

**INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS N° ICSA-
002-2026
ADENDA No. 03**

**EL VICEPRESIDENTE DE PRESTACIONES ORDENADOR DEL GASTO -
FIDUPREVISORA S.A. VOCERA Y ADMINISTRADORA DEL FONDO NACIONAL
DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- FOMAG**

En ejercicio de las funciones y competencias, y

CONSIDERANDO

1. Que, el 16 de julio de 2026, se publicó la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. 002 de 2026, cuyo objeto es: "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG".
2. Que, dentro del término establecido en el cronograma del proceso de selección (hasta el 24 de julio de 2026) se presentaron alto volumen de observaciones por parte de los interesados: Comware, Innova Tech, RTS, Grupo ASD y Groupcosbpo.
3. Que, dada la cantidad de observaciones que se recibieron para ser atendidas por la entidad, el comité técnico evaluador del proceso mediante correo electrónico del 28 de julio de 2026 solicitó modificar el cronograma del proceso con respecto a la fecha para expedir adendas y publicar la invitación definitiva y las etapas subsiguientes a esta, con la finalidad de analizar y dar respuesta a las observaciones del proceso y en consecuencia se expidió la adenda 1 el 28 de julio de 2026.
4. Que el 29 de julio de 2026, dado el volumen de observaciones y las allegadas extemporáneamente los días 28 y el 29 de julio de 2026 se expidió la adenda 2.
5. Que conforme a las observaciones presentadas al proceso por los interesados se hace necesario modificar ciertos apartes de la invitación a cotizar No. ICSA-002-2026, sus anexos, estudios previos y análisis del sector y documentos del proceso y aclarar el cronograma del mismo, por lo cual, se expide la adenda 3.

 Que, por lo anteriormente expuesto se procede a realizar la adenda 3 del proceso en los siguientes términos:

PRIMERO: Modifíquese el plazo de ejecución de la invitación a cotizar No. 002-2026, el cual quedara así:

PLAZO DE EJECUCIÓN. El plazo de ejecución del contrato será de (6) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato

En todo caso, la ejecución del contrato estará sujeta a la disponibilidad de recursos, a las condiciones del modelo de salud del FOMAG y a las decisiones institucionales que se adopten en el marco de la sostenibilidad financiera del sistema.

PARÁGRAFO: La presente modificación aplica a todos los numerales, literales, capítulos, apartes, requisitos, formatos y/o Anexos establecidos en el proceso en los que se haga referencia al plazo de ejecución del proceso No. ICSA-002-2026.

SEGUNDO: Modifíquese el PRESUPUESTO OFICIAL Y VALOR DEL CONTRATO de la invitación a cotizar No. 002-2026, el cual quedara así:

PRESUPUESTO Y VALOR DEL CONTRATO. La Fiduprevisora S.A., en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo que conforma el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, de conformidad con el estudio de mercado, el análisis del sector y las necesidades operativas identificadas para la ejecución del objeto contractual, establece el presupuesto oficial estimado del presente proceso en la suma de **QUINCE MIL TRESCIENTOS CATORCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTIOCHO PESOS M/CTE (\$15.314.799.128)**, incluido IVA y todos los gastos directos e indirectos, impuestos, tasas y demás contribuciones.

Dicho valor se encuentra conformado por un componente base de operación estimado en **CATORCE MIL ONCE MILLONES SETECIENTOS DIEZ MIL NOVENTA PESOS M/CTE (\$14.011.710.090)** correspondiente a la prestación de los servicios durante un plazo de **SEIS (6) MESES**, con un valor promedio mensual estimado de **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINCE PESOS M/CTE. (\$2.335.285.015,00)**, así como por una bolsa a monto agotable equivalente al **(9,30%)** del valor base del presupuesto oficial estimado, la cual asciende a la suma de **MIL TRESCIENTOS TRES MILLONES OCHENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$1.303.089.038)**

PARÁGRAFO: La presente modificación aplica a todos los numerales, literales, capítulos, apartes, requisitos, formatos y/o Anexos establecidos en el proceso en los que se haga referencia al presupuesto y valor del contrato del proceso No. ICSA-002-2026.

TERCERO: Modificar el literal b.2 – capacidad tecnológica especializada, del numeral 4.4 de la invitación el cual quedara así:

B2. CAPACIDAD TECNOLÓGICA ESPECIALIZADA HASTA VEINTINUEVE PUNTO SETENTA Y CINCO (29,75) puntos.

