

Respuestas a las preguntas derivadas de la Convocatoria No. 123 para la contratación de una persona jurídica que diseñe y desarrolle un laboratorio de innovación de soluciones de aseguramiento inclusivas para la población objetivo

Bogotá, 16 de octubre de 2024

1. **Pregunta:** ¿Debe el proponente cubrir los gastos necesarios para llevar a cabo los laboratorios y experimentos con las aseguradoras participantes, incluyendo actividades como encuestas, grupos focales, entrevistas, entre otros?

Respuesta: El proponente seleccionado deberá cubrir los gastos derivados de todas las actividades que incluya su propuesta metodológica.

2. **Pregunta:** ¿El laboratorio debe tener una presencia física en alguna ciudad específica o puede ser completamente virtual?

Respuesta: El desarrollo del proyecto, que incluye las tres fases descritas en el numeral 2.2 Alcance, es presencial en la ciudad de Bogotá. Es de anotar que de acuerdo con lo especificado en la Fase 2. Diseño y desarrollo del Experimento No. 1: Testeo de experiencia de usuario en diferentes canales de comercialización existentes, se podrán realizar las actividades de dicho experimento de manera presencial o virtual, de conformidad con el canal sujeto a testear y la metodología propuesta por el proponente.

Este mismo numeral solicita que el proponente indique de manera detallada las ciudades del país que podrían ser objeto del testeo.

3. **Pregunta:** ¿Se pueden justificar las experiencias en el extranjero con los contratos, considerando que en otros países no es común proporcionar certificaciones con el nivel de detalle solicitado en la propuesta?

Respuesta: De acuerdo con el numeral 5.5.3 Experiencia del proponente, la certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de terminación y/o acta de liquidación debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumpla con los contenidos y requisitos establecidos en las certificaciones.

El proponente interesado deberá tener en cuenta que, además de la certificación o el contrato para acreditar su experiencia, también deberá diligenciar el anexo No. 6 en su totalidad. La ausencia de este será causal de rechazo de la propuesta.

4. **Pregunta:** ¿Existe alguna especificación sobre el enfoque metodológico o las herramientas que esperan que se utilicen para diseñar e implementar el laboratorio de innovación?

Respuesta: No, el proponente interesado en participar en la convocatoria deberá seleccionar la metodología y las herramientas que mejor considere para el logro del objetivo y el alcance descrito en los términos de referencia, e incluirlo en su propuesta.

En todo caso, se espera que las herramientas propuestas habiliten espacios de experimentación y aprendizaje para la implementación de cada uno de los experimentos.

5. **Pregunta:** Capacidad Financiera: Entendemos que debemos diligenciar el Anexo 4 para que evalúen nuestra capacidad. Es posible que nos confirmen por favor, cuales son las razones financieras que serán evaluadas para habilitar financieramente al Proponente y con qué indicador numérico mínimo y máximo. Ejemplo: Capital de Trabajo, endeudamiento rentabilidad sobre patrimonio, etc y con el respectivo número mínimo o máximo a cumplir.

Respuesta: La evaluación de la capacidad financiera se realiza con base en una metodología aprobada al interior de Bancóldex, la cual considera indicadores como liquidez, endeudamiento y rentabilidad, los cuales se construyen con la información consignada en los estados financieros de cierre de año que los proponentes suministran en la convocatoria. Es de anotar que dichos indicadores se comparan con el promedio del sector, cuya fuente corresponde a publicaciones especializadas en análisis sectorial.

6. **Pregunta:** Con respecto a la Capacidad Administrativa, por favor nos pueden listar exactamente qué desean que les compartamos, ejemplo organigrama, estructura, etc y cuales son los criterios obligatorios que tendríamos que cumplir para ser habilitados en este punto.

Respuesta: El análisis de la capacidad administrativa busca entender cuál es la estructura organizacional (organigrama) del proponente interesado en participar en la convocatoria y con qué infraestructura física cuenta. Adicional a ello, conocer las políticas o procedimientos para el desarrollo de su equipo humano de trabajo. En caso de contar con iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, podrá informar sobre las políticas, proyectos o procedimientos que maneje.

7. **Pregunta:** Con respecto a la experiencia del proponente, por favor nos pueden rectificar cuales son los objetos habilitados para sustentar nuestra experiencia y que se pueden presentar en las certificaciones que enviaremos.

Respuesta: De acuerdo con numeral 5.5.3. Experiencia del Proponente, la experiencia que se debe certificar está relacionada con:

- Un (1) proyecto en diagnóstico o testeo o mejoramiento de experiencia de usuario
- Tres (3) proyectos para diseño, mejoramiento, estructuración de nuevos productos, procesos, servicios. Tenga en cuenta que, si acredita al menos uno de los proyectos para aseguradoras, obtendrá puntos adicionales.

