

**FIDUPREVISORA S.A., EN CALIDAD DE VOCERA Y ADMINISTRADORA
DE LOS RECURSOS DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES
SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG**

ESTUDIOS PREVIOS

**OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES
DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER
PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL
MAGISTERIO – FOMAG.**

BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2026

1. ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

1.1. ANTECEDENTES

Que, la Ley 91 de 1989 creó el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, como *"una cuenta especial de la Nación, con independencia patrimonial, contable y estadística, sin personería jurídica"*, y se determinó que los recursos del Fondo serían *"manejados por una entidad fiduciaria estatal o de economía mixta, en la cual el Estado tenga más del 90% del capital. Para tal efecto, el Gobierno Nacional suscribirá el correspondiente contrato de fiducia mercantil, que contendrá las estipulaciones necesarias para el debido cumplimiento de la presente Ley y fijará la comisión que, en desarrollo de este, deberá cancelarse a la sociedad fiduciaria, la cual será una suma fija, o variable determinada con base en los costos administrativos que se generen. La celebración del contrato podrá ser delegada en el ministro de Educación Nacional"*.

Que en desarrollo del artículo 3 de la Ley 91 de 1989, el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, en su calidad de Fideicomitente, y FIDUPREVISORA S.A., suscribieron el Contrato de Fiducia Mercantil contenido en la Escritura Pública No. 0083 del 21 de junio de 1990 de la Notaría 44 del Circuito de Bogotá, contrato prorrogado varias veces y hoy en día vigente, cuyo objeto es: *"(...) Constituir una Fiducia Mercantil sobre los recursos que integran el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio - EL FONDO -, con el fin de que LA FIDUCIARIA los administre, invierta y destine al cumplimiento de los objetivos previstos para EL FONDO, conforme a las instrucciones que le sean impartidas por el Consejo Directivo del mismo."*, y su finalidad la de darle una *"(...) eficaz administración de los recursos del FONDO que, a su vez y de conformidad con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 91 de 1989, fue creado para el cumplimiento de los objetivos que a continuación se precisan con el fin de que los mismos determinen el alcance de las prestaciones a cargo de la fiduciaria. (...) Garantizar la prestación de los servicios médico - asistenciales, que contratará con entidades de acuerdo con instrucciones que imparta el Consejo Directivo del FONDO (...)"*.

Que, conforme lo prevé el contrato de fiducia mercantil, el Consejo Directivo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, tiene la función de analizar y recomendar las entidades con las cuales celebrará los contratos para el funcionamiento del Fondo y determinó que FIDUPREVISORA S.A. tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones: *"(...) Contratar, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Consejo Directivo del FONDO, en especial, las contenidas en los Acuerdos No. 04 y 13 de 2004 y aquellos que lo modifiquen o sustituyan, las entidades que garantizarán la prestación de los servicios médico - asistenciales del personal docente afiliado al FONDO y su grupo familiar. El Consejo Directivo analizará y recomendará, previo trámite legal y presentación del informe de la FIDUCIARIA, las entidades con las cuales se garantizará la atención de los servicios de salud, velando siempre por la transparencia, economía, objetividad y responsabilidad en los procesos de contratación."*

"Realizar las labores de supervisión de los contratos que celebre para garantizar la prestación de los servicios y las de auditoría de calidad de los servicios de salud (...)". *"Contratar con cargo a los recursos del FONDO, auditorías médicas especializadas externas sobre los prestadores de servicios de salud de cada región (...)"*.

Que, el Consejo Directivo del FOMAG está integrado por el ministro de Educación Nacional o el viceministro, quien lo preside; el ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado; el ministro del Trabajo o su delegado; dos representantes del Magisterio designados por la organización gremial nacional que agrupe el mayor número de asociados docentes y el presidente de la entidad fiduciaria o su delegado, con voz, pero sin voto.

Que, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 que expresa: *"Las Entidades Estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicaran en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política respectivamente, según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal"*, las partes realizarán las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual, dando cumplimiento a los principios antes señalados.

Que, de acuerdo con la naturaleza jurídica de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. y con el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011 que expresa: *"Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), sus filiales y las Sociedades entre Entidades Públicas con participación mayoritaria del Estado superior al cincuenta por ciento (50%), estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo de la presente ley. Se exceptúan los contratos de ciencia y tecnología, que se regirán por la Ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes"*, el presente proceso de contratación se adelanta de conformidad con los procedimientos establecidos en el Manual de Contratación del FOMAG Versión 2, aprobado en sesión ordinaria del Consejo Directivo del FOMAG No. 10 del 25 de abril de 2024.

Que, el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, en cumplimiento de sus funciones legales y en el marco del régimen exceptuado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tiene la obligación de garantizar la prestación efectiva, continua, oportuna e integral de los servicios de salud a sus afiliados y beneficiarios, conforme a los principios constitucionales y legales que rigen el derecho fundamental a la salud.

Que, en desarrollo de este mandato, el Consejo Directivo del FOMAG adoptó mediante el Acuerdo No. 03 de 2024 un nuevo Modelo de Salud, el cual redefine la forma en que se organiza, gestiona y presta el servicio, incorporando un enfoque de atención primaria en salud, gestión del riesgo, territorialización de la red de servicios y fortalecimiento de los mecanismos de articulación, seguimiento y control.

Que, este modelo implica una transformación estructural del sistema de salud del magisterio, en la medida en que trasciende esquemas tradicionales de aseguramiento y prestación fragmentada, para evolucionar hacia un modelo integral centrado en el usuario, orientado a resultados en salud, con énfasis en la prevención, la continuidad del cuidado y la gestión eficiente de la demanda.

Que, en este contexto, la operación del modelo exige la existencia de capacidades operativas, tecnológicas y humanas que permitan gestionar de manera eficiente y en tiempo real la interacción entre los usuarios, la red de prestadores de servicios de salud, las instancias de regulación y el FOMAG como responsable del sistema.

Que, particularmente, el modelo demanda la implementación de mecanismos que permitan la adecuada canalización de la demanda en salud, la gestión de solicitudes de servicios, la coordinación de autorizaciones, la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia de pacientes, así como el seguimiento integral a la prestación efectiva de los servicios.

Que, así mismo, se requiere garantizar la atención integral de los usuarios a través de múltiples canales de interacción, asegurando accesibilidad, oportunidad y calidad en la respuesta, en concordancia con la naturaleza continua y esencial del servicio de salud, el cual debe operar bajo esquemas permanentes de disponibilidad.

Que, en línea con lo anterior, el Acuerdo No. 03 de 2024 establece la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión, control y seguimiento del sistema, mediante la implementación de herramientas que permitan asegurar la trazabilidad de los procesos, la disponibilidad de información confiable y la medición permanente del desempeño a través de indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Que, adicionalmente, la magnitud de la población afiliada al FOMAG, la dispersión geográfica de los usuarios y la complejidad de la red de prestadores hacen indispensable contar con un esquema operativo centralizado y especializado que permita articular de manera eficiente los diferentes actores del sistema y responder a las variaciones en la demanda.

Que, en este sentido, la operación directa de estos procesos por parte del FOMAG o de Fiduprevisora S.A. no resulta eficiente ni suficiente, en razón a la alta especialización técnica, tecnológica y operativa requerida, así como a la

necesidad de contar con esquemas flexibles y escalables que se adapten a la dinámica del sistema de salud.

Que, en consecuencia, se hace necesario contratar un servicio integral de Business Process Outsourcing (BPO) y Contact Center especializado, que permita soportar la operación del modelo mediante la gestión omnicanal de las interacciones, la ejecución de procesos críticos en salud y la articulación efectiva con la red de prestadores.

Que, este servicio deberá garantizar la operación continua 24 horas al día, 7 días a la semana, la disponibilidad de infraestructura tecnológica especializada, la implementación de plataformas de gestión de interacciones, la provisión de talento humano idóneo y la capacidad de generar información estructurada para la toma de decisiones, el control y la mejora continua del sistema.

Que, por su parte, la operación del Centro de Atención y Regulación constituye un componente estratégico del Modelo de Atención en Salud del FOMAG, orientado a garantizar la continuidad asistencial, la gestión del riesgo en salud, la accesibilidad, la articulación efectiva de las redes de prestación y el seguimiento oportuno de la población afiliada y beneficiaria.

Que, en desarrollo de lo anterior, la operación deberá contribuir al monitoreo y seguimiento de cohortes priorizadas, la gestión de eventos de interés en salud pública, el seguimiento de casos de alto costo y la articulación eficiente de los procesos de referencia y contrarreferencia, permitiendo fortalecer la oportunidad, trazabilidad y resolutivez de los servicios de salud dentro del modelo adoptado por el FOMAG.

Que, en consecuencia, la contratación del servicio de BPO y Contact Center no constituye un componente accesorio, sino un elemento estructural e indispensable para la adecuada implementación del Modelo de Salud del FOMAG, en tanto habilita la gestión operativa del sistema, contribuye a la garantía del derecho fundamental a la salud y asegura la sostenibilidad funcional, técnica y administrativa del modelo adoptado.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

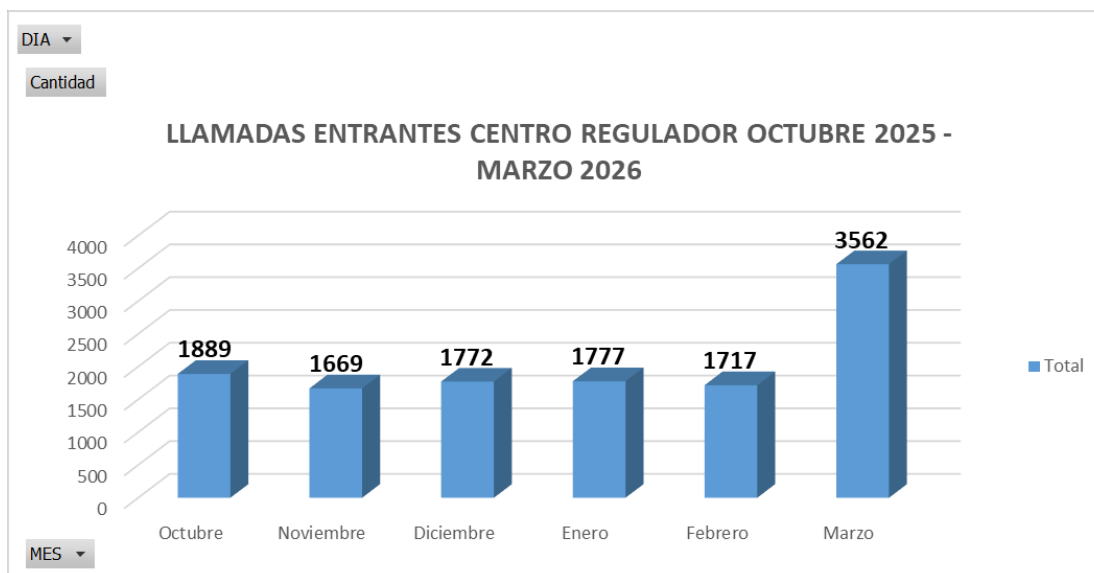
El análisis de la información operativa correspondiente al periodo comprendido entre octubre de 2025 y marzo de 2026 evidencia un comportamiento sostenido y creciente en la demanda de servicios asociados a la atención de usuarios, gestión de solicitudes, autorizaciones y procesos del Centro Regulador, con variaciones significativas en los volúmenes diarios, mensuales y por franjas horarias.

Adicionalmente, la siguiente información operativa relacionada con eventos hospitalarios y referencias ambulatorias constituye un insumo relevante para el dimensionamiento de la operación del Centro Regulador y para la estructuración técnica y financiera del servicio requerido:

TIPO DE SERVICIO	VOLUMEN PROMEDIO MES (Entre octubre de 2025 y marzo de 2026)	
	POR AUTOGESTIÓN	GESTIÓN AGENTE
Eventos hospitalarios (Ordenamientos)	25.785	679
Eventos de referencia ambulatoria	862.610	12.627

Dicha información permite identificar la existencia de picos de demanda en intervalos específicos del día, así como una alta concentración de interacciones en determinados canales telefónicos del centro regulador que atienden tanto a los afiliados como a los prestadores de servicios de salud, lo que genera presiones operativas relevantes sobre la capacidad instalada y evidencia la necesidad de contar con esquemas de atención dinámicos, flexibles y escalables, tal como podemos evidenciar en las siguientes imágenes.

Promedio mensual de llamadas del Centro Regulador



Fuente: Informe Proveedor Contac Center

Promedio día de llamadas del Centro Regulador



Fuente: Informe Proveedor Contac Center

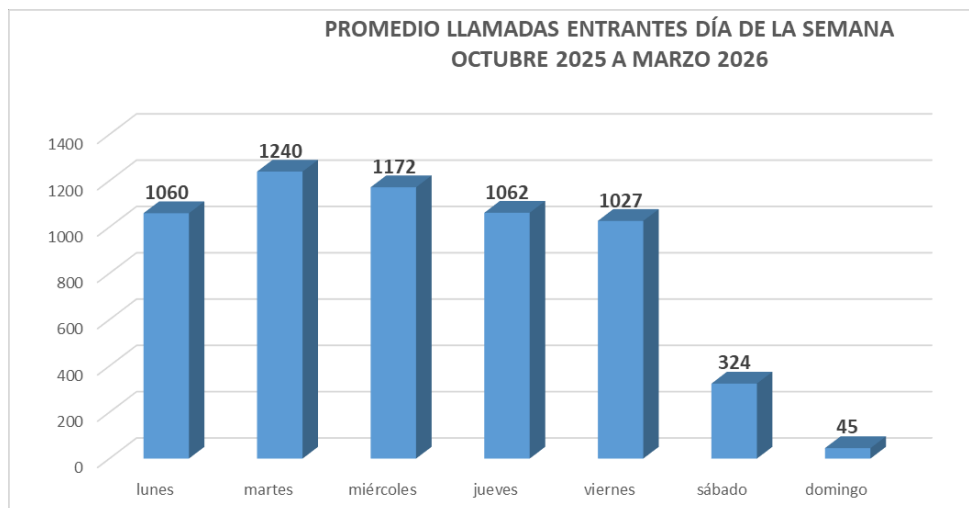
Para la línea de atención al afiliado, el total de llamadas entrantes durante el periodo de octubre 2025 a marzo 2026 fue de 154.115 llamadas, con un promedio mes de 25.692. El promedio día de llamadas entrantes de lunes a viernes es de 1.112, los fines de semana promedio día de 185, evidenciando que los días con mayor tráfico son los martes y viernes y los picos por horario se presentan entre las 10:00 a las 16:00 con un promedio de 50 llamas hora en la franja horaria antes mencionada y un promedio de duración de la llamada (AHT) de 8 minutos.