CAPACIDAD TECNOLÓGICA ESPECIALIZADA	PUNTAJE
Herramientas de SPEECH ANALYTICS	10
Inteligencia artificial para clasificación y direccionamiento automático de casos	10
Dashboards operativos en tiempo real para supervisión institucional	4.75
Analítica predictiva para gestión de demanda y seguimiento de usuarios	5
Total	29,75

Con el propósito de fortalecer la capacidad operativa, la trazabilidad de la atención, la gestión del riesgo en salud y la supervisión en tiempo real de la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG, se otorgará puntaje a los proponentes que acrediten la disponibilidad de funcionalidades tecnológicas adicionales a las condiciones mínimas exigidas en el Anexo Técnico.

Las funcionalidades tecnológicas objeto de puntuación deberán cumplir las condiciones y los plazos de implementación previstos en el respectivo sub numeral. En consecuencia, cuando el correspondiente criterio de evaluación establezca un plazo específico para su implementación y puesta en operación, dicho plazo será el aplicable para la funcionalidad respectiva. Cuando no exista un plazo particular, la funcionalidad deberá encontrarse disponible al inicio de la ejecución contractual.

Para la asignación del puntaje correspondiente a cada criterio de evaluación tecnológica, el proponente deberá presentar los documentos expresamente establecidos en el respectivo subnumeral. Cuando el respectivo subnumeral contemple varias alternativas de acreditación, bastará la presentación de una de ellas.

Las funcionalidades acreditadas y puntuadas harán parte integral de la oferta y constituirán obligaciones contractuales exigibles durante toda la ejecución del contrato, sin generar costos adicionales para el FOMAG.

PARÁGRAFO: La presente modificación aplica a todos los numerales, literales, capítulos, apartes, requisitos, formatos y/o Anexos establecidos en el proceso en los que se haga referencia a este criterio de evaluación del proceso No. ICSA-002-2026.

CUARTO: Modificar el literal B1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL EN OPERACIONES RELACIONADAS CON EL OBJETO CONTRACTUAL EN EL SECTOR SALUD, del numeral 4.4 de la invitación a cotizar el cual quedara así:

B1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL EN OPERACIONES RELACIONADAS CON EL OBJETO CONTRACTUAL EN EL SECTOR SALUD - HASTA DIEZ (10) PUNTOS – (FORMATO 2A)

Para la asignación de puntaje por este criterio y con el propósito de valorar la experiencia adicional del proponente en la prestación de servicios especializados relacionados con la operación de Contact Center o, BPO o, Centros de Contacto o, Centros Reguladores o gestión de autorizaciones o, referencia y contrarreferencia o, atención de usuarios, desarrolladas para entidades del sector salud, se otorgará puntaje a quienes acredite experiencia adicional a la mínima exigida como requisito habilitante.

Para efectos de este criterio se entenderán como entidades del sector salud las EPS, IPS, Empresas Sociales del Estado (ESE), hospitales, gestores farmacéuticos, operadores logísticos de salud, fondos de salud y demás entidades que participen en la prestación, aseguramiento, coordinación o gestión de servicios de salud.

Acreditación: El proponente deberá diligenciar el **FORMATO 2A** y presentar certificaciones de contratos ejecutados y terminados o actas de liquidación o actas de terminación o actas de recibo a satisfacción o documentos equivalentes, **DIFERENTES A LOS UTILIZADOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA HABILITANTE**, en los que se evidencie como mínimo:

- a) Nombre de la entidad contratante.
- b) Nombre del contratista.
- c) Objeto contractual.
- d) Alcance de los servicios prestados.
- e) Fecha de inicio y terminación.
- f) Valor ejecutado.
- g) Actividades desarrolladas.
- h) Estado de cumplimiento o recibo a satisfacción.

Criterio de evaluación: El comité evaluador verificará que los contratos certificados correspondan a servicios ejecutados y terminados para entidades del sector salud, guarden relación con el objeto del presente proceso y acrediten al menos dos (2) de las siguientes actividades especializadas:

- Gestión de autorizaciones en salud.
- Referencia y contrarreferencia.
- Regulación médica.
- Centros Reguladores.
- Gestión integral de usuarios en salud.

- Coordinación de servicios asistenciales.

La asignación del puntaje correspondiente al criterio B.1 – Experiencia específica adicional en el sector salud se realizará exclusivamente con base en el número de certificaciones válidas aportadas por el proponente, de conformidad con la siguiente tabla de evaluación:

1 certificación: 3 puntos

2-3 certificaciones: 5 puntos

4 o más certificaciones: 10 puntos

Parágrafo 1: Los contratos aportados para este criterio deberán ser diferentes a los utilizados para acreditar la experiencia habilitante.

Parágrafo 2: El puntaje previsto en este criterio se asignará únicamente cuando la información aportada permita verificar objetivamente el cumplimiento de las condiciones aquí establecidas.

Parágrafo 3: No se otorgará puntaje por contratos cuya información no permita identificar claramente la relación con actividades propias del sector salud o con el objeto del presente proceso.

