá hacerse siguiendo el **formato del Anexo 2 – carta de aceptación de la propuesta**, donde el proponente declarará expresamente que acepta los términos y condiciones establecidos en los presentes términos de referencia, adendas y anexos.

Cualquier información adicional que el proponente considere necesario presentar, debe incluirla o adjuntarla a la propuesta que entregue de acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de esta convocatoria.

Una vez radicada la propuesta en la oficina de correspondencia de Bancóldex, ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que Banca de las Oportunidades lo haya requerido expresamente de oficio.

La presentación de la propuesta implica que el proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los presentes términos de referencia.

8.2. Periodo de validez de la propuesta

La propuesta tendrá un periodo de validez de **nueve (9) meses**, contados a partir de la fecha de cierre y entrega de la propuesta según los plazos establecidos en estos términos de referencia.

8.3. Documentación que se debe adjuntar a la propuesta

La propuesta deberá incluir los siguientes documentos:

- Propuesta técnica

Que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Enfoque del trabajo a realizar y metodología propuesta. Se debe detallar la aproximación teórica y el marco conceptual para el desarrollo de la investigación objeto de estos términos de referencia.

Se deben especificar los principales aspectos relacionados con la recolección de información primaria (estructuración de instrumentos cuantitativos y cualitativos y enfoque operativo del trabajo de campo), así como el enfoque para realizar la revisión complementaria de antecedentes e información secundaria relevantes y del trabajo a desarrollarse con los Comités Técnico y Consultivo.

- Plan detallado de actividades y cronograma de trabajo para cada una de las seis etapas de desarrollo del Proyecto. Este debe estar ajustado a los tiempos previstos para el desarrollo del proyecto en estos términos de referencia.
- Descripción de la capacidad técnica del oferente, en donde se detalle y demuestre la experiencia general y específica requerida a la firma.
- Composición del equipo de trabajo (mínimo requerido o complementario, según la capacidad del oferente), en donde se incluyan los detalles de la formación académica y experiencia profesional de cada miembro del equipo, en función de los requisitos establecidos en estos términos de referencia.

Para incluir la composición del equipo de trabajo se deberá diligenciar el **Anexo 3 - Composición del equipo de trabajo y asignación de actividades**. Allí, el proponente indicará los nombres, cargos y actividades asociadas a cada miembro del equipo de trabajo.

La información de los anexos 2 y 3 debe presentarse en medio impreso y en medio magnético sin realizar ningún cambio a los formatos establecidos y con todos los soportes necesarios.

- Propuesta económica, la cual deberá elaborarse como documento independiente y ajustado a las condiciones y requerimientos definidos en el numeral 11.1. de estos términos de referencia.

- Documentación adicional

Además de las propuestas técnica y económica (y sus anexos), deberán incluirse los siguientes documentos en físico y en medio magnético:

- Certificado de existencia y representación legal, de conformidad con la legislación colombiana.

Este certificado deberá ser original y no podrá tener más de sesenta (60) días de expedición. En este deberá constar el nombre del Representante Legal de la sociedad, así como sus funciones, sin limitación de facultades del Representante Legal. En caso de que se presenten limitaciones a las facultades del Representante Legal, se deberá aportar la respectiva autorización del máximo órgano social tanto para presentar la propuesta como para celebrar el contrato en caso de resultar elegido.