Promedio mensual de llamadas de la línea de atención al afiliado



Fuente: Informe Proveedor Contac Center

Promedio día de llamadas de la línea de atención al afiliado



Fuente: Informe Proveedor Contac Center

Los valores anteriormente señalados tienen carácter meramente indicativo y no constituyen un mínimo garantizado ni un compromiso de volumen por parte del FOMAG. Su finalidad es proporcionar a los proponentes una base objetiva para el dimensionamiento técnico y económico de la operación, incluyendo la estimación del talento humano requerido, la infraestructura tecnológica, los niveles de servicio esperados y la capacidad operativa necesaria para garantizar la prestación continua, oportuna y eficiente del servicio.

En consecuencia, el contratista deberá estructurar una operación flexible, escalable y adaptable a las variaciones de la demanda, asegurando en todo momento el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en el Anexo Técnico, independientemente de las fluctuaciones que puedan presentarse en los volúmenes reales de operación.

Así mismo, la volumetría analizada refleja la coexistencia de múltiples tipologías de interacción incluyendo llamadas entrantes y salientes, interacción en el canal digital web, gestión de casos del Centro Regulador y atención de PQRSD las cuales requieren tratamiento diferenciado, niveles de especialización distintos y tiempos de gestión variables.

La operación objeto del presente proceso contractual no se limita a la recepción de llamadas, sino que comprende la gestión integral de procesos de regulación en salud, referencia y contrarreferencia, seguimiento asistencial y soporte operativo del Modelo de Atención en Salud del FOMAG.

En consecuencia, la volumetría operacional incluye eventos hospitalarios, referencias ambulatorias, gestión clínica regulatoria y actividades de autogestión digital, cuya proyección constituye insumo para el dimensionamiento

tecnológico, operativo y financiero del contrato.

En particular, los procesos asociados al Centro Regulador, tales como la referencia y contrarreferencia de pacientes, coordinación de traslados y gestión de autorizaciones en salud, presentan niveles de complejidad técnica y criticidad que exigen disponibilidad permanente, tiempos de respuesta estrictos y capacidad de gestión en tiempo real.

Adicionalmente, el volumen de interacciones y su distribución por canales evidencian la necesidad de implementar un modelo de atención omnicanal que permita integrar de manera eficiente la gestión de voz, canales digitales y herramientas de autogestión, garantizando una experiencia homogénea y continua para el usuario.

En este contexto, la operación directa de estos procesos por parte del FOMAG o de Fiduprevisora S.A. no resulta suficiente para absorber la variabilidad, complejidad y volumen de la demanda identificada, ni para garantizar el cumplimiento de estándares exigentes en materia de oportunidad, calidad y trazabilidad del servicio.

Es así como se hace necesario contratar un servicio integral de Business Process Outsourcing (BPO) y Contact Center especializado en salud, que opere como Centro de Contacto y soporte al Centro Regulador, permitiendo gestionar de manera estructurada, eficiente y en tiempo real las interacciones del sistema y los procesos críticos asociados a la prestación de los servicios de salud.

Este servicio deberá contar con la capacidad de dimensionamiento dinámico de recursos, operación continua 24/7, infraestructura tecnológica especializada, plataformas omnicanal, analítica de datos y talento humano idóneo, de manera que pueda adaptarse a las variaciones en la demanda, gestionar los picos operativos y garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

En consecuencia, la contratación del servicio de BPO y Contact Center se configura como una necesidad estructural soportada en evidencia operativa, en tanto permite responder de manera adecuada a la volumetría real del sistema, habilita la implementación efectiva del Modelo de Salud del FOMAG y contribuye de manera directa a la garantía del derecho fundamental a la salud y a la sostenibilidad operativa del sistema.

1.3. CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La contratación del servicio de Business Process Outsourcing (BPO) y Contact Center especializado en salud resulta conveniente y oportuna para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, en la medida en que constituye un componente estructural para la adecuada implementación, operación y sostenibilidad del Modelo de Salud adoptado mediante el Acuerdo No. 03 de 2024, el cual redefine la gestión del sistema bajo un enfoque integral, territorial y centrado en el usuario.

El referido modelo impone la necesidad de contar con capacidades técnicas, tecnológicas y operativas altamente especializadas que permitan gestionar de manera eficiente, oportuna y trazable la interacción entre los afiliados, la red de prestadores de servicios de salud y las instancias de regulación y control, en un entorno caracterizado por alta complejidad operativa, variabilidad en la demanda y exigencias permanentes de disponibilidad del servicio.

En este contexto, el servicio de BPO y Contact Center trasciende la función tradicional de atención de canales de comunicación, para consolidarse como un eje transversal del sistema de salud del magisterio, en tanto soporta la ejecución de procesos críticos tales como la gestión de solicitudes de servicios de salud, autorizaciones, referencia y contrarreferencia de pacientes, coordinación de traslados, atención integral de PQRSDF y seguimiento a la prestación efectiva de los servicios.

Así mismo, la contratación se justifica en la necesidad de gestionar de manera eficiente una operación de alta escala, asociada a una población aproximada de 900 mil afiliados y beneficiarios a nivel nacional, cuya dispersión geográfica, diversidad de necesidades en salud y comportamiento dinámico de la demanda requieren la implementación de esquemas operativos robustos, flexibles y escalables.

El análisis de la información operativa y de la volumetría del servicio evidencia la existencia de altos volúmenes de interacción, picos de demanda en franjas horarias específicas y multiplicidad de canales de atención, lo cual hace inviable la gestión eficiente de estos procesos mediante esquemas tradicionales o capacidades internas, sin afectar la oportunidad, calidad y continuidad del servicio.

De igual forma, la naturaleza del servicio de salud, en tanto servicio público esencial y derecho fundamental, exige la disponibilidad permanente de mecanismos de atención y gestión operativa bajo esquemas 24 horas al día, 7 días a la semana, con capacidad de respuesta en tiempo real, especialmente en procesos críticos asociados al Centro Regulador.

En este sentido, la externalización de estos servicios mediante un esquema especializado de BPO permite acceder a economías de escala, mejores prácticas del sector, capacidades tecnológicas avanzadas y talento humano especializado, lo cual redundará en una mayor eficiencia operativa, optimización de costos y mejora en los niveles de servicio.

Adicionalmente, la contratación bajo un modelo BPO facilita la implementación de esquemas de medición y control basados en indicadores de desempeño y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), permitiendo al FOMAG ejercer un control efectivo sobre la operación, garantizar la calidad del servicio y adoptar decisiones informadas para la mejora continua del sistema.

Desde la perspectiva de oportunidad, la contratación resulta necesaria en el momento actual, en la medida en que la implementación del Modelo de Salud exige la entrada en operación de mecanismos que soporten la gestión integral de la demanda y la articulación del sistema, evitando riesgos de congestión, fallas en la atención y afectaciones al acceso efectivo a los servicios de salud.

Así mismo, la no contratación de este servicio generaría riesgos significativos en la operación del sistema, tales como la incapacidad de gestionar adecuadamente los flujos de atención, el incremento en los tiempos de respuesta, la pérdida de trazabilidad de los procesos y el deterioro en la experiencia del usuario, con posibles impactos en la garantía del derecho fundamental a la salud.

En consecuencia, la contratación del servicio de BPO y Contact Center especializado se configura como una decisión estratégica que permite fortalecer la capacidad operativa del FOMAG, optimizar la gestión de la demanda en salud, mejorar la articulación con la red de prestadores y garantizar la continuidad, oportunidad, accesibilidad y calidad en la prestación de los servicios.

Finalmente, la contratación contribuye al cumplimiento de los principios de eficiencia, integralidad, sostenibilidad y enfoque en el usuario que orientan el Modelo de Salud del FOMAG, consolidándose como un instrumento indispensable para asegurar la adecuada operación del sistema y la protección efectiva de los derechos de sus afiliados y beneficiarios.

El comité de contratación de la entidad en sesión del 10 de julio de 2026 aprobó adelantar el proceso de contratación para la selección del contratista de los servicios de BPO y Contact center de la entidad.

2. OBJETO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG.

2.1. ALCANCE DEL OBJETO:

El objeto contractual comprende la prestación integral de los servicios de Business Process Outsourcing (BPO) y Contact Center especializado en salud, orientados a la implementación, operación, gestión, articulación y mejora continua del Centro de Contacto y del soporte al Centro Regulador del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, en el marco del Modelo de Atención adoptado mediante el Acuerdo No. 03 de 2024, bajo un enfoque integral, regulatorio, asistencial y estratégico.

En desarrollo de lo anterior, el contratista deberá garantizar la gestión integral y omnicanal de las interacciones entre los usuarios, la red de prestadores de servicios de salud y el FOMAG, mediante la implementación de una arquitectura operativa y tecnológica que permita la recepción, registro, clasificación, análisis,

direccionamiento, gestión y seguimiento de las solicitudes, asegurando la trazabilidad completa de cada interacción y de los eventos asistenciales asociados.

El alcance incluye la ejecución de procesos misionales y críticos del sistema de salud del magisterio, tales como la gestión de solicitudes de servicios de salud, autorizaciones, referencia y contrarreferencia de pacientes, coordinación de traslados, gestión de cohortes de alto impacto, atención integral de PQRSDF, validación de derechos, seguimiento asistencial y verificación de la efectiva prestación de los servicios, conforme a los protocolos técnicos, clínicos y operativos definidos por el FOMAG.

Así mismo, el contratista deberá operar el modelo de regulación en salud en tiempo real, mediante la articulación funcional con el Centro Regulador Nacional, garantizando la toma de decisiones clínicas oportunas, la priorización de casos según nivel de riesgo, la adecuada ubicación de pacientes dentro de la red de prestadores y la continuidad del cuidado hasta la resolución del evento asistencial.

El alcance comprende la provisión, implementación, integración, operación y mantenimiento de una solución tecnológica integral bajo esquema de Contact Center as a Service (CCaaS), que soporte la gestión omnicanal (voz, chat, correo electrónico, mensajería, formularios web y campañas salientes), incluyendo funcionalidades de IVR, ACD, CRM, monitoreo en tiempo real, grabación de interacciones, gestión de colas, dashboards operativos, analítica de datos e interoperabilidad con los sistemas del FOMAG y de la red prestadora.

De igual forma, el contratista deberá garantizar la operación sobre un sistema central de gestión (CRM) que permita la administración integral de usuarios, solicitudes y casos, asegurando el registro, trazabilidad, seguimiento, control y auditoría de todas las actuaciones realizadas, así como la generación de información estructurada, confiable y verificable para la toma de decisiones y el control institucional.

El alcance incluye la implementación de mecanismos de interoperabilidad tecnológica mediante APIs, servicios web o soluciones equivalentes, que permitan la integración con los sistemas de información del FOMAG, plataformas de prestadores, sistemas documentales y demás herramientas requeridas para garantizar el flujo eficiente de la información y la continuidad de los procesos.

Así mismo, el contratista deberá proveer, gestionar y mantener la infraestructura tecnológica, conectividad, seguridad de la información, almacenamiento, grabación de interacciones, herramientas de monitoreo y analítica, así como los mecanismos de continuidad del negocio, respaldo de la información y recuperación ante desastres, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos, en especial aquellos de carácter sensible en salud.

El alcance comprende igualmente la provisión, administración y gestión de

talento humano especializado, suficiente e idóneo, en los componentes operativo, asistencial, tecnológico y administrativo, debidamente dimensionado conforme a la volumetría referencial del servicio, la operación continua 24/7, los niveles de servicio exigidos y la complejidad de los procesos a ejecutar, incluyendo perfiles clínicos, técnicos y de soporte.

El contratista deberá garantizar la operación bajo esquemas de disponibilidad continua, cobertura nacional, flexibilidad y escalabilidad, asegurando la capacidad de adaptación a las variaciones de la demanda, la gestión de picos operativos y la implementación de mecanismos de crecimiento controlado del servicio, en los tiempos y condiciones definidos por el FOMAG.

El alcance incluye la implementación de un modelo de gestión basado en indicadores de desempeño y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), así como la generación de reportes operativos, tácticos y estratégicos, dashboards en tiempo real, analítica de interacciones y mecanismos de identificación de alertas tempranas, desviaciones y oportunidades de mejora continua del servicio.

En consecuencia, el alcance del objeto contractual se configura como un sistema integral de gestión operativa en salud, que articula capacidades tecnológicas, talento humano especializado y procesos estandarizados, con el propósito de garantizar la adecuada implementación del Modelo de Salud del FOMAG, la eficiencia en la gestión de la demanda, el control de la operación y la efectiva garantía del derecho fundamental a la salud de los afiliados y beneficiarios.