Sin perjuicio de lo anterior, el proponente debe cumplir los requisitos establecidos en el numeral 4.5. Requisitos para participar en la invitación.

- 8. Pregunta:** Con respecto a la facturación y pago del servicio, es claro los % de pago según los entregables, Por favor nos confirman ¿a cuántos días se pagan las facturas radicadas?

Respuesta: Los días para el pago de facturas lo establece el Departamento de Gestión Contable del Banco. Normalmente las facturas se pagan a los ocho (8) días calendario.

- 9. Pregunta:** Con respecto a las actividades del alcance, específicamente a la Actividad de la Fase #2, en el numeral 5, en la que se pide realizar el Testeo, el cual citamos líneas abajo, por favor nos pueden detallar hasta donde iría el alcance del Contratista seleccionado? Se mediría por tiempo de acompañamiento o por entregables del acompañamiento. Vemos que esta sola actividad merece una mayor profundidad en alcance, tiempo, entregables, duración, dinero (quien se encarga de la pauta) y resultado. Aquí la actividad citada: "Llevar a cabo el experimento de testeo de experiencia de usuario, para lo cual el Proponente deberá realizar el testeo de al menos seis (6) canales de comercialización 9 de seguros previamente aprobados por EL PROGRAMA, en al menos tres (3) compañías aseguradoras. Los testeos se realizarán dentro de alguna de las siguientes categorías de canales de comercialización:

- Asistidos: telefónico o chatbot de la compañía aseguradora.
- Autogestionados: página web, aplicación web o sucursal virtual de la aseguradora, o de entidades financieras o corresponsales o aliados.
- Análogos o cara a cara: con empleado de la aseguradora en sucursal, persona que trabaje en una agencia, entidad promotora o agente de seguros, corresponsal o empleado de entidad financiera (banco, microfinanciera o cooperativa) a través del contrato de uso de red.

Respuesta: Frente al alcance, el proponente seleccionado deberá llevar a cabo todas las actividades descritas en el numeral 2.2 Alcance de los términos de referencia. No obstante, si considera que para el logro de los objetivos propuestos se requiere un mayor número de actividades, el proponente interesado en participar podrá incluirlas en su propuesta.

Frente a los entregables, el numeral 7.1 Entregables describe los productos que se esperan recibir para cada una de las fases. Estos no se miden en tiempo sino en documentos, informes y presentaciones que den cuenta de las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Frente al tiempo o duración, el numeral 7.7 Duración del contrato establece que este será de doce (12) meses. Durante este tiempo el proponente es libre de estimar la duración de cada una de las tres fases y plasmarlo en el cronograma de trabajo.

Por último, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.6 Oferta económica, el valor del contrato no podrá exceder la suma de cuatrocientos setenta y siete millones de pesos m/cte. (\$477.000.000) IVA incluido.

- 10. Pregunta:** Con respecto a la evaluación técnica, serían tan amables de confirmar si habrá un comité evaluador y nos pedirán sustentaciones de las propuestas? O solamente se basará en la presentación enviada.

Respuesta: Si, la propuesta técnica que debe entregar el proponente interesado en participar en esta convocatoria será evaluada por un comité evaluador, siempre que se hayan cumplido los requisitos habilitantes y las capacidades financiera, administrativa y jurídica.

Con el fin de sustentar la propuesta presentada, se realizará una presentación virtual de máximo cuarenta y cinco (45) minutos de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1 Criterios y proceso de evaluación. Esta presentación no tiene puntaje adicional ni se considera para la calificación de los criterios técnicos.

Es importante mencionar que la información que se presente en este espacio deberá encontrarse contemplada y acreditada en su propuesta.

- 11. Pregunta:** Es posible contar con las respuestas dadas a las inquietudes de los demás oferentes, con el fin de mantener una misma alineación?

Respuesta: Todas las preguntas que los proponentes interesados en participar envían al Programa Banca de las Oportunidades, se responden en este documento y se publican en la página web de Banca de las Oportunidades en la fecha que se establece en el numeral 4.6 cronograma de la invitación. Lo anterior en aras de que todos los participantes tengan la misma información.

- 12. Pregunta:** ¿Existe data previa (estudios cualitativos y cuantitativos) de la que podamos partir para el diseño del laboratorio?

Respuesta: El Programa Banca de las Oportunidades ha implementado varias iniciativas con el sector asegurador, pero no bajo la metodología de laboratorio. Algunas de las lecciones aprendidas más apremiantes se encuentran en el numeral 1.3 Antecedentes y justificación de los términos de referencia.