- Carta de presentación de la Propuesta.
- Hoja de vida del proponente.
- Carta con el nombre, cargo e información de contacto del responsable a quien se contactará para cualquier asunto relacionado con la propuesta.
- En el evento que aplique, para personas jurídicas nacionales o extranjeras, 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 Banca de las Oportunidades, en caso que resulte seleccionado.
- Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
- Para personas **jurídicas nacionales, formato de vinculación adjunto**, totalmente diligenciado, firmado y con huella del Representante Legal, con todos los documentos anexos solicitados en este formato.
- Para personas **jurídicas extranjeras, formato de conocimiento de clientes del exterior adjunto**, totalmente diligenciado y firmado por el Representante Legal, con todos los documentos anexos solicitados en este formato.
- Declaración del Proponente en el sentido de no estar incurso en ninguna circunstancia que implique conflicto de intereses con Bancóldex y/o Bancóldex como administrador del Programa Banca de las Oportunidades.
- Garantía de seriedad de la propuesta en formato de entidades particulares. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
- Documentación soporte que acredite la experiencia del proponente y del equipo de trabajo a través de certificaciones de los contratos ejecutados.
- Para acreditar la experiencia exigida, el Proponente deberá aportar mínimo 3 certificaciones emitidas por clientes del sector público, privado o mixto, con los cuales haya desarrollado proyectos relacionados con los aspectos anteriormente mencionados o afines. Cada certificación deberá contener como mínimo la siguiente información: Nombre o razón social del contratante, nombre o razón social del contratista, objeto del contrato, fecha de inicio o suscripción del acta de inicio, fecha de finalización, estado de cumplimiento del contrato y descripción de las actividades realizadas.
- Declaración del Proponente en el sentido de no estar incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, según lo dispuesto en los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 80 de 1993, en el Decreto-Ley 128 de 1976 y en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.
- Certificación del Representante Legal y del Revisor Fiscal o Contador en el que conste que el proponente no se encuentra incurso en un proceso liquidatorio.
- Certificación suscrita por el Revisor Fiscal, en el que conste el pago de los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y SENA, durante los seis (6) últimos meses, de acuerdo con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

9. CRONOGRAMA

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el cronograma que se especifica el **Cuadro 2**. Este cronograma podrá ser modificado por el Programa Banca de las Oportunidades, sin restricción, mediante adenda a los presentes términos de referencia.

Cuadro 2: Cronograma de la convocatoria

Evento	Fecha y hora
Apertura y publicación de los términos de referencia	27 de marzo de 2017 a las 8:00 a.m.
Formulación y radicación o envío de preguntas por parte de los proponentes al Programa Banca de las Oportunidades	Del 27 de marzo al 17 de abril de 2017 , hasta las 4:00 p.m.
Respuesta de inquietudes por parte del Programa Banca de las oportunidades	Hasta el 24 de abril de 2017 , hasta las 4:00 p.m.
Cierre Convocatoria	28 de abril de 2017 a las 4:00:00 p.m.

9.1. Formulación de inquietudes

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes términos de referencia que surjan por parte del proponente, deberán ser formuladas a Banca de las Oportunidades, durante las fechas definidas en el **Cuadro 2**.

Estas inquietudes podrán tramitarse mediante comunicación escrita dirigida a Banca de las Oportunidades – Bancóldex, radicada en medio físico en la Calle 28 No. 13A – 15 piso 39, Bogotá, D.C. (correspondencia de Bancóldex), o por correo electrónico, a los siguientes correos: nidia.reyes@bancadelasoportunidades.gov.co o sara.gomez@bancadelasoportunidades.gov.co.

Banca de las Oportunidades publicará en su página web www.bancadelasoportunidades.gov.co las respuestas a las inquietudes formuladas por los proponentes, siempre y cuando éstas se hayan formulado en los plazos definidos en los presentes términos de referencia.

9.2. Cierre de la convocatoria y entrega de las propuestas

El proponente deberá radicar en medio físico su propuesta, de conformidad con lo establecido en los presentes términos de referencia, a más tardar el **día 28 de abril de 2017** antes de las 4:00:00 pm, en la Calle 28 No. 13 A – 15, piso 39, Bogotá D.C., Oficina de Correspondencia de Bancóldex. Las propuestas deberán estar dirigidas a Juliana Álvarez Gallego, Gerente del Programa Banca de las Oportunidades.

La fecha de cierre no será modificada o aplazada, salvo que el Programa Banca de las Oportunidades lo considere necesario. Llegado el caso, la ampliación del plazo se dará a conocer mediante adenda a estos términos de referencia, la cual se publicará en la página web del Programa: www.bancadelasoportunidades.gov.co, antes de la fecha de cierre.

Las propuestas presentadas más allá de la fecha y hora de cierre de esta convocatoria, se considerarán presentadas de forma extemporánea, y por lo tanto no serán evaluadas.