Los demás detalles técnico se encuentran en el documento anexo técnico, el cual hace parte del proceso de contratación.

3. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.5.1 numeral 2 del Decreto 1082 de 2015, la identificación del objeto contractual se realizó con base en la codificación de bienes y servicios del Sistema de Clasificación Estándar de Productos y Servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), adoptando la clasificación hasta el tercer nivel, en atención a la naturaleza integral, tecnológica y operativa del servicio requerido.

La selección de los códigos UNSPSC se efectuó atendiendo a la correspondencia funcional entre el objeto contractual y las categorías de servicios relacionadas con centros de contacto, soluciones tecnológicas de gestión de interacciones y servicios de procesamiento de negocios (BPO), garantizando la adecuada delimitación del mercado relevante y la identificación de potenciales oferentes con capacidad técnica y operativa para la ejecución del contrato.

Así mismo, para efectos del análisis de la oferta y la demanda, se consultó la información disponible en el módulo de abastecimiento estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, a partir de

procesos de contratación pública que incorporan códigos UNSPSC asociados al objeto del presente proceso, con el fin de identificar tendencias del mercado, comportamientos de precios, condiciones de contratación y niveles de participación de proveedores.

La información fue objeto de depuración y análisis mediante la aplicación de filtros relacionados con el tipo de servicio, modalidad de contratación, entidades contratantes y características del objeto, permitiendo consolidar un universo de referencia pertinente y comparable frente a las condiciones técnicas del presente proceso.

Este ejercicio permitió evidenciar la existencia de un mercado activo de proveedores especializados en servicios de BPO y Contact Center, con capacidades diferenciadas en términos de infraestructura tecnológica, cobertura operativa, experiencia sectorial y modelos de prestación del servicio, lo cual soporta la viabilidad de adelantar un proceso competitivo que garantice la pluralidad de oferentes.

De igual forma, el análisis de la información disponible permitió identificar rangos de referencia en los esquemas de remuneración, estructuras de costos, niveles de servicio exigidos y modelos de operación utilizados en el sector, constituyéndose en un insumo relevante para la estructuración técnica, financiera y contractual del presente proceso.

En consecuencia, la clasificación adoptada y el análisis de mercado realizado permiten concluir que el objeto contractual se encuentra debidamente delimitado desde el punto de vista técnico y económico, garantizando condiciones adecuadas para la participación de oferentes, la selección objetiva del contratista y la optimización de los recursos públicos.

CODIGOS	DESCRIPCION
43221500	Sistemas de gestión de llamadas.
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center).
43221502	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
43231500	Software funcional específico de la empresa
83111507	Servicios de centro de llamadas (Call Center)
83111500	Servicios de comunicaciones telefónicas

5. MARCO NORMATIVO

El contrato que se derive del presente proceso se registrará por las normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, en su calidad de patrimonio autónomo de la Nación administrado mediante contrato de fiducia mercantil por Fiduprevisora S.A., bajo un régimen especial de contratación, así como por las disposiciones del derecho privado en lo que resulte pertinente.

En este sentido, el régimen jurídico aplicable estará determinado por las normas que regulan la organización, funcionamiento y finalidad del FOMAG, la prestación del servicio público de salud en el régimen exceptuado del magisterio, la protección de derechos fundamentales, la gestión de recursos públicos, así como por las disposiciones aplicables en materia de tecnologías de la información, protección de datos personales y operación de servicios de contacto.

Constitución Política de Colombia, en especial los artículos 2, 48, 49, 209 y 267 a 274, relacionados con los fines del Estado, la prestación del servicio público de salud, la función administrativa y el control fiscal de los recursos públicos.

Ley 91 de 1989, por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

Ley 715 de 2001, en lo relacionado con la organización del sistema educativo y la financiación de servicios.

Decreto 3752 de 2003, relacionado con la administración del FOMAG y las disposiciones que regulan el contrato de fiducia mercantil, mediante el cual Fiduprevisora S.A. actúa como vocera y administradora del patrimonio autónomo del FOMAG.

Manual de Contratación del FOMAG, adoptado por Fiduprevisora S.A., en su versión vigente, el cual establece los procedimientos, modalidades y reglas aplicables a la contratación del Fondo.

Nota 1. En lo no regulado expresamente en el Manual de Contratación, se aplicarán de manera supletiva las normas del **derecho privado**, en especial el Código de Comercio y el Código Civil.

Ley Estatutaria 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud.

Ley 1438 de 2011, por la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1797 de 2016, en especial lo relacionado con mecanismos de atención al usuario en salud.

Acuerdo 03 de 2024 del Consejo Directivo del FOMAG, mediante el cual se adopta el modelo de salud del magisterio.

Manual MN-RS-01 de Referencia y Contrarreferencia, o el documento que lo modifique, adicione o sustituya.

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de

petición.

Ley 1581 de 2012, protección de datos personales.

Decreto 1377 de 2013, y normas que lo modifiquen o sustituyan.

Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Decreto 1008 de 2018, por el cual se establecen los lineamientos de la política de Gobierno Digital.

ISO 18295, relacionada con la operación de centros de contacto. Buenas prácticas del sector BPO y Contact Center.

Ley 80 de 1993, Estatuto General de Contratación de la Administración Pública en relación con los principios de la contratación estatal.

Ley 1150 de 2007 artículo 13, en relación con los regímenes especiales de contratación.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, en lo relacionado con lineamientos y buenas prácticas en la estructuración de procesos contractuales y las disposiciones aplicables al régimen especial.

Nota 1: Estas normas se aplicarán en lo pertinente como criterios orientadores, sin que impliquen la sujeción del contrato al régimen general de contratación estatal.

Las demás disposiciones legales, reglamentarias y contractuales que resulten aplicables de acuerdo con la naturaleza del objeto del contrato.

6. JUSTIFICACIÓN Y MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La Fiduprevisora S.A., en calidad de vocera y administradora del patrimonio autónomo que conforma el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG, se encuentra facultada para adelantar los procesos de contratación requeridos para el cumplimiento de los fines del Fondo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 91 de 1989, el contrato de fiducia mercantil y el Manual de Contratación del FOMAG vigente, el cual regula las modalidades, procedimientos y reglas aplicables a su actividad contractual.

En este marco, la modalidad aplicable a la presente contratación corresponde a la señalada en el numeral 4.1.3.2 Contratación de servicios administrativos, del Manual de Contratación del FOMAG, en la medida en que el objeto a contratar

servicios de Business Process Outsourcing (BPO) y Contact Center especializado constituye un componente funcional, operativo y transversal directamente vinculado a la prestación de los servicios de salud del magisterio.

La aplicación de esta modalidad por parte de la entidad, requiere que previamente se haya conformado el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos, como lo señala el artículo 4.1.3.2 del Manual de Contratación:

(...) Para el caso de todos los bienes y servicios de carácter administrativo que se requiera contratar para dar cumplimiento a las instrucciones y lineamientos emanados por el Consejo Directivo del FOMAG, en especial, lo dispuesto en el Acuerdo No. 3 del 1 de abril de 2024 y todos aquellos que modifiquen o sustituyan este acuerdo, hecha la justificación de la necesidad (términos de referencia) respectiva se procederá a convocar mediante invitación (solicitud a cotizar) a mínimo DOS (2) oferentes que hayan realizado su registro en el Banco de Proveedores de Servicios Administrativos conformado mediante la página web del FOMAG. Salvo aquellos casos en los que se trate de proveedor exclusivo.

En relación con el banco de proveedores de servicios administrativos, es necesario indicar que, este fue conformado por medio de convocatoria pública abierta a los interesados el pasado 14 de abril de 2026, por medio del enlace: <https://www.fomag.gov.co/banco-de-proveedores/> producto de la cual se obtuvo informe definitivo de conformación del Banco con 7 proveedores que cumplieron los requisitos para dicha finalidad, el cual fue publicado el 04 de mayo de 2026.

BANCO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – BPO Y CONTACT CENTER 2026			
Fecha de conformación del banco: 04 de mayo de 2026			
NIT	PROVEEDOR	RESULTADO DE EVALUACIÓN PARA EL REGISTRO	CORREO ELECTRÓNICO
8605100317	GRUPO ASD SAS	CUMPLE	Smartinez@grupoasd.com
900008653	C&C SERVICES S.A.S	CUMPLE	info@cyc-bpo.com
900072155	OGM COLOMBIA SAS	CUMPLE	licitaciones@oigame.com.co
900264538	RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S	CUMPLE	Licitaciones@rstasociados.com.co
900292245	CUSTOMER	CUMPLE	gestion.contractual@groupcosbpo.co

	OPERATION SUCCESS SAS		m Teléfono de oficina: 4863290
900860807	INNOVA TECH IT SAS	CUMPLE	santiago.castaneda@happybpo.co
9013672143	ABAI COLOMBIA	CUMPLE	Henry.munevar@abaigroup.com

NOTA: Los proveedores anteriormente señalados, serán los ÚNICOS habilitados para presentar la respectiva oferta dentro del presente proceso de contratación, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación.

Desde el punto de vista jurídico, la presente contratación se rige por el régimen de derecho privado, en atención a que los recursos del FOMAG son administrados a través de un patrimonio autónomo constituido mediante contrato de fiducia mercantil, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1226 y siguientes del Código de Comercio, sin perjuicio del cumplimiento de los principios que orientan la gestión de recursos públicos.

En este sentido, el contrato que se derive del presente proceso estará sujeto a las normas civiles y comerciales aplicables, así como a las disposiciones especiales que regulan el funcionamiento del FOMAG, su Manual de Contratación y las condiciones particulares definidas en los documentos del proceso.

No obstante, lo anterior, y en atención al origen público de los recursos administrados, la actuación contractual se desarrollará bajo la observancia de los principios de transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, planeación y eficiencia, consagrados en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015, los cuales se aplicarán como criterios orientadores, sin que ello implique la sujeción al régimen general de contratación estatal.

En consecuencia, la modalidad de selección adoptada y el régimen jurídico aplicable resultan adecuados y proporcionales a la naturaleza del objeto contractual, garantizando el cumplimiento de los fines del FOMAG, la protección de los recursos públicos y la adecuada prestación de los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios.

7. ESTUDIO DEL MERCADO

El presupuesto oficial del proceso fue estructurado a partir de los precios obtenidos en las cotizaciones válidas, los cuales reflejan condiciones reales del mercado y permiten establecer un marco económico razonable para la contratación del servicio.

El análisis detallado de las cotizaciones, incluyendo la metodología aplicada, los criterios de validación, el cálculo del promedio ponderado, el rango de dispersión

y la depuración de valores atípicos, así como otros aspectos relevantes en relación con el presupuesto oficial podrán ser consultados en el documento denominado “Estudio de Mercado”, el cual hace parte integral del presente estudio previo.

8. ANALISIS DEL SECTOR

Con el propósito de caracterizar el mercado relevante, identificar las condiciones de oferta y demanda, analizar la estructura del sector y evaluar los factores que inciden en la prestación de servicios de Business Process Outsourcing (BPO) y Contact Center especializado en salud, el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG adelantó un análisis del sector acorde con la naturaleza y complejidad del objeto contractual.

Dicho análisis comprende, entre otros aspectos, la identificación de los principales actores del mercado, las capacidades técnicas y operativas de los proveedores, las tendencias en la prestación de servicios de BPO en el sector salud, los modelos de operación, la disponibilidad de soluciones tecnológicas, así como los riesgos y variables que pueden incidir en la ejecución del contrato.

Así mismo, el análisis incorpora la revisión de información secundaria proveniente de fuentes institucionales y del mercado, el comportamiento de procesos contractuales similares en el sector público, y las condiciones de competencia existentes, con el fin de asegurar una adecuada estructuración del proceso desde la perspectiva técnica, económica y operativa.

En atención a la extensión y nivel de detalle requerido para este ejercicio, el análisis del sector se encuentra desarrollado en un documento técnico independiente denominado “Análisis del Sector”, el cual hace parte integral de los presentes estudios previos.

El referido documento constituye el soporte técnico del proceso de estructuración contractual, en la medida en que permite sustentar la definición del objeto, el alcance, las condiciones técnicas, los requisitos habilitantes, los criterios de evaluación y las condiciones económicas del proceso.

En consecuencia, el análisis del sector contenido en el anexo referido deberá entenderse incorporado en su integridad al presente documento, para todos los efectos legales, técnicos y contractuales a que haya lugar.

9. VALOR ESTIMADO Y FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

9.1. VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL

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 **SIETE MIL SETECIENTOS SEIS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL QUINIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE. (\$7.706.440.550)**, 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 **SIETE MIL CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$7.005.855.045)**, correspondiente a la prestación de los servicios durante un plazo de **TRES (3) 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 **DIEZ POR CIENTO (10%)** del valor base del presupuesto oficial estimado, la cual asciende a la suma de **SETECIENTOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CINCO PESOS M/CTE. (\$700.585.505)**.

VALOR DEL CONTRATO VIGENCIA 2026	
Valor mensual del componente base de operación incluido IVA	\$ 2.335.285.015
Valor de la Bolsa para pago de Servicios requeridos por minuto, hora, o por requerimiento de la Entidad.	\$ 700.585.505
Valor total correspondiente a 3 meses	\$ 7.005.855.045
Valor total del presupuesto vigencia 2026	\$ 7.706.440.550

El presente proceso de contratación se encuentra respaldado por medio del Certificado de Disponibilidad presupuestal No. **19125 del 17 de junio de 2026**, expedido por la Dirección Administrativa y Financiera.