Si es de su interés podrá consultar en la página web del Programa Banca de las Oportunidades <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es> las publicaciones relacionadas con seguros, o buscar en las siguientes páginas los documentos más actualizados en esta materia:

- 1) Resultados del Reporte de Inclusión Financiera 2023 que contienen un capítulo de seguros: https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2024-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202023_2.pdf

- 2) Informe “Seguros para todos” 2023:
<https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-06/Seguros%20para%20Todos%20en%20Colombia%20%28DIGITAL%29.pdf>
- 3) Resultados de la Encuesta de Demanda de Inclusión en Seguros 2018:
https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-02/Banca_InformeSeguros_WEB-Final%20vsImpresa-Feb2019_0.pdf

13. Pregunta: ¿La invitación y reclutamiento de las compañías aseguradoras que participan en los experimentos la hace EL PROGRAMA?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance, y específicamente en lo descrito en Actividades Fase 2, el proponente deberá proponer un mecanismo para invitar, evaluar y seleccionar a las compañías aseguradoras que participarán en el experimento, el cual será previamente aprobado por EL PROGRAMA.

Ahora bien, el contacto con las compañías aseguradoras para invitarlas a participar se realizará a través del gremio que agrupa a las aseguradoras en Colombia, Fasecolda, el cual es un aliado del Programa Banca de las Oportunidades en este proyecto.

14. Pregunta: ¿Existe un máximo de tiempo en el cual deban suceder los experimentos?

Respuesta: El proponente determinará en su cronograma los tiempos estimados para cada una de las tres fases del proyecto. Deberá tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.7 Duración del contrato, el proyecto será de doce (12) meses.

15. Pregunta: ¿El anexo 8 necesita algún tipo de firma o es simplemente informativo?

Respuesta: El anexo No. 8 es meramente informativo.

16. Pregunta: ¿Podrían por favor explicitar una lista de las posibles ciudades donde sería prioritario realizar los experimentos y los testeos de forma presencial?

Respuesta: No sería posible explicitar una lista de las posibles ciudades donde sería prioritario realizar los experimentos y los testeos de forma presencial, ya que estos dependen de las aseguradoras.

17. Pregunta: En relación al equipo de trabajo, respetuosamente sugerimos ampliar al perfil y experiencia de Director de proyecto respecto con lo señalado en **negrita:** Perfil: Título universitario y posgrado en economía, finanzas, administración de empresas, ingeniería de diseño de productos, diseño industrial, ciencias sociales, **gerencia de proyectos** o en temas de innovación.

Respuesta: Dado que el perfil propuesto está alineado con la ejecución de las actividades requeridas para cumplir con el objeto de la convocatoria, se ampliará el perfil del “director del proyecto” mediante Adenda No. 1.

18. Pregunta: En relación al equipo de trabajo, respetuosamente sugerimos ampliar la experiencia requerida del Profesional con experiencia en la industria de seguros con lo señalado en **negrita**: Experiencia mínima de cinco (5) años en áreas técnicas de aseguradoras u otras entidades **y/o consultoría** relacionadas con seguros **o sector financiero**. Por ejemplo, áreas de riesgos, negocio o diseño de productos, canales de comercialización, operaciones entre otros.

Respuesta: Teniendo en cuenta que la experiencia en consultorías relacionadas con seguros acredita un perfil idóneo para cumplir con el objeto de la convocatoria, en el numeral 5.5.2 se ampliará la experiencia del “profesional con experiencia en la industria de seguros” a través de Adenda. Por el contrario, la experiencia en consultoría en el sector financiero no será modificada dado el perfil requerido “profesional con experiencia en la industria de seguros”.

19. Pregunta: Metodología: ¿Cuántas ciudades del país deberían ser testeadas como mínimo para asegurar la suficiencia de la información recopilada?

Respuesta: De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance, y específicamente lo descrito en las actividades fase 2, el proponente seleccionado deberá realizar el testeado de al menos seis (6) canales de comercialización de seguros previamente aprobados por EL PROGRAMA, en al menos tres (3) compañías aseguradoras que tengan al menos un seguro diseñado para la población objetivo, dispongan del tiempo que se defina para llevar a cabo el testeado y se comprometan a presentar un plan de mejoras para el o los canales comercialización testeados al finalizar el experimento.

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de ciudades en donde se puedan realizar los testeos dependerá de los canales de comercialización que quieran testear las compañías aseguradoras seleccionadas en este experimento, y la lista de ciudades que los proponentes interesados en participar indiquen en su propuesta.