Bajo ninguna circunstancia serán tenidas en cuenta propuestas presentadas vía correo electrónico.

9.3. Adendas

Banca de las Oportunidades comunicará mediante adendas las modificaciones que considere hacer a estos términos de referencia.

Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los oferentes para la elaboración de sus propuestas y formarán parte integral de estos términos de referencia.

Todas las adendas que se generen se publicarán en la página Web de Banca de las Oportunidades, www.bancadelasopportunidades.gov.co, de tal forma que sean de conocimiento público para todos los interesados.

10. EVALUACIÓN

La evaluación de las propuestas tiene dos componentes: i) la evaluación técnica y ii) la evaluación económica, antes de iniciar esta evaluación se verificará que:

- La información requerida al proponente haya sido presentada oportunamente y esté completa.
- La propuesta cumpla con todos los requisitos establecidos en los presente términos de referencia.

La convocatoria se adjudicará a la propuesta que obtenga el mayor puntaje total, luego de evaluar las propuestas técnica (que representa el 85% de la calificación total) y la propuesta económica (que representa el 15% de la calificación total).

La primera etapa del proceso consiste en la evaluación técnica. Posteriormente se procede a la evaluación económica.

La evaluación económica se realizará únicamente para aquellas propuestas que alcancen un puntaje mínimo del 80% en la evaluación técnica, es decir, 68 puntos de 85 puntos posibles.

Dentro de las propuestas que alcancen el puntaje mínimo requerido en la evaluación técnica, se asignará la mayor calificación posible en la evaluación económica (15 puntos), a aquella propuesta de menor valor y así sucesivamente.

Los cuadros 3, 4 y 5, presentan el detalle de los criterios definidos para la evaluación de las propuestas.

Cuadro 3: Participación de la evaluación técnica y económica

Componente	Importancia relativa en la calificación
Propuesta técnica	85%
Propuesta económica	15%
Calificación total	100%

10.1. Evaluación técnica

Las propuestas técnicas se calificarán con un máximo de ochenta y cinco (85) puntos, que se asignarán de acuerdo a los criterios establecidos en el cuadro 4:

Cuadro 4: Criterios a ser evaluados en la propuesta técnica

CRITERIO	EVALUACIÓN TÉCNICA	PARTICIPACIÓN
Capacidad técnica de la firma	Experiencia general en el diseño y aplicación de encuestas y estudios de mercado, con representatividad a nivel nacional y territorial (mínimo 7 años).	15%
	Experiencia específica, mínimo de cinco (5) años, en el desarrollo de estudios e investigaciones de mercado relacionados con temas sociales, financieros, de microfinanzas o de inclusión financiera. Es deseable que se demuestren nocimientos en la industria de seguros.	
Propuesta metodológica	Propuesta metodológica para el diseño del marco muestral y tamaño de muestras, representativas a nivel nacional y por nivel de ruralidad, de los segmentos poblacionales a ser estudiados.	5%
	Propuesta de diseño, aplicación y análisis de instrumentos cuantitativos y cualitativos para el levantamiento de información primaria.	5%
	Capacidad para identificar, analizar e incorporar información secundaria adicional relevante, así como la retroalimentación de los Comités Técnico y Consultivo del proyecto.	5%
	Capacidad de organización y ejecución de la prueba piloto y del trabajo de campo exigidos por la investigación.	10%
Estrategia de difusión efectiva de los resultados	Propuesta de estrategia de difusión de los resultados, enfoque según grupos de interés y uso de diversos instrumentos (infografías, boletines, presentaciones u otros).	5%
Equipo de trabajo	Perfiles a nivel de formación académica y experiencia profesional del equipo de trabajo.	40%
	Interdisciplinariedad y complementariedad.	
Total propuesta técnica		85%

10.1.1. Capacidad técnica de la firma:

En este criterio se analizarán los siguientes aspectos:

- Experiencia general en el diseño y aplicación de encuestas y estudio de mercado, con representatividad a nivel nacional y territorial (mínimo 7 años).
- Experiencia específica en el desarrollo de estudios e investigaciones de mercado relacionados con temas sociales, financieros, de microfinanzas o de inclusión financiera. Preferiblemente con experiencia en la industria de seguros (mínimo 5 años).