El valor del presupuesto oficial incluye la totalidad de los costos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio, tales como talento humano, infraestructura tecnológica, licenciamiento, plataformas de Contact Center y CRM, operación, administración, supervisión, soporte, mantenimiento, conectividad, seguridad de la información, así como los impuestos, tasas, contribuciones y demás erogaciones a que haya lugar durante la ejecución contractual.

El presupuesto oficial fue determinado con base en el análisis del sector, el estudio de mercado adelantado por la Entidad, los referentes contractuales existentes en el sector público y privado, así como en la estructuración técnica, funcional y operativa del servicio requerido bajo un esquema de Business Process Outsourcing (BPO), conforme a la complejidad, alcance y condiciones definidas en el Anexo Técnico.

Para la estimación del valor, se tomaron como referencia los precios obtenidos en las cotizaciones válidas del estudio de mercado, los cuales fueron objeto de depuración mediante la aplicación de criterios de comparabilidad y rangos de dispersión, garantizando la exclusión de valores atípicos y la utilización de información representativa del mercado.

Así mismo, el valor total del contrato incorpora el dimensionamiento del servicio definido por el FOMAG, el cual fue ajustado con base en la actualización de la necesidad institucional, la revisión de la volumetría de la operación, la cobertura nacional del servicio, la operación continua 24/7 y los requerimientos técnicos y operativos establecidos en el Anexo Técnico.

El presupuesto contempla igualmente la flexibilidad y escalabilidad del servicio, permitiendo atender variaciones en la demanda, gestionar picos operativos y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud, en concordancia con la naturaleza del sistema y el número de afiliados y beneficiarios.

En consecuencia, el valor estimado del contrato resulta razonable, proporcional y suficiente para garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia, asegurando al mismo tiempo la optimización en el uso de los recursos públicos y la sostenibilidad operativa del modelo de salud del FOMAG.

Para más información acerca del análisis del sector del proceso, remitirse a dicho documento el cual, hace parte integral del presente proceso de contratación.

9.2. FORMA DE PAGO

La Fiduprevisora S.A., en calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, pagará al CONTRATISTA el valor del contrato bajo la modalidad de mes vencido, previa acreditación de la efectiva prestación de los servicios y del cumplimiento de las condiciones contractuales, técnicas, operativas, tecnológicas y financieras establecidas en los documentos del proceso. En atención a la naturaleza de los recursos públicos administrados por el FOMAG, no se otorgarán anticipos ni pagos anticipados.

El valor del contrato se ejecutará mediante un esquema mixto de remuneración, compuesto por un componente asociado a la disponibilidad permanente de la capacidad operativa, tecnológica y del talento humano requerido para la prestación continua de los servicios; un componente variable asociado a la demanda efectivamente atendida y certificada durante cada periodo de facturación; y un componente de control de calidad asociado al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), cuyo incumplimiento podrá generar descuentos o la aplicación de las medidas contractuales correspondientes.

Valor mensual = A+B

Donde:

A= Componente de Disponibilidad Operativa y Tecnológica efectivamente prestado.

B = Componente variable asociado a la demanda efectiva

El modelo de remuneración comprenderá los siguientes componentes:

A. COMPONENTE DE DISPONIBILIDAD OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

Corresponde a los costos asociados a la disponibilidad permanente de la operación y de la infraestructura requerida para garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los servicios objeto del contrato, incluyendo, entre otros:

- Talento humano requerido para la operación.
- Personal asistencial, operativo, técnico y administrativo.
- Coordinadores, supervisores y personal de apoyo operativo y back office.
- Infraestructura física y puestos de trabajo.
- Plataforma Contact Center as a Service (CCaaS).
- Plataforma CRM y herramientas de gestión.
- IVR, ACD, grabación de llamadas y herramientas de automatización.
- Plataformas de atención omnicanal.
- Herramientas de analítica, monitoreo y reportería.
- Licenciamiento y soporte tecnológico.
- Canales de atención telefónica y digital.
- Conectividad, telecomunicaciones y servicios asociados.
- Seguridad de la información y continuidad operativa.
- Servicios de monitoreo y soporte técnico.
- Disponibilidad operativa veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

B. COMPONENTE VARIABLE ASOCIADO A LA DEMANDA EFECTIVA

Corresponde a los servicios efectivamente ejecutados durante el periodo facturado, conforme a la demanda real de la operación y de acuerdo con las necesidades del servicio requeridas por el FOMAG.

Con el fin de atender la variabilidad propia de esta operación, y reconocer los servicios efectivamente ejecutados cuya remuneración se encuentra asociada a unidades de consumo, tiempos de atención, minutos de operación, horas de servicio, transacciones, eventos gestionados, desarrollos tecnológicos, almacenamiento de información y demás actividades de demanda variable previstas en el Formato de Oferta Económica, el contrato contará con una bolsa a monto agotable incorporada dentro del presupuesto oficial del proceso.

La bolsa a monto agotable se destinará exclusivamente al reconocimiento de los

servicios y actividades contemplados en el Formato de Oferta Económica que hayan sido estructurados bajo esquemas de cobro por consumo, unidad de medida, minuto, hora, transacción, evento, capacidad utilizada o cualquier otra modalidad de ejecución variable definida por la Entidad.

La ejecución de estos recursos se realizará con base en los consumos efectivamente ejecutados durante el periodo facturado, debidamente soportados por el contratista y verificados por la supervisión del contrato, aplicando como valor máximo de reconocimiento los valores unitarios ofertados por el contratista para cada uno de los conceptos incluidos en el Formato de Oferta Económica.

No obstante, cuando durante la ejecución contractual se generen eficiencias operativas, economías de escala, descuentos por volumen, planes corporativos, paquetes de consumo, optimización tecnológica o cualquier otra condición comercial que permita obtener un costo inferior al valor unitario ofertado, el contratista deberá trasladar dicho beneficio a la Entidad, reconociendo el menor valor efectivamente causado. En ningún caso podrán reconocerse valores superiores a los ofertados por el contratista en su propuesta económica.

Las cantidades incluidas en el Estudio Previo, Anexo Técnico y formato de oferta económica corresponden a proyecciones construidas con base en históricos operativos, análisis de demanda y necesidades estimadas del servicio, por lo que podrán variar durante la ejecución contractual de acuerdo con el comportamiento real de la operación y las necesidades efectivas del FOMAG.

Parágrafo 1. Los servicios, actividades, recursos, perfiles, capacidades operativas, componentes tecnológicos, licenciamientos, puestos de trabajo, infraestructura o cualquier otro concepto que se encuentre remunerado dentro del componente de disponibilidad operativa y tecnológica no podrán ser objeto de reconocimiento económico adicional con cargo a la bolsa a monto agotable ni al componente variable de demanda efectiva.

Parágrafo 2. Únicamente podrán reconocerse con cargo a la bolsa aquellos consumos, servicios, actividades o unidades de medida efectivamente ejecutadas que correspondan a conceptos independientes, adicionales o variables expresamente definidos en el Formato de Oferta Económica y que no se encuentren incluidos dentro de los valores fijos de operación reconocidos al contratista.

Parágrafo 3. La supervisión del contrato verificará en cada periodo de facturación que no exista duplicidad en el reconocimiento económico de actividades, recursos, perfiles, tiempos de dedicación, infraestructura, licenciamientos, servicios tecnológicos o cualquier otro concepto asociado a la ejecución contractual, pudiendo efectuar los ajustes, glosas, compensaciones o rechazos que resulten procedentes.

Parágrafo 4. En ningún caso la ejecución de la bolsa a monto agotable

generará derecho al reconocimiento de valores no ejecutados, no soportados o no validados por la supervisión del contrato, ni constituirá obligación de consumo mínimo por parte de la Entidad.

Para efectos de la validación y aprobación de cada pago mensual, el CONTRATISTA deberá presentar como mínimo los siguientes soportes:

- Factura electrónica.
- Informe mensual de ejecución.
- Certificación del personal efectivamente asignado a la operación durante el periodo facturado.
- Reporte de disponibilidad y operación de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación del servicio.
- Reporte consolidado de tráfico y consumo operacional correspondiente al periodo facturado.
- Reporte de disponibilidad de plataformas, IVR, canales digitales y servicios tecnológicos asociados.
- Reporte de incidentes tecnológicos, indisponibilidades y contingencias presentadas durante la operación.
- Reporte de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Reportes e indicadores definidos en el Anexo Técnico.
- Certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato.
- Soportes relacionados con seguridad de la información, respaldo, custodia y continuidad operativa.
- Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales.
- Los demás documentos requeridos por la Entidad para el trámite financiero correspondiente.

La supervisión del contrato realizará las validaciones técnicas, operativas, financieras, tecnológicas y estadísticas sobre la información reportada por el CONTRATISTA, pudiendo solicitar aclaraciones, soportes adicionales o evidencias de operación cuando lo considere necesario para efectos de la aprobación del pago correspondiente.

En caso de incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), indicadores de desempeño, obligaciones contractuales o condiciones técnicas definidas en el contrato y sus anexos, el valor a pagar podrá ser objeto de ajustes, descuentos o la aplicación de las medidas contractuales correspondientes.

La factura deberá ser radicada dentro de los primeros quince (15) días calendario del mes siguiente a la ejecución de las actividades, acompañada de los soportes que acrediten la prestación efectiva de los servicios.

El pago estará sujeto a los mecanismos de control, seguimiento, auditoría y verificación establecidos por el FOMAG durante la ejecución del contrato.

El último pago estará condicionado además a:

1. La entrega de la totalidad de los activos de información generados en el marco del contrato, incluyendo bases de datos, grabaciones, bitácoras, reportes y soportes operativos.
2. La entrega de la información histórica y trazabilidad de la operación.
3. La certificación de cumplimiento final expedida por el supervisor del contrato.
4. La suscripción del acta de recibo final a satisfacción de los servicios contratados.

10. CONDICIONES PARA CELEBRAR EL CONTRATO

10.1. TIPO DE CONTRATO:

De conformidad con la naturaleza del objeto a contratar, el contrato que se derive del presente proceso corresponderá a un **Contrato de Prestación de Servicios, bajo la modalidad de tercerización especializada** (Business Process Outsourcing – BPO), en virtud del cual el CONTRATISTA se obliga a ejecutar, por su cuenta y riesgo, las actividades necesarias para la prestación integral de los servicios de Contact Center y soporte al Centro Regulador del FOMAG, conforme a las condiciones técnicas, operativas y funcionales definidas en el Anexo Técnico.

El contrato tendrá carácter eminentemente operativo, tecnológico y de resultados, en la medida en que el CONTRATISTA deberá garantizar no solo la disposición de medios (talento humano, infraestructura, plataformas tecnológicas y capacidades operativas), sino también el cumplimiento de niveles de servicio (ANS), indicadores de desempeño y estándares de calidad asociados a la ejecución del servicio.

La ejecución del contrato se realizará con plena autonomía técnica, administrativa y financiera por parte del CONTRATISTA, quien asumirá la dirección, organización y control de los recursos necesarios para la prestación del servicio, sin que exista subordinación o dependencia frente al FOMAG o a Fiduprevisora S.A.

En consecuencia, no existirá vínculo laboral alguno entre el FOMAG o Fiduprevisora S.A. y el personal que el CONTRATISTA disponga para la ejecución del contrato, siendo de su exclusiva responsabilidad la vinculación, administración y pago del talento humano requerido, así como el cumplimiento integral de las obligaciones laborales, de seguridad social, parafiscales y demás obligaciones legales a que haya lugar.

Así mismo, el CONTRATISTA asumirá los riesgos inherentes a la ejecución del contrato, incluyendo aquellos asociados a la operación, disponibilidad del servicio, gestión de la demanda, desempeño del personal, funcionamiento de la infraestructura tecnológica y cumplimiento de los niveles de servicio, sin

perjuicio de los mecanismos de supervisión, seguimiento y control que ejerza el FOMAG.

El contrato se ejecutará bajo un esquema de prestación continua del servicio, con cobertura nacional y operación 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), garantizando la disponibilidad, continuidad, oportunidad y calidad en la atención de los usuarios del sistema de salud del magisterio.

10.2. PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del contrato será de **TRES (3) 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.

10.3. DOMICILIO DEL CONTRATO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

Para todos los efectos legales, la ejecución del contrato será a nivel nacional, sin embargo, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

10.4. OBLIGACIONES

10.4.1. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

El contratista en cumplimiento del objeto contractual deberá:

1. Prestar los servicios especializados de BPO y Centro de Contacto (Contact Center) para brindar soporte a los procesos de gestión de solicitudes, así como a los procesos de referencia y contrarreferencia de pacientes en el ámbito hospitalario y ambulatorio, garantizando la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG.
2. Garantizar la prestación del servicio de manera continua, permanente e ininterrumpida, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante toda la vigencia del contrato.
3. Cumplir con el objeto contractual en la forma, términos, condiciones técnicas y niveles de servicio establecidos en el contrato, el Anexo Técnico y los documentos que hagan parte integral del mismo.
4. Implementar, operar y mantener la plataforma tecnológica omnicanal que permita la atención a través de los distintos canales definidos por el CONTRATANTE, tales como línea telefónica, chatbot de voz, WhatsApp, portal de autogestión y demás medios habilitados.
5. Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos requeridos

para la prestación del servicio, incluyendo los módulos de ChatBot de voz, WhatsApp, CRM, sistemas de grabación, trazabilidad y gestión de solicitudes.

