

CONVOCATORIA PARA CONFORMAR EL BANCO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - VIGENCIA 2026

FUTURA INVITACIÓN -OBJETO CONTRACTUAL:

“Contratar la prestación de servicios integrales de gestión operativa especializada (BPO) y Contact Center para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG”

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fiduprevisora S.A., actuando como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, y en cumplimiento de las funciones establecidas en el contrato de fiducia mercantil, así como de las directrices impartidas por el Consejo Directivo del Fondo y lo establecido en el Manual de Contratación -versión 2 vigente, adelanta la presente invitación con el fin de conformar el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos para la prestación de los servicios de BPO y Contact Center.


Lo anterior, en el marco de la implementación y operación del modelo de atención del FOMAG, el cual requiere la prestación de servicios especializados para la atención a usuarios y prestadores de servicios de salud, la gestión de solicitudes, el soporte operativo y administrativo, la gestión de información y demás actividades necesarias para la adecuada operación del Fondo.

En este sentido, la presente convocatoria está dirigida a personas jurídicas que cuenten con experiencia, capacidad técnica, operativa, administrativa y financiera en la prestación de servicios BPO y operación de Centro de Contacto para que se inscriban en el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos.

2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Conformar el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos para la contratación de la prestación de los servicios integrales de gestión operativa especializada (BPO) y Contact Center para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG”

Los proveedores que conformen el Banco podrán ser invitados a participar en procesos posteriores de invitación a cotizar, selección y eventual contratación, orientados a la prestación integral de los servicios requeridos para la operación, gestión y mejora continua del Centro de Contacto y del Centro Regulador del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

 La conformación del Banco de Proveedores no genera obligación de contratación ni

derecho a la adjudicación de contratos, sino que habilita a los proveedores inscritos para ser invitados a participar en los procesos que adelante Fiduprevisora S.A., como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo del FOMAG.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los proveedores interesados deberán contar con capacidad para prestar, entre otros, los siguientes servicios:

- Atención telefónica Inbound y Outbound
- Atención por canales digitales (chat, chatbot, WhatsApp, correo electrónico y , canales virtuales)
- Sistema de grabación e IVR
- Plataforma de CRM parametrizable según necesidad
- Gestión de solicitudes y requerimientos de usuarios
- Registro, seguimiento y trazabilidad de casos
- Soporte a la operación del Centro Regulador
- Gestión de procesos de referencia y contrarreferencia
- Gestión de solicitudes de IPS de servicios de salud
- Generación y entrega de reportes e indicadores de gestión
- Operación bajo modelo omnicanal
- Suministro de talento humano
- Suministro de infraestructura tecnológica
- Suministro de puestos de trabajo
- Soporte tecnológico y operativo
- Protocolo de migración de servicios
- Protocolos de contingencia: planta telefónica, servidores, red etc.
- Capacidad de crecimiento o reducción operativa.
- Relación detallada en las ciudades donde prestan servicios dentro de Colombia

4. REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL BANCO DE PROVEEDORES

4.1 REQUISITOS JURÍDICOS:

Los interesados en participar en la presente convocatoria deberán presentar, en archivo **PDF legible**, la siguiente documentación:

1. Documento que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica, el cual podrá ser:
 - a. Certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio con fecha no superior a treinta (30) días, para quienes estén inscritos ante estas entidades.
 - b. O el acto administrativo, resolución, registro, decreto u otro

documento equivalente expedido por la autoridad competente que acredite la existencia legal del interesado, en los casos en que no aplique inscripción en Cámara de Comercio.

2. Documento que acredite las facultades del representante legal de la persona jurídica. En caso de que tenga limitaciones para contratar, deberá adjuntar el documento que lo autorice (acta, estatutos etc), expedido por el órgano competente (junta directiva, asamblea, consejo directivo, entre otros).
3. Cedula de ciudadanía del representante legal de la persona jurídica.
4. Acta de nombramiento y de posesión del representante legal, cuando sea aplicable.