10.1.2. Propuesta metodológica:

La propuesta deberá relacionar al menos los siguientes aspectos:

- Propuesta metodológica para el diseño de los marcos muestrales y tamaño de muestras, representativas a nivel nacional y por nivel de ruralidad, de los segmentos poblacionales a ser estudiados.
- Propuesta de diseño, aplicación y análisis de instrumentos cuantitativos y cualitativos para el levantamiento de información primaria.
- Capacidad para identificar, analizar e incorporar información secundaria adicional relevante y la retroalimentación de los Comités Técnicos y Consultivo del proyecto.
- Capacidad de organización y ejecución de la prueba piloto y del trabajo de campo exigido por la investigación.

10.1.3. Estrategia de difusión efectiva de resultados:

En este componente se deberán considerar los siguientes aspectos:

- Propuesta para la difusión efectiva de resultados, teniendo en cuenta los diversos grupos de interés (Gobierno, industria de seguros, gremios, multilaterales, academia y público en general), y los instrumentos a ser utilizados (infografías, boletines, presentaciones y otros).

10.1.4. Equipo de Trabajo:

En este componente se analizarán las siguientes variables:

- Perfiles a nivel de formación académica y experiencia profesional del equipo de trabajo.
- Interdisciplinariedad y complementariedad.

Para la calificación de estos criterios el proponente deberá presentar el equipo de trabajo que se detalla a continuación:

10.1.4.1. Perfil técnico del equipo de trabajo:

La información del personal propuesto debe consignarse en el formulario estándar de propuesta técnica anexando la información como se indica en la parte inferior del formulario y de acuerdo con los siguientes requisitos:

Cuadro 5: Detalle del perfil técnico requerido al equipo de trabajo

POSICIÓN	REQUISITOS Y EXPERIENCIA	FORMACIÓN ACADÉMICA	PARTICIPACIÓN
Director del Proyecto	Experiencia mínima de tres (3) años como director en el desarrollo de estudios de mercado para analizar temas sociales o con población de menores ingresos. Haber sido Director de al menos un (1) proyecto de investigación de mercados en temas relacionados con el sector financiero, microfinanzas o inclusión financiera. preferiblemente con experiencia en la industria de seguros.	Título universitario en economía o ciencias económicas, matemáticas, estadística, ingeniería o ciencias sociales. Título de posgrado en alguna de las áreas indicadas para estudios de pregrado.	10%
Experto en temas del sector financiero, microfinanzas o inclusión financiera. Preferiblemente con conocimiento de la industria de seguros.	Experiencia mínima de tres (3) años como líder o asesor en el desarrollo de estudios de mercado o análisis de demanda en temas financieros, de microfinanzas o inclusión financiera. Preferiblemente con conocimientos de la industria de seguros. Debe estar en capacidad de orientar, estructurar y analizar los resultados de estudios de mercado en los temas relacionados.	Título universitario en economía o ciencias económicas, matemáticas, estadística, ingeniería o ciencias sociales.	10%
Experto en análisis estadístico y diseño de marcos muestrales y muestras	Experiencia mínima de tres (3) años en calidad de estadístico, coordinador o asesor en temas metodológicos de estudios de mercado, incluyendo: diseño de marcos muestrales y muestras, márgenes de error, diseño y aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos.	Título universitario en economía o ciencias económicas, matemáticas, estadística, ingeniería o ciencias sociales.	10%
Especialista en diseño, aplicación y análisis de instrumentos cuantitativos	Experiencia mínima de tres (3) años en calidad de especialista, asesor o consultor en el diseño, aplicación y análisis de instrumentos cuantitativos en estudios de mercado.	Título universitario en economía o ciencias económicas, matemáticas, estadística, ingeniería o ciencias sociales.	5%
Especialista en diseño, aplicación y análisis de instrumentos cualitativos	Experiencia mínima de tres (3) años en calidad de especialista, asesor o consultor en el diseño, aplicación y análisis de instrumentos cualitativos en estudios de mercado.	Título universitario en economía o ciencias económicas, matemáticas, estadística, ingeniería o ciencias sociales.	5%
Calificación total equipo de trabajo			40%

Toda la experiencia que se relacione para cada uno de los miembros del equipo de trabajo deberá estar debidamente certificada y con posibilidad de ser verificada. El Director del proyecto debe estar vinculado de forma permanente con la firma proponente.