Frente a la suficiencia de información, es importante señalar que, el numeral 2.2. Alcance, y específicamente lo descrito en las Fase 2. Diseño y desarrollo del Experimento No. 1: Testeo de experiencia de usuario en diferentes canales de comercialización existentes, la información recopilada en dichos testeos deberá permitir identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la experiencia de usuario, así como obtener aprendizajes para definir acciones que permitan optimizar o reformular procesos en la experiencia de usuario. Por lo anterior, el ejercicio de testeado que se realice en un canal presencial deberá ser lo suficientemente robusto para lograr el objetivo deseado en este experimento.

20. Pregunta: Metodología: ¿Las fases del proyecto tienen un tiempo determinado de duración o el proponente las determina de forma libre?

Respuesta: El proponente determinará en su cronograma los tiempos estimados para cada una de las tres fases del proyecto. Deberá tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.7 Duración del contrato, el proyecto será de doce (12) meses.

21. Pregunta: Metodología: ¿Qué expectativas tienen sobre el enfoque metodológico a utilizar en el laboratorio de innovación? ¿Prefieren una metodología ágil, de diseño centrado en el usuario, o una combinación de estas?

Respuesta: Banca de las Oportunidades, busca metodologías y herramientas que habiliten espacios de experimentación y aprendizaje para la implementación de cada uno de los experimentos. Se espera que el proponente identifique, según su experiencia, la metodología que cumpla con este objetivo y el alcance descrito en los términos de referencia.

22. Pregunta: Metodología: ¿Cuáles son los principales desafíos que prevén en el proceso de testeo de los canales de comercialización?

Respuesta: La implementación del experimento relacionado con el testeo, evidenciará los desafíos de dicho proceso, dado que estos ejercicios experimentales no se han realizado por la industria previamente.

23. Pregunta: Metodología: ¿Existen metodologías que el programa haya usado previamente que quieran que se consideren en el diseño del laboratorio?

Respuesta: No, el Programa Banca de las Oportunidades ha implementado varias iniciativas con el sector asegurador, pero no bajo la metodología de laboratorio.

24. Pregunta: Experiencia del equipo de trabajo: ¿Los perfiles adicionales deben pasar por la aprobación del receptor?

Respuesta: El proponente podrá involucrar el número de profesionales adicionales que estime necesarios para cumplir satisfactoriamente el objetivo de la presente invitación. La acreditación de la experiencia y perfil deberá estar soportada por los diplomas, certificaciones laborales y demás documentos descritos en el Anexo No. 5.

25. Pregunta: Experiencia del equipo de trabajo: ¿Puede presentarse la propuesta con una descripción de los perfiles adicionales mas sin las hojas de vida de las personas que los ocuparán?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.5.2. Experiencia del Equipo de Trabajo, la acreditación de la experiencia y perfil deberá estar soportada por los diplomas, certificaciones laborales y demás documentos descritos en el Anexo No. 5. Lo anterior significa que no se requiere la hoja de vida, pero si la información descrita en el Anexo No. 5, los diplomas y certificaciones laborales.

26. Pregunta: Experiencia del equipo de trabajo: ¿El equipo de trabajo debe tener una presencia física en las ciudades indicadas para los testeos o puede ser un trabajo remoto?

Respuesta: No todos los canales de comercialización de las aseguradoras son presenciales, de ahí que se haya permitido realizar algunas de las actividades de la Fase 2. Diseño y desarrollo del Experimento No. 1: Testeo de experiencia de usuario en diferentes canales de comercialización existentes de manera virtual o presencial.

Ahora bien, los testeos a realizar en las ciudades que el proponente debe indicar en su propuesta deben realizarse con el equipo de trabajo de manera presencial.

27. Pregunta: Propuesta técnica: ¿Cómo se evaluarán los resultados de los experimentos en el laboratorio?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance de los términos de referencia, y específicamente en la Fase 1: Diseño operativo y metodológico del laboratorio y de los experimentos, el proponente deberá definir los indicadores de gestión y de resultados, del laboratorio y de los experimentos.

28. Pregunta: Propuesta técnica: ¿Existe flexibilidad en los tiempos para la implementación de las fases del proyecto, en caso de que se identifiquen oportunidades de mejora o ajustes?

Respuesta: El proponente determinará en su cronograma los tiempos estimados para cada una de las tres fases del proyecto de forma libre. Deberá tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.7 Duración del contrato, el proyecto será de doce (12) meses.

Nota: mediante Adenda No. 1 se modifica el numeral 5.5.2 Experiencia del Equipo de Trabajo de los términos de referencia. Se invita a los interesados a consultar dicha adenda publicada en la página web de Banca de las Oportunidades el 16 de octubre de 2024.