PARÁGRAFO: La presente modificación aplica a todos los numerales, literales, capítulos, apartes, requisitos, formatos y/o Anexos establecidos en el proceso en los que se haga referencia a este criterio de evaluación del proceso No. ICSA-002-2026.

QUINTO: Modificar el numeral 4.3.1 de la invitación pública el cual quedara así:

4.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE COMO REQUISITO HABILITANTE – FORMATO 2.

La experiencia deberá acreditarse mediante: MÍNIMO UNO (1) Y MÁXIMO TRES (3) CONTRATOS EJECUTADOS Y TERMINADOS ANTES DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA, CON ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS, CUYO OBJETO U OBLIGACIONES CORRESPONDA O CONTEMPLE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON CONTACT CENTER Y/O BPO Y/O ATENCIÓN DE USUARIOS Y/O GESTIÓN DE AUTORIZACIONES Y/O REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, Y/O CENTROS REGULADORES, Y/O GESTIÓN DE PQRS, QUE DE MANERA INDIVIDUAL O LA SUMATORIA DE LOS MISMOS, DEBERÁN SER IGUAL O SUPERIOR AL CIEN POR CIENTO (100%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL DEL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN EXPRESADOS EN SMMLV, ES DECIR 8746,79 SMMLV

Los contratos aportados deberán cumplir las siguientes condiciones:

- a) Que su objeto, alcance u obligaciones correspondan a actividades relacionadas con Contact Center y/o BPO y/o atención de usuarios y/o gestión de autorizaciones y/o referencia y contrarreferencia, y/o Centros Reguladores, y/o gestión de PQRS.

b) Que la sumatoria de los contratos aportados sea igual o superior al presupuesto oficial de la presente contratación, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV – 8746,79)

c) Para efectos de la verificación de la cuantía, se tendrá en cuenta el valor individual de cada contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de su suscripción.

d) Que los contratos se encuentren ejecutados y terminados antes de la fecha de cierre del presente proceso.

e) Que al menos uno (1) de los contratos haya sido ejecutado PARA UNA ENTIDAD DEL SECTOR SALUD e incluya actividades relacionadas con atención de usuarios o gestión de autorizaciones o referencia y contrarreferencia o Centros Reguladores o gestión de PQRS o servicios afines.

Para efectos del presente numeral, se entenderán como entidades del sector salud las EPS, IPS, Empresas Sociales del Estado (ESE), hospitales, gestores farmacéuticos, fondos de salud y demás entidades que integren el Sistema General de Seguridad Social en Salud o regímenes especiales.

Acreditación: La experiencia podrá acreditarse mediante certificaciones expedidas por las entidades contratantes, actas de liquidación, actas de terminación, actas de recibo final o documentos equivalentes que permitan verificar las condiciones exigidas.

Las certificaciones deberán contener como mínimo:

- Nombre de la entidad contratante.
- Nombre del contratista.
- Objeto contractual.
- Alcance de los servicios ejecutados.
- Fecha de inicio y terminación.
- Valor ejecutado.
- Estado de cumplimiento o recibo a satisfacción.

PARÁGRAFO: La presente modificación aplica a todos los numerales, literales, capítulos, apartes, requisitos, formatos y/o Anexos establecidos en el proceso en los que se haga referencia a este criterio de evaluación del proceso No. ICSA-002-2026.

SEXTO. Modificar el numeral 4.2 indicador de Capital de Trabajo de la invitación a cotizar el cual quedara así:

 Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	≥ \$2.552.466.521 (100% del presupuesto mensual total base + bolsa)
--	-------------------------------------	---

PARÁGRAFO: La presente modificación aplica a todos los numerales, literales, capítulos, apartes, requisitos, formatos y/o Anexos establecidos en el proceso en los que se haga referencia a este criterio de evaluación del proceso No. ICSA-002-2026.

SÉPTIMO. Aclarar el cronograma del proceso No. ICSA-002-2026 dado que en la adenda 2 por error de digitación se estableció como fecha de inicio para la presentación de las cotizaciones el 31/08/2026 siendo lo correcto desde 31/07/2026 al 5/08/2026 hasta las 5:00 PM en consecuencia, para todos sus efectos este será el plazo para dicha actividad del proceso.

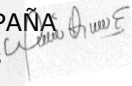
Bogotá, 30 de julio de 2026.



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

Proyectó: LEONARDO CARRILLO TORRES 
Profesional 10- Subdirección de Trámites Precontractuales

Revisó: WILLIAM ANDRES CASTAÑO ESPAÑA 
Subdirector de Trámites Precontractuales
Dirección de Contratación – FOMAG



Aprobó: ANY ALEJANDRA TOVAR CASTILLO
Directora de Contratación – FOMAG