El proponente deberá presentar una hoja de vida para cada miembro del equipo mínimo requerido. En caso de que un proponente presente dos o más hojas de vida para un mismo cargo, se seleccionará aleatoriamente una de ellas para ser calificada, sin que el proponente pueda presentar reclamo alguno.

En caso de que el equipo propuesto haya trabajado junto anteriormente, el proponente deberá adjuntar la certificación respectiva.

10.2. Evaluación económica

10.2.1. Consideraciones para la elaboración de la propuesta económica

El proponente deberá establecer en su propuesta económica, el valor total de todas las actividades (incluyendo traslados, gastos de viajes, tiquetes aéreos y cualquier otro gasto) en que incurrirá para el desarrollo de esta convocatoria.

El proponente deberá discriminar en su oferta económica el IVA de los bienes y/o servicios que debe adquirir para el desarrollo del proyecto y todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes.

Si el proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el bien y/o servicio causa dicho impuesto, el Programa Banca de las Oportunidades lo considerará incluido en el valor total de la oferta y así lo acepta el proponente.

Todo error u omisión en la estructuración de la propuesta económica, indebida interpretación del alcance del objeto de la presente convocatoria 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.

Todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidas o que establezca la Nación, o cualquier entidad nacional o territorial, y que se causen por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, serán a cargo del proponente.

El valor total de la propuesta deberá presentarse en pesos colombianos. En el caso de proponentes extranjeros, estos deberán igualmente presentar el valor de la propuesta en pesos colombianos.

10.3. Criterios de desempate

Cuando entre dos o más propuestas se presente un empate en la calificación total obtenida, se le dará prelación a la propuesta que haya obtenido mayor calificación en la evaluación del equipo de trabajo. Si aun así persiste el empate, se dará prelación a la propuesta con mayor calificación en evaluación de la propuesta metodológica.

En caso de persistir el empate, la convocatoria se adjudicará al proponente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina la conforman empleados en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año a la presentación de la propuesta.

Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, el integrante del proponente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio o unión temporal y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la propuesta.

En todo caso, en el evento que la propuesta seleccionada sea aquella que acredite cumplir con esta condición, los empleados deberán mantenerse vinculados por un lapso igual al plazo del contrato que se celebre como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria.

Por último, se preferirá la propuesta que hubiere sido presentada por una MIPYME colombiana.

11. ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD FINANCIERA DEL PROPONENTE

El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y, en consecuencia, el cumplimiento de los requisitos de este numeral es condición habilitante, es decir, deben cumplirse para que sea evaluada la propuesta técnica y financiera.

Para la validación de esta información, el proponente deberá diligenciar el **Anexo 4 – formato de vinculación de persona jurídica nacional o extranjera** (según corresponda) y deberá adjuntar toda la documentación que allí se solicita. Con base en los Estados Financieros entregados por el proponente se calcularán los siguientes indicadores financieros para el último período fiscal.

Para evaluar la capacidad financiera, los proponentes deben cumplir como mínimo los siguientes parámetros:

- La razón de liquidez debe ser mayor o igual a uno (1).
- La razón de endeudamiento no debe ser superior al setenta por ciento (70%).

En el evento de presentarse a través de las figuras de consorcio o unión temporal, el requisito de capacidad financiera, deberá cumplirlo al menos uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, no pudiendo ser acumulable entre los distintos participantes.