6. Realizar las actualizaciones, configuraciones, pruebas técnicas, integraciones y ajustes tecnológicos que resulten necesarios para garantizar la adecuada operación de la plataforma tecnológica del servicio.
7. Acordar previamente con el supervisor del contrato cualquier modificación en funcionalidades, configuraciones o actualizaciones relevantes de los sistemas tecnológicos utilizados en la operación.
8. Operar el sistema de referencia y contrarreferencia hospitalaria, conforme a los protocolos establecidos por el FOMAG y a la normatividad aplicable al sistema de salud.
9. Recibir, registrar, analizar y gestionar las solicitudes de referencia y contrarreferencia provenientes de la red prestadora de servicios de salud.
10. Garantizar la adecuada ubicación de los pacientes dentro de la red de prestadores contratada, conforme al nivel de complejidad requerido y a los criterios de oportunidad, georreferenciación y disponibilidad.
11. Coordinar los traslados de pacientes cuando estos sean requeridos, incluyendo traslados terrestres, aéreos, fluviales o marítimos, según la condición clínica del usuario.
12. Confirmar el ingreso del paciente a la institución hospitalaria a la cual haya sido remitido y realizar el seguimiento correspondiente hasta la resolución del evento asistencial.
13. Gestionar los procesos de contrarreferencia cuando el usuario requiera continuar su tratamiento en un nivel de complejidad menor o en modalidades de atención domiciliaria de conformidad con los lineamientos impartidos por la entidad.
14. Verificar los derechos del afiliado al FOMAG previo a la gestión de cualquier solicitud de servicio.
15. Gestionar las autorizaciones de servicios de salud conforme a los lineamientos establecidos por el CONTRATANTE, incluyendo autorizaciones para atención inicial de urgencias, estancias hospitalarias y servicios intrahospitalarios.
16. Garantizar el acceso y orientación a servicios el Contratista deberá garantizar la orientación efectiva de los usuarios para el acceso a los servicios de salud dentro de la red prestadora, incluyendo la gestión de citas cuando así se defina por el FOMAG o, en su defecto, la articulación directa con los prestadores responsables del agendamiento, asegurando en todo caso la oportunidad en la gestión, la eliminación de barreras de acceso y la trazabilidad del proceso hasta la confirmación del servicio. Esta gestión deberá alinearse con los principios de accesibilidad, oportunidad y continuidad definidos en el Modelo de Atención del FOMAG.
17. Realizar el análisis técnico-científico de las solicitudes presentadas por la red prestadora, conforme a las Guías de Práctica Clínica y a los criterios definidos por el CONTRATANTE.
18. Emitir las autorizaciones, conceptos técnicos o comunicaciones de negación debidamente sustentadas cuando los servicios solicitados no se ajusten a los criterios técnicos, contractuales o normativos aplicables.
19. Garantizar la trazabilidad integral de los procesos de referencia y contrarreferencia, con especial énfasis en cohortes de pacientes con

patologías de alto impacto en salud pública, tales como enfermedades oncológicas y cardio-cerebrovasculares.

20. Coordinar con la red prestadora la continuidad de la atención de los pacientes, incluyendo la articulación de servicios de medicina domiciliaria u otras modalidades de atención cuando ello sea requerido para garantizar el egreso seguro del paciente.
21. Mantener evidencia documentada de las actuaciones realizadas en el proceso de traslado, referencia, contrarreferencia y gestión de servicios.
22. Realizar seguimiento a las solicitudes gestionadas y verificar la efectiva prestación de los servicios autorizados dentro de la red de prestadores.
23. Gestionar integralmente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresen a través de los canales del Contact Center, plataformas internas o externas asignadas por FOMAG, garantizando su recepción, registro, clasificación, trámite, seguimiento, respuesta y cierre, conforme a los criterios definidos en el presente Anexo Técnico y los lineamientos de la Dirección Nacional de Participación Social del FOMAG. Así mismo, deberá asegurar la oportunidad, trazabilidad, calidad y verificabilidad de la gestión y de las respuestas emitidas.
24. Elaborar y presentar al CONTRATANTE mensualmente los informes periódicos de gestión, operación e indicadores definidos en el contrato, en la matriz de reportes y en los acuerdos de niveles de servicio.
25. Identificar brechas en la prestación de los servicios por parte de la red prestadora y reportarlas oportunamente al área competente del FOMAG para la adopción de las acciones correspondientes.
26. Implementar mecanismos de seguimiento y monitoreo de los indicadores de desempeño del servicio, proponiendo planes de mejora cuando se identifiquen desviaciones o incumplimientos.
27. Disponer durante toda la ejecución del contrato del personal directivo, profesional, técnico y operativo requerido para la adecuada prestación del servicio, conforme a la propuesta presentada y aprobada por el CONTRATANTE.
28. Garantizar que el personal asignado cuente con la idoneidad, experiencia y capacitación necesarias para el desarrollo de las funciones asignadas.
29. Presentar al CONTRATANTE, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio, un Plan de Calidad del Servicio, que contemple las actividades, procesos y controles necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
30. Suscribir y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que regirán los tiempos de atención, respuesta y gestión de las solicitudes atendidas por el Centro de Contacto y Centro Regulador, garantizando el cumplimiento de los indicadores, métricas, tiempos de atención, oportunidad, accesibilidad, continuidad operativa, disponibilidad tecnológica, trazabilidad, calidad del dato, resolutivez y calidad en la atención definidos en el Anexo Técnico del proceso.
31. Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato, absteniéndose de divulgarla a terceros no autorizados.
32. Cumplir durante toda la ejecución contractual con las disposiciones legales,

regulatorias, técnicas y contractuales aplicables en materia de protección de datos personales, seguridad de la información, confidencialidad, reserva, custodia y tratamiento de la información, así como con las políticas, lineamientos, protocolos, estándares y mecanismos de seguridad definidos por el CONTRATANTE y el FOMAG. Para el cumplimiento de esta obligación, el CONTRATISTA deberá implementar, mantener y garantizar mecanismos de seguridad de la información, respaldo, recuperación, trazabilidad y continuidad operativa, incluyendo, entre otros, controles de acceso, monitoreo de seguridad, gestión de incidentes, protocolos de contingencia, respaldo periódico de bases de datos, planes de continuidad del negocio, recuperación ante desastres y procedimientos de reversibilidad tecnológica y documental al finalizar el contrato.

33. Informar oportunamente al CONTRATANTE cualquier situación que pueda afectar la ejecución del contrato o generar riesgos operativos, técnicos o jurídicos.
34. Atender las auditorías, visitas y requerimientos que realice el CONTRATANTE durante la ejecución del contrato.
35. Presentar oportunamente las facturas correspondientes para el pago de los servicios prestados, conforme a las condiciones establecidas en el contrato.
36. Suministrar la información que le sea requerida por la Entidad de forma inmediata en relación con el objeto del contrato.
37. Presentar los informes que sean requeridos por el FOMAG respecto de cualquier aspecto en relación con el contrato dentro de los siguientes 5 días hábiles a su solicitud.
38. Para garantizar indicadores de salud El Contratista junto con el contratante deberán diseñar, implementar y reportar indicadores de desempeño en salud asociados a la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador, incluyendo como mínimo: tiempos de oportunidad en la asignación de servicios, tiempos de gestión en procesos de referencia y contrarreferencia, porcentaje de resolutivez de solicitudes, seguimiento a cohortes priorizadas, tasas de reingreso evitables asociadas a fallas en la gestión operativa, indicadores de satisfacción del usuario. Estos indicadores deberán articularse con los mecanismos de seguimiento del FOMAG y ser utilizados como insumo para la mejora continua, la gestión del riesgo en salud y el control del gasto.
39. Garantizar el reporte de eventos adversos que se identifiquen en la gestión de los procesos al alcance del Contac Center, esta gestión deberá alinearse con los principios de calidad definidos en el Modelo de Atención del FOMAG.
40. Garantizar la continuidad operativa y asistencial del servicio durante las etapas de transición, terminación o cambio de operador, ejecutando las actividades de empalme, transferencia de conocimiento, entrega organizada de bases de datos, registros operativos, grabaciones, históricos de gestión, reportes, indicadores, configuraciones tecnológicas, inventarios de información, documentación técnica y demás activos generados durante la ejecución contractual, así como los mecanismos de reversibilidad tecnológica y documental definidos por el CONTRATANTE y el FOMAG, con el fin de asegurar la continuidad del servicio sin afectación a la población afiliada.
41. El contratista deberá mantener durante toda la ejecución contractual los

mecanismos de continuidad del negocio, recuperación ante desastres y operación alterna ofrecidos en su propuesta.

42. Cumplir las demás obligaciones inherentes al contrato y aquellas que resulten necesarias para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.

10.4.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Desarrollar todas las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato y de lo ofrecido en la propuesta, la cual hace parte integral del presente documento.
2. Realizar durante el plazo de ejecución todas las gestiones tendientes al logro del objeto contractual.
3. Atender los requerimientos formulados por el CONTRATANTE en relación con el objeto del contrato y las obligaciones adquiridas.
4. Guardar reserva sobre la información que llegue a conocer con ocasión de la ejecución del contrato, absteniéndose de divulgarla a personal no autorizado por el CONTRATANTE o a terceros en general.
5. Asumir todos los gastos inherentes al perfeccionamiento del contrato y aquellos necesarios para su inicio y ejecución, si a ello hubiere lugar.
6. Mantenerse al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y a los parafiscales.
7. Informar al CONTRATANTE cualquier hecho que pueda afectar la ejecución del contrato.
8. Constituir las pólizas correspondientes y actualizarlas con ocasión de prórrogas, modificaciones o adiciones, cuando corresponda.
9. Mantener indemne al CONTRATANTE frente a cualquier daño o perjuicio originado durante la ejecución del contrato y hasta su terminación.
10. Cumplir con todas las demás obligaciones inherentes al contrato, de conformidad con la Ley

10.4.3. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Cumplir con todas las obligaciones que le correspondan en virtud del presente CONTRATO, de conformidad con la normatividad vigente y la naturaleza del objeto contractual.
2. Suministrar al CONTRATISTA la información y elementos necesarios para la adecuada ejecución del objeto contractual.
3. Garantizar, a través de la gestión del supervisor del CONTRATO, la correspondiente apropiación y reserva presupuestal para el pago del presente CONTRATO.
4. Supervisar la ejecución de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, verificando el cumplimiento estricto de los términos, condiciones y especificaciones establecidas en el contrato, así como del marco normativo aplicable. Esta supervisión incluirá la revisión de avances, calidad de los entregables, cronograma de ejecución y demás aspectos inherentes a la adecuada prestación del servicio o ejecución del objeto contractual.

10.4.4. CLÁUSULA DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO ACUERDOS

DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El CONTRATISTA deberá cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en el Anexo Técnico, los cuales constituyen los parámetros mínimos de calidad, oportunidad, disponibilidad, continuidad, eficiencia y desempeño requeridos para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato.

La medición de los ANS se realizará de manera mensual con base en los reportes operativos, registros de las plataformas tecnológicas, sistemas de información, herramientas de monitoreo, bases de datos y demás mecanismos de verificación definidos en el Anexo Técnico y validados por la supervisión del contrato.

Cuando uno o varios de los indicadores de los ANS definidos en el Anexo Técnico presenten resultados inferiores a las metas mínimas exigidas, el CONTRATANTE podrá aplicar los descuentos correspondientes sobre el valor de la facturación del período evaluado, de conformidad con los resultados obtenidos en la medición efectuada por la supervisión del contrato.

Los descuentos derivados del incumplimiento de los ANS serán acumulables entre sí y se aplicarán sobre el valor de la factura correspondiente al período objeto de evaluación, previa verificación por parte de la supervisión y garantizando al CONTRATISTA el derecho a presentar las explicaciones y soportes que considere pertinentes.

En ningún caso procederán descuentos por hechos no imputables al CONTRATISTA, incluidos eventos de fuerza mayor, caso fortuito, indisponibilidades atribuibles a terceros, fallas en sistemas administrados por el CONTRATANTE o situaciones originadas por información incompleta o errónea suministrada por este último.

La aplicación de descuentos por incumplimiento de los ANS constituye un mecanismo de reconocimiento proporcional del servicio efectivamente prestado y no tendrá naturaleza de multa ni de cláusula penal pecuniaria.

El valor acumulado de los descuentos aplicados en un mismo período de facturación no podrá superar el quince por ciento (15%) del valor facturado en el respectivo período.

PARÁGRAFO PRIMERO. La aplicación de descuentos por incumplimiento de los ANS será independiente de la imposición de multas por incumplimientos graves distintos a los indicadores de servicio, de la cláusula penal pecuniaria y de las demás acciones contractuales o legales procedentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los indicadores, metas, criterios de medición y mecanismos de verificación aplicables a los ANS serán los establecidos en el Anexo Técnico, documento que hace parte integral del contrato.10.4.4.1. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS POR ANS:

La aplicación de descuentos por incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos en el Anexo Técnico se sujetará al siguiente procedimiento:

1. **Verificación técnica previa:** El supervisor del contrato, con el apoyo técnico que corresponda, verificará el cumplimiento del ANS respectivo, dejando constancia escrita de las deficiencias sustanciales identificadas, las cuales deberán ser imputables al contratista.
2. **Requerimiento de subsanación:** Identificadas las deficiencias, el contratista será requerido por escrito por el supervisor del contrato para que subsane o formule las aclaraciones a que haya lugar, dentro del término que se establezca de acuerdo con la naturaleza del ANS.
3. **Evaluación de la respuesta:** Recibida la respuesta del contratista, el supervisor evaluará técnicamente si las observaciones fueron atendidas de manera satisfactoria.
4. **Decisión motivada:** En caso de persistir deficiencias imputables al contratista, el Supervisor del contrato podrá aplicar el descuento correspondiente, mediante decisión motivada, la cual deberá ser proporcional al grado de incumplimiento evidenciado y recaer exclusivamente sobre el valor del o los ANS incumplidos.
5. **Exclusión de causas no imputables:** En ningún caso procederá la aplicación de descuentos por causas no atribuibles al contratista, tales como deficiencias en la información suministrada por la Entidad, cambios normativos, o requerimientos adicionales formulados por terceros.