4.2 DOCUMENTOS TÉCNICOS:

A. El interesado deberá remitir mínimo dos (2) certificaciones de experiencia cuyo objeto o alcance esté relacionado con:

1. La prestación de **SERVICIOS DE CONTACT CENTER y BPO** cuya sumatoria sea igual o superior a 8.600 SMMLV y con un plazo de ejecución para cada certificación mayor a un año.
2. Al menos una (1) de las certificaciones deberá corresponder a contratos a contratos ejecutados en el sector salud.

La experiencia deberá acreditarse mediante certificaciones de contratos ejecutados y terminados al momento de la publicación de la presente convocatoria, cuyo objeto se relacione con la prestación de servicios de Contact Center y BPO.

B. La experiencia acreditada deberá cumplir con las siguientes condiciones:

1. Se podrán acreditar contratos con entidades públicas o privadas.
2. La certificación deberá ser suscrita por el competente para ello.
3. No se aceptarán certificaciones ilegibles.
4. Las certificaciones deberán contener como mínimo:
 - a. Nombre de la entidad contratante
 - b. Objeto del contrato
 - c. Valor del contrato
 - d. Plazo de ejecución
 - e. Fecha de inicio y terminación
 - f. Nivel de satisfacción o cumplimiento (si aplica)
 - g. Datos de contacto de la entidad contratante

La Fiduprevisora S.A. se reserva el derecho de verificar la información presentada.



4.3 Documentos Financieros

Debe remitir, el Registro Único de Proponentes o los **estados financieros de Casdís** **(2) últimas** vigencias dictaminados por el revisor fiscal y/o el representante legal. (Documento en archivo PDF legible).

5. PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN

Los interesados deberán enviar la documentación requerida al LINK <https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo>

La documentación deberá remitirse en archivos PDF legibles.

Es responsabilidad del interesado el uso de los medios tecnológicos para el cargue de la información y envío al FOMAG.

Las uniones temporales o consorcios podrán participar pero sus integrantes deberán inscribirse en la convocatoria de forma singular.

6. CONFORMACIÓN DEL BANCO DE PROVEEDORES

Fiduprevisora S.A. - FOMAG verificará el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros, y conformará el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos – BPO - Contact Center, con los proveedores que cumplan los requisitos establecidos en la presente convocatoria y solicitará las subsanaciones que considere necesarias.

Posterior a la conformación del Banco de proveedores se remitirá la respectiva invitación a cotizar a los inscritos en el banco de proveedores para el proceso de selección del objeto contractual en mención


7. CRONOGRAMA


| Actividad | Fecha |
|--|---|
| Publicación de convocatoria para actualizar y conformar el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos | 14 de abril de 2026, página WEB FOMAG – hasta las 9:00 pm https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo |
| Recepción de documentos de los interesados | Desde el 14 hasta el 20 de abril de 2026 hasta las 6:00 pm https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo |
| Verificación preliminar de documentos y publicación del informe | Hasta el 21 de abril de 2026 a las 6:00 pm https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo |


| | |
|---|---|
| Subsanación de documentos por parte de los interesados | 22 a 24 de abril hasta las 6:00 pm del último día y en https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo |
| Verificación final de proveedores inscritos en el banco de proveedores para el objeto de la futura convocatoria | 27 de abril de 2026 – hasta las 6:00 pm del último día en: https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo |
| Publicación del listado final conformado en el Banco de Proveedores para la futura convocatoria. | 27 de abril de 2026 hasta las 6:00 pm del último día en: https://convocatoria.fomag.gov.co/administrativo |


HERMAN ARNULFO BAYONA ABELLO


Vicepresidente de Prestaciones ordenador del gasto - FIDUPREVISORA S.A. vocera y administradora del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- FOMAG

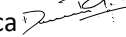
Elaboraron: Luz Angela Guevara- parte técnica 

Yoryina Espinosa parte técnica 

Luz Mireya Dimaté - parte técnica 

Sandra Marcela Cruz – Parte técnica, Coordinadora Referencia y Contrarreferencia 

Leonardo Carillo – Parte jurídica 

Diego Armando Rodríguez – Parte técnica 

Revisaron: Angélica Londoño- Subdirectora de Trámite Precontractual 

Aprobaron: Jorge Bernal – Gerente de Servicios de Salud 

 Any Tovar – Directora de Contratación



Administrado por
{fiduprevisora}