12. RECHAZO DE PROPUESTAS

Se rechazarán de plano las propuestas en las que:

- No se incluya en la propuesta la totalidad de la documentación exigida en estos términos de referencia y en sus documentos anexos y/o que solicite la Banca de las Oportunidades antes de la adjudicación de la presente Convocatoria.
- Se hubiere presentado la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- No se incluya la garantía de seriedad, o la garantía aportada no cumpla con los requisitos establecidos en estos términos de referencia.
- Se incluya información que no sea veraz.
- Se incluyan disposiciones contrarias a la Ley colombiana.
- Cuando la propuesta se presente de forma extemporánea.
- Banca de las oportunidades realizará consultas de control previo para el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de todas las personas vinculadas a la propuesta. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes Banca de las Oportunidades rechazará la propuesta de forma inmediata. Así mismo, Banca de las Oportunidades realizará consulta del proponente en el Boletín de Responsables Fiscales de

la Contraloría General, y en caso de que éste se encuentre reportado se rechazará la propuesta de forma inmediata.

13. DECLARATORIA DE DESIERTA

La convocatoria se declarará desierta en los siguientes casos:

- Por motivos o causas, debidamente sustentados, que impidan una escogencia objetiva.
- Cuando ninguna de las propuestas evaluadas cumpla con los requisitos exigidos en estos términos de referencia.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.
- Cuando ninguna de las propuestas hubiese obtenido una calificación mínima equivalente al 80% de la evaluación técnica.

14. CONTRATO

14.1. Suscripción del contrato

Una vez se adjudique el contrato por parte de Banca de las Oportunidades se informará por escrito de dicha decisión al proponente favorecido, quien procederá a la firma y devolución del mismo, junto con los documentos requeridos para su legalización, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de envío del documento. **El anexo 5 – Modelo de contrato**, presenta un modelo.

Banca de las Oportunidades se reserva el derecho de realizar los ajustes y modificaciones que considere necesarios en aquellos aspectos en que deba ser ajustado el mismo para adecuarse a las particularidades del oferente, de su propuesta y de la ejecución del objeto contractual.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir el contrato en la fecha prevista, o cualquier otra causa o circunstancia por la cual el adjudicatario no esté en condiciones de firmar conforme a estos términos de referencia, Banca de las Oportunidades podrá contratar con el oferente siguiente en el orden de elegibilidad, y así sucesivamente.

En este caso, se hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la garantía.

Se deja constancia que las personas naturales o jurídicas que contrate el proponente para el desarrollo del proyecto no tendrán ninguna relación civil, administrativa o laboral con Banca de las Oportunidades o con el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, en su calidad de administrador del citado Programa.

14.2. Obligaciones de Banca de las Oportunidades

En el desarrollo del contrato suscrito en virtud de estos términos de referencia, Banca de las Oportunidades y Fasecolda, tendrá las siguientes obligaciones:

- Pagar al adjudicatario los recursos, de acuerdo con lo previsto en estos términos de referencia y el contrato a suscribirse.
- Cooperar con el Contratista para el normal desarrollo del contrato.

14.3. Obligaciones del contratista

El proponente escogido deberá llevar a cabo todas las actividades necesarias para la realización del Estudio de Demanda de Inclusión Financiera en Seguros, de acuerdo con los presentes términos de referencia, entre otras deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Establecer su equipo de trabajo, que será el encargado de administrar y desarrollar el proyecto para que se cumplan todos los objetivos definidos.
- Todos los integrantes del equipo de trabajo deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos en estos términos de referencia. Si por fuerza mayor se requiere realizar algún cambio, el contratista deberá solicitarlo por escrito y solo podrá ser aceptado si cumple con todos los requisitos definidos en estos términos de referencia.
- El equipo de trabajo será gerenciado por un Director de Proyecto, quien debe tener todas las calidades en términos de formación académica y experiencia definidas en estos términos de referencia.
- Generar todos los documentos, informes, bases de datos, tablas de datos y demás entregables definidos en estos términos de referencia, que soporten la investigación para analizar la población objetivo definida.
- Presentar las facturas cumpliendo los estándares legales, durante la ejecución de cada una de las etapas del proyecto.
 - Contratar, coordinar y responder por la totalidad de la logística requerida para la ejecución de todas las actividades del proyecto, que entre otras incluye las siguientes:
 - Realización de prueba piloto de los instrumentos definitivos que se definan.
 - Organización y ejecución del trabajo de campo para la aplicación de las encuestas en los dos segmentos poblacionales de interés.
 - Realización de las actividades de análisis cualitativo que se definan.
- Las demás que se definan en el contrato a suscribirse.