El procedimiento aquí previsto se aplicará sin perjuicio de la imposición de multas o de la cláusula penal pecuniaria, cuando a ello hubiere lugar, conforme a lo establecido en el contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El CONTRATISTA autoriza al CONTRATANTE para efectuar compensación de los descuentos y penalidades debidamente aplicados, conforme al contrato y ANS, con cualquier suma adeudada a su favor en virtud del contrato, en concordancia con los artículos 1714 y 1715 del Código Civil.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La aplicación de descuentos no exonera al CONTRATISTA del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, ni impide al CONTRATANTE acudir a los mecanismos legales disponibles para la defensa del interés contractual.

PARÁGRAFO TERCERO: La comunicación mediante la cual se oficialice la aplicación del descuento, junto con el contrato, constituirá documento soporte para los efectos legales a que haya lugar, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan.

PARÁGRAFO CUARTO: El CONTRATISTA faculta expresamente al

CONTRATANTE para efectuar los descuentos a través del supervisor del contrato designado por la FIDUPREVISORA S.A., de acuerdo con la normatividad vigente.

10.4.5. CLAUSULA DE MULTA POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

En caso de incumplimiento parcial, defectuoso, tardío o grave de las obligaciones contractuales a cargo del CONTRATISTA, distintas de aquellas asociadas a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos en el Anexo Técnico, el CONTRATANTE podrá imponer multas sucesivas hasta por un valor equivalente al cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor total del contrato por cada evento de incumplimiento, sin que el valor acumulado de las mismas supere el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

La imposición de multas tendrá como finalidad conminar al CONTRATISTA al cumplimiento oportuno y adecuado de sus obligaciones contractuales y no generará la extinción de la obligación principal incumplida, la cual deberá cumplirse en los términos pactados.

La imposición de multas procederá únicamente respecto de incumplimientos imputables al CONTRATISTA y deberá observar criterios de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo la naturaleza de la obligación incumplida, la gravedad del incumplimiento, su impacto en la ejecución contractual, la afectación del servicio y la reincidencia, cuando corresponda.

La aplicación de las multas será independiente de la cláusula penal pecuniaria y de las demás acciones contractuales o legales a que haya lugar.

En ningún caso procederá la imposición de multas por hechos que hayan sido objeto de descuentos derivados del incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) ni por causas no imputables al CONTRATISTA, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hechos atribuibles al CONTRATANTE o actuaciones de terceros ajenas al control razonable del CONTRATISTA.

10.4.5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS

La imposición de multas por incumplimiento parcial, defectuoso, tardío o grave de las obligaciones contractuales se sujetará al siguiente procedimiento:

- 1. Verificación técnica del incumplimiento:** El supervisor del contrato, con el apoyo técnico que corresponda, verificará la ocurrencia del incumplimiento imputable al CONTRATISTA, dejando constancia escrita de los hechos y de su impacto en la ejecución contractual.
- 2. Requerimiento previo y traslado:** Identificado el presunto incumplimiento, el CONTRATISTA será requerido por escrito para que, dentro del término que se establezca según la naturaleza del incumplimiento, ejerza su derecho de defensa y presente los descargos,

explicaciones o pruebas que estime pertinentes.

- 3. Evaluación de Descargos:** Recibidos los descargos del CONTRATISTA, el supervisor evaluará técnica y jurídicamente si el incumplimiento persiste y si este resulta imputable al CONTRATISTA, con validación del ordenador del Gasto del Patrimonio Autónomo del FOMAG.
- 4. Decisión motivada:** En caso de establecerse el incumplimiento imputable al CONTRATISTA, el CONTRATANTE podrá imponer la multa correspondiente mediante decisión debidamente motivada, la cual deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento y observar los límites establecidos en el contrato.

En ningún caso procederá la imposición de multas por hechos ya sancionados mediante la aplicación de descuentos ANS, ni por causas no imputables al CONTRATISTA.

10.4.6. CLAUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o de incumplimiento definitivo de las obligaciones contractuales imputable al CONTRATISTA, que haga imposible la ejecución o continuación del contrato, el CONTRATANTE podrá exigir el pago de la cláusula penal a título de pena, cuyo monto será de hasta el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

La cláusula penal aquí pactada operará sin perjuicio del cobro de los perjuicios efectivamente demostrados que superen su valor, y no procederá de manera concurrente con la aplicación de descuentos o multas por los mismos hechos.

PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LA CLÁUSULA PENAL: En garantía del debido proceso, el CONTRATISTA podrá ejercer el derecho de defensa y contradicción en el procedimiento para la aplicación de la cláusula penal, la cual procederá únicamente frente a eventos de incumplimiento total o de incumplimiento definitivo de las obligaciones contractuales imputable al CONTRATISTA. Para tal efecto, las partes convienen el desarrollo de las siguientes etapas:

- 1. Informe técnico previo:** El supervisor del contrato, con el apoyo técnico que corresponda, presentará al CONTRATANTE un informe en el que se describan los hechos que puedan constituir un incumplimiento total y definitivo de las obligaciones contractuales, aportando las evidencias que lo soporten.
- 2. Comunicación de apertura:** Con base en el informe, el CONTRATANTE remitirá al CONTRATISTA y a la aseguradora que respalde el contrato una comunicación en la que se expongan los hechos constitutivos del presunto incumplimiento y se requieran las explicaciones correspondientes.

- 3. Descargos:** El CONTRATISTA contará con un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del recibo de la comunicación, para presentar por escrito sus descargos y aportar las pruebas que estime pertinentes. La aseguradora contará con el mismo término para pronunciarse.
- 4. Evaluación técnica:** Los descargos del CONTRATISTA y las explicaciones de la aseguradora serán remitidos al supervisor del contrato para su evaluación técnica.
- 5. Informe de evaluación:**
 - 5.1.** Si el supervisor concluye que las explicaciones presentadas resultan justificadas, lo informará al CONTRATANTE mediante informe motivado.
 - 5.2.** Si se concluye que el incumplimiento total o grave y definitivo persiste y es imputable al CONTRATISTA, el supervisor elaborará un informe motivado en el que se recomiende la aplicación de la cláusula penal y se determine el monto correspondiente, conforme a los límites establecidos en el contrato.
- 6. Decisión:** Con base en el informe del supervisor, el CONTRATANTE decidirá si procede o no la aplicación de la cláusula penal. La decisión será debidamente motivada y comunicada al CONTRATISTA y a la aseguradora.
- 7. Reclamación:** El CONTRATISTA y la aseguradora podrán presentar reclamación frente a la decisión adoptada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su comunicación.
- 8. Revisión de la reclamación:** La reclamación será evaluada por el supervisor con el apoyo técnico que corresponda y sometida a nueva consideración del CONTRATANTE, quien adoptará la decisión definitiva.
- 9. Ejecución:** Una vez en firme la decisión, el CONTRATANTE podrá descontar el valor de la cláusula penal de las sumas adeudadas al CONTRATISTA. De no ser posible, el CONTRATISTA deberá pagar el valor correspondiente dentro del plazo que se establezca para tal fin.

PARÁGRAFO PRIMERO: A través de la firma del contrato, el CONTRATISTA autoriza a él CONTRATANTE para realizar la compensación del valor de las medidas que se le impongan a título de cláusula penal, con los montos que el CONTRATANTE le deba o le llegare a deber a el CONTRATISTA con ocasión de la ejecución de este contrato, en los términos de los artículos 1714 y 1715 del Código Civil. Lo anterior, sin perjuicio que el CONTRATISTA también pueda pedir la compensación una vez se le haya hecho efectiva alguna de las medidas estipuladas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de no existir sumas a favor del

CONTRATISTA susceptibles de compensación, el valor de la cláusula penal podrá ser exigido por las vías judiciales correspondientes, de conformidad con la normatividad aplicable.

PARÁGRAFO TERCERO: El CONTRATISTA faculta al CONTRATANTE para aplicar la cláusula penal a través del ordenador del gasto de la FIDUPREVISORA S.A.

PARÁGRAFO CUARTO: El anterior procedimiento se plantea sin perjuicio de las demás acciones de orden administrativo y judicial que correspondan para asegurar la correcta ejecución del contrato

PARÁGRAFO QUINTO: La aplicación de la cláusula penal se regirá por los principios de debido proceso, razonabilidad, proporcionalidad y buena fe, garantizando al CONTRATISTA el conocimiento de los hechos imputados y la posibilidad de ejercer su derecho de defensa

10.4.7. EXCESIVA ONEROSIDAD SOBREVINIENTE

Cuando circunstancias extraordinarias, imprevistas o imprevisibles, posteriores a la celebración del contrato, alteren de manera significativa las condiciones de ejecución de las obligaciones a cargo de cualquiera de las partes, la parte afectada podrá adelantar las acciones administrativas y/o judiciales previstas en la ley para la protección de sus derechos.

El análisis y eventual reconocimiento de los efectos derivados de dichas circunstancias se realizará conforme a los requisitos, procedimientos y criterios establecidos en el ordenamiento jurídico aplicable, sin que ello implique el reconocimiento automático de un restablecimiento del equilibrio económico del contrato.

10.5. IMPUESTOS Y GASTOS

Todos los gastos necesarios y directamente relacionados con el perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato que se suscribirá, serán por cuenta del CONTRATISTA, así como también los impuestos, tasas a que haya lugar conforme a la normatividad vigente.

10.6. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

La liquidación del contrato estará precedida de la verificación del cumplimiento de las obligaciones asociadas a la terminación, cierre, entrega de información, transferencia de conocimiento, reversibilidad tecnológica, entrega de activos de información y demás actividades previstas contractualmente para garantizar la adecuada finalización del servicio.

A la terminación del plazo del contrato o cuando ocurra cualquiera de las causales de terminación anticipada, dentro de los seis (6) meses siguientes a la

verificación del respectivo evento, las partes procederán a la liquidación del contrato de mutuo acuerdo.

En caso de no lograrse la liquidación bilateral por causas imputables al CONTRATISTA, el CONTRATANTE podrá efectuar la liquidación unilateral, de conformidad con lo previsto en la normatividad aplicable.

EXTENSIÓN DE GARANTÍAS: Para efectos de la liquidación, se exigirá la ampliación o extensión de la garantía exigida en el contrato, únicamente respecto de aquellas obligaciones que deban cumplirse con posterioridad a su terminación, y por el término estrictamente necesario para su amparo, de conformidad con la normatividad vigente.

Así mismo, el CONTRATISTA deberá acreditar el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensión, cuando a ello haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente.

ANEXOS: Al acta de liquidación se anexará el informe final y certificación del supervisor del contrato sobre su cumplimiento junto con los soportes documentales y contables que resulten pertinentes para efectos del cierre contractual.

10.7. INDEMNIDAD

El CONTRATISTA mantendrá indemne al CONTRATANTE frente a los daños o perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de actos u omisiones imputables al CONTRATISTA, derivados de la ejecución del contrato y relacionados directamente con el cumplimiento del objeto contractual.

En caso de que se formule en contra del CONTRATANTE una reclamación administrativa, demanda o acción legal por hechos imputables al CONTRATISTA, éste será notificado para que asuma oportunamente su defensa y adopte las medidas legales necesarias para mantener indemne al CONTRATANTE.

Si el CONTRATISTA no asume de manera oportuna y adecuada dicha defensa, el CONTRATANTE podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita, y el CONTRATISTA deberá reembolsar los gastos razonables y debidamente acreditados en que se incurra por tal concepto.

El CONTRATANTE podrá compensar dichos valores con las sumas que adeude al CONTRATISTA en virtud del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

10.8. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

El CONTRATISTA se obliga a mantener la confidencialidad y reserva sobre toda la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, incluyendo, entre otros, datos personales, bases de datos, información técnica,

financiera, y a no utilizarla para fines distintos a los estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.

La obligación de confidencialidad se mantendrá vigente durante la ejecución del contrato y por un término de cinco (5) años contados a partir de su terminación, salvo respecto de aquella información que sea de dominio público o cuya divulgación sea ordenada por autoridad competente.

La información suministrada o generada con ocasión de la ejecución del contrato será de propiedad del CONTRATANTE, sin perjuicio de los derechos morales del CONTRATISTA sobre los desarrollos intelectuales que realice, conforme a la normatividad vigente.

El CONTRATISTA adoptará medidas razonables de seguridad administrativa, técnica para garantizar la confidencialidad, integridad y adecuado manejo de la información, evitando accesos no autorizados, pérdida o uso indebido de la misma.

A la terminación del contrato, o cuando el CONTRATANTE lo solicite, el CONTRATISTA deberá restituir o eliminar la información suministrada, según se indique, dejando constancia de ello cuando sea requerido.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad dará lugar a la aplicación de las medidas contractuales y legales a que haya lugar.

10.9. CESIÓN Y SUBROGACIÓN EN LA POSICIÓN CONTRACTUAL

El CONTRATISTA acepta de manera expresa que, durante la ejecución del contrato, en calidad de vocero y administrador de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG podrá variar, sin que ello implique modificación alguna del objeto, obligaciones, condiciones económicas o demás términos contractuales.

En consecuencia, en el evento en que la administración fiduciaria del FOMAG sea asumida por una sociedad fiduciaria distinta a FIDUPREVISORA S.A., esta podrá ceder o subrogar su posición contractual a favor del nuevo administrador fiduciario, sin requerir autorización adicional del CONTRATISTA.

Así mismo, cuando de conformidad con el contrato de fiducia mercantil del FOMAG se disponga que los gastos asociados a la ejecución de este tipo de contratos sean asumidos directamente por el patrimonio autónomo o por quien ostente la calidad de vocero y administrador, se efectuará el correspondiente cambio en la calidad del CONTRATANTE, sin que ello afecte la ejecución del contrato.

La cesión, subrogación o cambio en la calidad del CONTRATANTE se formalizará mediante el documento contractual correspondiente

10.10. MECANISMOS DE COBERTURA QUE GARANTIZA LAS OBLIGACIONES SURGIDAS CON OCASIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y DEL CONTRATO A CELEBRAR (GARANTÍAS).

El CONTRATISTA garantizará a través de pólizas con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia el cumplimiento de las obligaciones que adquiere con el contrato, la cual deberán ser aportadas dentro del día hábil siguiente a la fecha de perfeccionamiento del contrato, que ampare los riesgos que a continuación se mencionan:

Cumplimiento: Por un monto equivalente al diez por ciento (10 %) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo del contrato o término de ejecución y doce (12) meses más y/o hasta la liquidación del contrato.

Pago de salarios y prestaciones sociales: Por un monto equivalente al diez por ciento (10 %) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más, cuando a ello haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente.

Calidad y correcto funcionamiento de los servicios y componentes tecnológicos: Por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y doce (12) meses más.

Responsabilidad Civil Extracontractual: Por un monto 500 SMMLV, con una vigencia igual al plazo de su ejecución del contrato.

El asegurado y beneficiario de las pólizas será la **NACIÓN, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG, y/o FIDUPREVISORA S.A.**, en su calidad de administradora de los recursos y vocera del patrimonio autónomo, NIT 830.053.105-3. Las pólizas deberán indicar el número y objeto del contrato y presentarse debidamente suscritas por el tomador y la aseguradora.

FIDUPREVISORA S.A., en su calidad de administradora de los recursos y vocera del FOMAG, revisará y aprobará las garantías si las encuentra ajustadas a lo exigido; en caso contrario, las devolverá al CONTRATISTA para que, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, realice las correcciones o aclaraciones necesarias.

El CONTRATISTA deberá mantener la suficiencia de las garantías otorgadas durante toda la vigencia del contrato. En consecuencia, cuando se presenten prórrogas, adiciones al valor del contrato, imposición de sanciones o afectación del valor amparado, el CONTRATISTA deberá ampliar o restablecer las garantías correspondientes, como condición previa para la continuidad de la ejecución contractual y para el pago de las obligaciones a su favor.

Así mismo, el CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando su valor se

vea afectado como consecuencia de la ocurrencia de los riesgos amparados. En el caso de los amparos cuya vigencia deba extenderse con posterioridad a la terminación del plazo de ejecución del contrato, el valor asegurado deberá mantenerse o restablecerse durante el término exigido para su amparo.

El pago de las primas y demás gastos que se generen con ocasión de la constitución, mantenimiento, ampliación o restablecimiento de las garantías será de cargo exclusivo del CONTRATISTA.

Cuando el CONTRATISTA incumpla su obligación de constituir, ampliar o restablecer las garantías exigidas, deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento efectuado por el supervisor del contrato. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la adopción de las medidas contractuales a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en el contrato y en la normatividad aplicable.

11. REQUISITOS HABILITANTES PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO Y DOCUMENTOS QUE LOS ACREDITAN

En el presente proceso de selección podrán participar jurídicas, nacionales o extranjeras, así como oferentes plurales, siempre que no se encuentren incursas en causales de inhabilidad o incompatibilidad y cumplan con los requisitos habilitantes exigidos en la presente Invitación y se encuentren suscritos en el Banco de Proveedores de servicios administrativos – servicio de BPO y Contact Center.

Fiduprevisora S.A., en su calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG, se reserva el derecho de verificar y corroborar la autenticidad, veracidad y vigencia de la información y documentos aportados por los oferentes. Para tal efecto, el oferente autoriza a Fiduprevisora S.A. a solicitar información a entidades públicas o privadas, personas naturales o jurídicas, así como a realizar las verificaciones que considere necesarias para validar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Los requisitos habilitantes establecidos en el presente capítulo tienen como finalidad verificar la capacidad jurídica, financiera, técnica y de experiencia del oferente para participar en el proceso de selección. Dichos requisitos serán objeto de verificación bajo el criterio de cumple / no cumple (habilitado / no habilitado) y no otorgan puntaje alguno.

Los requisitos mínimos que habilitan la capacidad del oferente para participar en el presente proceso son los siguientes:

CONCEPTO	VERIFICACIÓN
Requisitos contenido Jurídico	Habilitado / No Habilitado

Requisitos contenido Financiero	Habilitado / No Habilitado
Requisitos de capacidad Técnica y de experiencia	Habilitado / No Habilitado

Nota: La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos.

12. CAPACIDAD, REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN DE CONTENIDO JURÍDICO

12.1. PARTICIPANTES - CAPACIDAD JURÍDICA

En el presente proceso podrán participar personas naturales, jurídicas o proponentes plurales (consorcios o uniones temporales), siempre que acrediten el cumplimiento de los requisitos habilitantes y demás condiciones establecidas en esta invitación.

12.1.1. REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS

Fiduprevisora S.A., en su calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG, verificará que los OFERENTES acrediten el cumplimiento de los requisitos habilitantes de carácter jurídico que se relacionan a continuación.

La verificación se realizará bajo el criterio cumple / no cumple, sin otorgamiento de puntaje.

a) CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA – FORMATO 1

La carta de presentación de la propuesta se diligenciará conforme al modelo contenido en el FORMATO No. 1 y será suscrita por la persona natural o el Representante Legal del oferente según corresponda.

Con la presentación de la oferta y la suscripción de la carta de presentación de la propuesta, el OFERENTE manifiesta conocer y aceptar íntegramente las condiciones, reglas y obligaciones previstas en la presente Invitación; y, en el evento de que su oferta sea aceptada, aquellas que se deriven del contrato que llegue a suscribirse.

Con el propósito de consolidar la participación ciudadana y afianzar la transparencia en los procesos de contratación que adelanta el la Fiduprevisora, como administradora de los recursos y vocera del FOMAG, con la suscripción de la Carta de Presentación de la Oferta, el OFERENTE manifiesta su conocimiento, aceptación y compromiso de cumplimiento del Compromiso Anticorrupción.

Así mismo implica el conocimiento y asunción de los riesgos previsibles tipificados en la matriz de riesgos previsibles que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

Debe ser firmada por el proponente: el representante legal de las personas jurídicas, persona designada para representarlo en caso de consorcio o unión temporal, o apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o para presentar ésta, participar en todo el proceso de selección y suscribir el contrato en caso de resultar seleccionado. En este evento el poder deberá ser anexado con esas formalidades junto con la Carta de presentación de la oferta.

En el caso del oferente plural: La carta de presentación deberá estar firmada por cada uno de sus miembros, además del representante legal, ello con el fin de que cada uno realice las correspondientes declaraciones ahí incluidas.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las manifestaciones presentadas son declaraciones bajo juramento y deben ser realizadas por cada uno de los miembros que componen los oferentes plurales.

Junto con la Carta de presentación de la oferta, el proponente debe aportar fotocopia de la cédula de ciudadanía de quien suscribe la oferta.

Antecediendo a la firma, se debe indicar en forma clara el nombre de la persona que suscribe la oferta.

Para el cumplimiento de este requisito se deberá diligenciar FORMATO No. 1. Carta de presentación de la oferta.

b) CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL PERSONAS JURIDICA

El oferente deberá acreditar su existencia y representación legal mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido dentro de los 30 días calendario anterior al cierre y expedido por la autoridad competente, conforme a su naturaleza jurídica y deberán cumplir al momento de presentación de la propuesta con los siguientes requisitos:

1. Acreditar su existencia y representación legal, mediante la presentación del certificado de existencia y representación legal, expedido por la autoridad competente conforme a la legislación aplicable según la naturaleza jurídica del proponente, con fecha de expedición igual o inferior a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de presentación de la propuesta.
2. La sociedad debe tener una duración no inferior al plazo del contrato y un (1) años más.
3. Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal y/o suplente para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato

ofrecido.

4. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato, y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.
5. Acreditar que el objeto social de la sociedad, se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.
6. Cuando el monto de la propuesta fuere superior al límite autorizado al Representante Legal, el oferente deberá anexar la correspondiente autorización impartida por el órgano competente, y que lo faculte para presentar la propuesta o para contratar de acuerdo a la cuantía del presente proceso de selección
7. Aportar copia del documento de identificación del representante legal.
8. En el evento que del contenido del certificado expedido por la Cámara de Comercio se haga remisión a los estatutos de la persona jurídica para establecer las facultades del representante legal, el oferente deberá anexar copia de dichos estatutos, y si de estos se desprende que hay limitación para presentar la propuesta, igualmente se deberá adjuntar, la autorización específica para participar en este proceso y suscribir el contrato, en caso de resultar seleccionado.

Si la propuesta se presenta a nombre de una sucursal, se deberá anexar los certificados tanto de la sucursal como de la casa principal.

Cuando se trate de proponente plural cada integrante que tenga la naturaleza de persona jurídica deberá aportar el citado certificado.

c) AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO LEGAL COMPETENTE

Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias para presentar la oferta o suscribir el contrato, deberá anexarse copia del acta o documento del órgano social competente que otorgue la autorización correspondiente, la cual deberá ser anterior a la fecha de cierre del proceso.

En caso de que la suscripción de los documentos que integran la **oferta**, se encuentre suscritos por un apoderado, deberá adjuntarse a la propuesta el poder, junto con el certificado de vigencia expedido por la notaría correspondiente, con fecha anterior o del cierre de presentación de oferta.

d) CERTIFICADO DE COMPOSICIÓN DE SOCIOS O ACCIONISTAS

Anexar Certificación suscrita por el representante legal y/o revisor fiscal en el que se relacionen los socios y/o accionistas. De cada accionista se debe incluir:

Nombre o razón social, identificación y porcentaje de participación. Las personas jurídicas integrantes de un Consorcio o Unión Temporal deberán acreditar individualmente los requisitos de que trata este literal.

e) DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA PLURAL, CONFORMACIÓN DE CONSORCIO Y UNIÓN TEMPORAL (ANEXO No. 1 DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL)

Si la oferta es presentada por un Consorcio o una Unión Temporal, se deberá acreditar la existencia, vigencia, representación legal y la capacidad jurídica de todos y cada uno de los miembros de la figura asociativa, de tal manera que sea claro que todos los proponentes cuentan con capacidad jurídica, y que sus representantes cuentan con facultades suficientes para la representación sin limitaciones de todos y cada uno de los integrantes, en todos los aspectos que se requieran para la presentación de la propuesta y para la suscripción y ejecución del contrato respectivo a **través** de la forma asociativa escogida, en los términos previstos en el presente documento.

Así mismo, se deberá presentar el documento de constitución debidamente suscrito por cada uno sus integrantes. De acuerdo con lo establecido en el presente Documento de Selección, en el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal se debe:

1. Indicar en forma expresa si la participación es a título de CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.
2. Designar a la persona natural que, para todos los efectos, representará el consorcio o la unión temporal.
3. Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del consorcio o la unión temporal y sus respectivas responsabilidades.
4. En caso de que el proponente sea un consorcio deberá indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
5. En caso de que el proponente sea una unión temporal indicará el porcentaje de participación y señalará en forma clara y precisa, los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución y las obligaciones y responsabilidades de cada uno en la ejecución del contrato (ACTIVIDADES), los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Fiduprevisora, como administradora de los recursos y vocera del FOMAG.
6. Señalar la duración del consorcio o unión temporal, la cual no deberá ser inferior a la duración del contrato y (1) año más.
7. En atención a lo dispuesto en el artículo 1.6.1.4.10. del Decreto 1625 de 2016, los integrantes del Consorcio o Unión Temporal en el documento de constitución para efectos del pago, en relación con la facturación deben manifestar:

- Si la va a efectuar en representación del consorcio o la unión temporal uno de sus integrantes, caso en el cual se debe informar el número del NIT de quien factura.

- Si la va a realizar el consorcio o la unión temporal con su propio NIT, hecho que se debe indicar en el documento de conformación.
- Además, se debe señalar el porcentaje o valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. En este caso, para efectos de la inscripción en el Registro Único Tributario deberán tener en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1625 de 2016.

El impuesto sobre las ventas discriminado en la factura que expida el Consorcio o Unión Temporal, deberá ser distribuido a cada uno de sus miembros de acuerdo con su participación en las actividades gravadas que dieron lugar al impuesto, para efectos de ser declarado.

En cualquiera de las alternativas anteriores, las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en las disposiciones legales.

Dicho documento deberá estar firmado por todos y cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

Si la oferta es presentada por una promesa de sociedad futura, se deberá celebrar un contrato de promesa de asociación futura en sociedad, conforme los artículos 110 y 119 del Código de Comercio; adicional a ello se deberá diligenciar el formato dispuesto como anexo al Proyecto de Documento de Selección

Nota 1: En todo caso, si resultare ser el adjudicatario del presente proceso, este deberá constituir un RUT unificado a nombre de la Unión Temporal o Consorcio, dentro de los tres días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato.