14.4. Seguimiento y control del contrato

Sin perjuicio del control y supervisión interno que deberá establecer el adjudicatario de la presente convocatoria para supervisar sus actividades, Banca de las Oportunidades supervisará la debida ejecución del contrato, verificando que todas las actividades previstas se desarrollen de acuerdo a los objetivos y estándares definidos.

Banca de las Oportunidades podrá delegar en una persona natural o jurídica la labor de supervisión.

14.5. Garantía del contrato

Para la ejecución del contrato, el proponente 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 relacionan a continuación:

- Cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) por ciento del valor total 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 treinta por ciento (30%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
- Calidad del servicio objeto del contrato por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y un año y tres (3) meses más.

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 (cupo de crédito aprobado con Bancóldex). En el caso de pólizas de seguro es indispensable anexar el respectivo recibo de pago de la prima.

14.6. Incumplimiento contractual

El incumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos por el proponente, que se tratan estos términos de referencia, acarreará la terminación del contrato y se hará efectiva la garantía mencionada en el numeral anterior.

14.7. Autorizaciones y permisos de operación

El proponente será responsable de tramitar la obtención de todas las autorizaciones y permisos de funcionamiento, a las que hubiere lugar, para la operación el desarrollo del objeto de esta convocatoria.

14.8. Impuestos, tasas y contribuciones

Todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidas o que establezca la Nación, o cualquier entidad nacional o territorial, y que se causen por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, serán a cargo del proponente.

14.9. Subcontratos

El proponente podrá subcontratar a su propia conveniencia las labores que requiera para la ejecución del contrato, siempre y cuando por este conducto no se deleguen sus propias responsabilidades, ni las responsabilidades relacionadas con la ejecución del contrato. En todo caso, ante Banca de las Oportunidades, el proponente será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

14.10. No exclusividad

La suscripción del contrato no genera ninguna clase de exclusividad de contratación en favor del contratista, por lo que Banca de las Oportunidades podrá contratar servicios similares a los señalados en el objeto del presente documento con otros contratistas sin que, en ningún caso, dicha práctica pueda ser considerada como un incumplimiento del contrato.

14.11. Habeas Data y tratamiento de datos personales

El proponente autoriza a Banca de las Oportunidades a recolectar, tratar, circular y en general al manejo de sus datos personales de acuerdo con la política de protección y manejo de datos personales fijada por BANCÓLDEX, la cual podrá ser consultada en el siguiente enlace https://www.bancoldex.com/documentos/6245_POLITICAS_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_2016.pdf y conforme a la Ley 1581 de 2015 y las ley 1266 de 2008 o demás normas que las modifiquen.

De la misma forma, toda la información que se genere en ejecución del contrato deberá cumplir con toda la normatividad sobre protección y manejo de datos personales. **El Anexo 6 – formato de autorización tratamiento de datos personales**, presenta el modelo a utilizar en caso de requerirse.

Cabe anotar, que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, la empresa ganadora deberá asumir las siguientes responsabilidades en relación con los datos personales de los encuestados, y en general, con las personas relacionadas con los programas especiales que administra el Banco:

1. Antes de recolectar datos personales, garantizar que ésta se ha obtenido con la debida autorización previa y expresa por parte del titular de los datos, indicándole la finalidad para la que fue obtenida y que la misma será compartida con posterioridad a LA UNIDAD, garantizando además su autorización para ello. Copia de las autorizaciones deberán entregarse por parte del Contratista seleccionado a la Banca de las Oportunidades.
2. Tomar las medidas de custodia adecuadas que permitan conservar el carácter confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado.
3. Conocer, entender y cumplir las políticas de protección de datos personales adoptadas por Bancóldex.
4. Abstenerse de utilizar la información con fines distintos a los autorizados por Banca de las Oportunidades y los titulares de datos personales.

5. Adoptar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan mantener la información resguardada bajo un ambiente de control físico y lógico que asegure que solo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado.
6. Tomar medidas razonables de seguridad de la información que reposen en soportes físicos, así como de la información electrónica.