No podrá haber cesión del porcentaje de participación de los integrantes del consorcio, salvo autorización previa y por escrito por parte de la entidad contratante, que en cualquier caso se otorgará solamente a terceros, no entre asociados, y únicamente cuando la cesión de la participación en el consorcio o unión temporal sea hecha a una persona que tenga iguales o mejores indicadores de experiencia técnica y capacidad financiera que la del miembro que cede su participación en el consorcio o unión temporal, según se consideró al evaluar y adjudicar el contrato al proponente del cual hizo parte. La solicitud de cesión deberá estar debidamente justificada.

Los integrantes del proponente plural no podrán realizar operaciones sobre su porcentaje o sobre el alcance de sus obligaciones, sin previa autorización expresa y escrita de la entidad contratante.

Los consorcios o uniones temporales bajo ninguna circunstancia podrán utilizar dentro de su nombre, denominación o razón social expresiones sinónimas, análogas o similares a la razón social de la entidad, ni sus logos, enseñas, colores corporativos o marcas comerciales de la misma, que puedan generar confusión frente a terceros.

En caso de homonimia de proponentes, la entidad identificará a quien primero se presente con el nombre, seguido del número 1 y sucesivamente.

Una vez presentada la oferta y verificado el cierre del proceso de selección e incluso en la etapa de ejecución del contrato, no se aceptará cambio en los porcentajes de participación del proponente plural o sobre el alcance de las obligaciones, ni menos cambios en su conformación

f) FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA

Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal de la persona jurídica y/o persona natural. Si se trata de proponente plural deberá aportar la fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno de sus integrantes

g) GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA A FAVOR DE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN.

Por virtud del principio de economía, el oferente garantizará el cumplimiento de las obligaciones que adquiere con su oferta, mediante la constitución de una garantía de seriedad expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia.

Esta garantía deberá constituirse por el 10% del valor del presupuesto oficial. Su vigencia se extenderá desde el momento de la presentación de la oferta hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del contrato.

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá la sanción derivada del incumplimiento del ofrecimiento, en los siguientes eventos, los cuales deben establecerse de manera expresa en el contenido de la póliza:

- 1.** La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a cuatro (4) meses.
- 2.** La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
- 3.** La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

La garantía debe consistir en una póliza de una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia de reconocida experiencia, trayectoria e idoneidad en el país, con póliza matriz aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia y debe corresponder a las que se otorgan a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación. El beneficiario de la póliza será la FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A., NIT 860.525.148-5, en su calidad de vocera y administradora del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio –

FOMAG, y la NACIÓN – MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – FOMAG, NIT 830.053.105-3.

Cuando la propuesta se presente en consorcio o unión temporal, la póliza deberá tomarse a nombre del consorcio o de la unión temporal, según el caso, con la indicación de cada uno de sus integrantes (no a nombre de sus representantes legales), y deberá expresar claramente que será exigible por su valor total ante el incumplimiento en que incurran cualquiera de los integrantes del grupo proponente, en todo o en parte. De igual manera, deberá establecer el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes conforme al acta de constitución.

El oferente acepta que la Sociedad FIDUPREVISORA S.A., administradora de los recursos y vocera de la cuenta especial de la Nación - Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio le solicite ampliar el término de vigencia de la garantía de seriedad de la oferta, previo requerimiento por escrito de la contratante.

El pago de la garantía de seriedad de la oferta, cuando ésta se haga exigible, tiene el carácter de sanción, sin perjuicio del derecho que le asiste a la Sociedad FIDUPREVISORA S.A., administradora de los recursos y vocera de la cuenta especial de la Nación - Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, de exigir por los medios reconocidos en Colombia la indemnización de los perjuicios que con dicho incumplimiento se le hayan causado o se le llegaren a causar.

NOTA: La no presentación de garantía de seriedad de la oferta no será subsanable. No obstante, si un oferente, junto con su oferta, entrega la garantía de seriedad, pero la misma contiene errores, al ser este un aspecto que no afecta la asignación de puntaje, se le solicitará que proceda a enmendar los yerros contenidos en la garantía a efectos de posibilitar su habilitación

h) COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN (ANEXO 2)

Con la presentación de la Oferta, el OFERENTE suscribirá un Compromiso Anticorrupción mediante el Anexo No 2, el cual deberá ser firmado por el proponente persona natural o representante legal de la persona jurídica o representante proponente plural o apoderado, con base en las siguientes consideraciones:

Que es interés del OFERENTE apoyar la acción de Fiduprevisora S.A, en calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG, para fortalecer la transparencia en sus procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas.

Que el OFERENTE es consciente que el aseguramiento de la transparencia en los procesos contractuales redundará no sólo en beneficio de Fiduprevisora S.A,

en calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG, sino de los propios participantes, en cuanto garantiza que la aceptación del contrato se hará a la oferta que ofrezca las mejores condiciones.

Que como oferente estima conveniente la formulación de un pacto explícito en cuanto al acatamiento de las normas jurídicas y éticas que deben regir los procesos contractuales.

Si se comprueba el incumplimiento del OFERENTE, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el proceso actúe en su nombre, es causal suficiente para el RECHAZO de la oferta o para la terminación anticipada de la ejecución contractual, si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la aceptación del mismo, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias o cobros por aplicar a favor de Fiduprevisora S.A, en calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG.

En el caso de oferente plural:

El compromiso Anticorrupción deberá estar firmado por cada uno de sus miembros, además del representante legal, ello con el fin de que cada uno realice las correspondientes declaraciones ahí incluidas.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las manifestaciones presentadas son declaraciones bajo juramento y deben ser realizadas por cada uno de los miembros que componen los oferentes plurales.

i) DECLARACIÓN SOBRE LA NO EXISTENCIA DE INHABILIDAD O SITUACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Con la suscripción de la Carta de Presentación de la Propuesta, el OFERENTE declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en causales de inhabilidad, incompatibilidad, prohibiciones para contratar ni en situaciones de conflicto de interés, de conformidad con la normativa aplicable.

j) PROPUESTA POR INTERMEDIO DE UN REPRESENTANTE

Los proponentes podrán presentar sus ofertas y actuar directamente o por intermedio de apoderado. En este evento, el correspondiente poder especial se deberá aportar con la propuesta, con constancia de presentación personal del poderdante que lo acredita como tal y la aceptación por parte del representante, conforme a la ley, en forma clara y expresa, con las facultades para actuar.

El apoderado podrá ser una persona natural o jurídica, pero en todo caso deberá tener domicilio permanente, para efectos de este proceso, en la república de Colombia, y deberá estar facultado para representar conjuntamente al proponente y a todos los integrantes de la estructura plural, a efectos de

adelantar en su nombre de manera específica la presentación de la oferta y podrá además estar facultado para: (i) Notificarse (ii) Dar respuesta a los requerimientos y aclaraciones que solicite LA FIDUPREVISORA en el curso del presente proceso, (iii) Recibir las comunicaciones y notificaciones a que haya lugar, incluyendo la del acto administrativo de adjudicación; (iv) Presentar observaciones y subsanaciones. (v) Suscribir en nombre y representación del adjudicatario el contrato.

Los poderes otorgados deberán cumplir con los requisitos exigidos en el Código General del Proceso para la constitución de apoderados, así como con los aspectos referidos a la autenticación, consularización o apostille y traducción, establecidos por la legislación colombiana.

PARÁGRAFO: Para efectos de este numeral, se entiende por presentación de oferta el acto de suscripción de la carta de presentación de la oferta.

k) CERTIFICACIÓN DEL PAGO DE APORTES PARAFISCALES (ANEXO No. 3)

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, a la fecha de la presentación de la propuesta, el proponente sea persona natural o persona jurídica, deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar.

Para el caso de personas jurídicas, éstas deberán acreditar el requisito de la siguiente manera:

- La certificación deberá ser expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o en su defecto por el representante legal.
- En el evento en que la persona jurídica no tenga más de seis meses de constituida deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución.
- En caso que el proponente, persona jurídica no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social debe indicar esta circunstancia en la mencionada certificación. Las certificaciones en ambos casos deberán acreditar el cumplimiento de la obligación como mínimo en los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta.

Para el caso de los consorcios o uniones temporales:

- Cada uno de sus integrantes deberá aportar los requisitos aquí exigidos para las personas naturales y/o jurídicas, según corresponda.

NOTA 1: Cuando la certificación sea expedida por revisor fiscal que se encuentre registrado en el Certificado de existencia y Representación legal expedido por la cámara de comercio competente se deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y certificado de vigencia del profesional que la suscriba (En este certificado no deberán registrarse antecedentes disciplinarios ni incumplimientos de ninguna índole).

Para acreditar este requisito, el proponente podrá diligenciar los anexos respectivos según el caso persona natural o persona jurídica.

NOTA 2: La información presentada en desarrollo del presente numeral se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento respecto de su fidelidad y veracidad, y podrá ser verificada por el equipo evaluador.

I) ACREDITACIÓN SITUACIÓN MILITAR DEFINIDA

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1780 de 2016, la situación militar se deberá acreditar para ejercer cargos públicos, trabajar en el sector privado y celebrar contratos de prestación de servicios como persona natural con cualquier entidad de derecho público.

Así las cosas, el proponente persona natural o el representante legal de la persona jurídica menor de cincuenta (50) años de edad deberá allegar fotocopia de la Libreta Militar o certificación expedida por autoridad competente donde conste su situación militar. Para el caso de consorcio o Uniones Temporales cada integrante de los mismos deberá anexar esta copia cumpliendo de manera independiente este requisito

m) ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS, FISCALES, JUDICIALES, MEDIDAS CORRECTIVAS Y REDAM.

A. VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES

El artículo 60 de la Ley 610 de 2000, por medio del cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías, exige como requisito indispensable para nombrar, dar posesión o celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado, verificar que la correspondiente persona natural o jurídica no se encuentra reportada en el boletín de responsables fiscales que publica la Contraloría General de la República con periodicidad trimestral.

En ese sentido se solicita Certificado de Antecedentes Fiscales no superior tres meses, expedido por la Contraloría General de la República Vigente. Esta certificación podrá ser aportada por el proponente persona natural, en caso de ser persona jurídica, deberá allegar el de ésta y el de su Representante Legal, o en su defecto, será verificado por la entidad en la página

www.contraloriagen.gov.co

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales deberá anexarse o verificarse el de cada uno de sus integrantes.

Los proponentes extranjeros que no tengan sucursal o domicilio en Colombia (persona natural o persona jurídica, así como los representantes legales de las personas jurídicas y/o del proponente plural, y los integrantes de proponente plural) deberán presentar una declaración rendida bajo la gravedad de juramento en la que se declare que no tiene antecedentes fiscales.

B. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD (SIRI) DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1238 de 2008 y con el fin de verificar los antecedentes disciplinarios del proponente se solicita Certificado de antecedentes "Sistema de Información de Registro de Sanciones y causas de Inhabilidades" SIRI expedido por la Procuraduría General de la Nación, no superior a 3 meses, Esta certificación podrá ser aportada por el proponente (persona natural, en caso de ser persona jurídica, deberá allegar el de ésta y el de su Representante Legal o en su defecto, será verificado de la página www.procuraduria.gov.co.

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales deberá anexarse el de cada uno de sus integrantes

C. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICÍA NACIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2012 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (representante legal de persona jurídica o consorcio o unión temporal o persona natural), se deberá aportar copia del certificado de antecedentes judiciales expedidos por la Policía Nacional no mayor a 30 días, sin perjuicio de que el Fondo realice la verificación directamente del proponente persona natural o su representante legal o cada uno de los miembros del proponente plural.

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales deberá anexarse el de cada uno de sus integrantes

D. CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS RNMC

Es requisito indispensable para la presentación de la propuesta que la persona jurídica y su representante legal, o la persona natural o los miembros del proponente plural que participen en el proceso de selección no se encuentren reportados en el RNMC. Para lo cual se deberá anexar certificado del Sistema

Registro Nacional de Medidas Correctivas que para el efecto lleva la Policía Nacional, correspondiente a la persona natural oferente o al representante legal de la persona jurídica o los miembros del proponente plural, con una fecha no mayor a 30 días, contados desde la presentación de la propuesta.

E. CERTIFICADO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral primero del artículo 6 de la Ley estatutaria 2097 de 2021 “Por medio de la cual se crea el registro de deudores alimentarios morosos (REDAM) y se dictan otras disposiciones”, el proponente persona natural, el representante legal de las personas jurídicas, representante de los consorcios o uniones temporales o cualquier otra forma asociativa, así como cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal según sea el caso, deben acreditar encontrarse a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias, para lo cual deberá allegarse el respectivo “Certificado de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM” descargado a través del enlace <https://carpetaciudadana.and.gov.co/> o la plataforma electrónica y/o medio autorizado que sea puesto a disposición por el Gobierno Nacional para tal fin.

El certificado deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso.

n) COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS (ANEXO 4)

Suscrito por la persona natural, el representante legal o apoderado, utilizando para ello el formato del Anexo 4.

Con la firma del anexo el oferente manifiesta que conoce, acepta y aplicará los **LINEAMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**, publicado en el portal web de Fiduprevisora S.A, en calidad de vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

Las personas jurídicas integrantes de un Consorcio o Unión Temporal deberán acreditar individualmente los requisitos de que trata este literal.

o) AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (ANEXO No. 5)

El proponente singular y cada uno de sus integrantes cuando se trate de Consorcio o Unión Temporal, deben suscribir el compromiso contenido en el Anexo en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, su Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013 y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, mediante el cual, manifiestan el cumplimiento de la norma y certifica contar con una política de protección de datos y tratamiento de la información.

12.2. REQUISITOS HABILITANTES DE CAPACIDAD FINANCIERA

Este análisis no solo busca proteger los intereses de la entidad contratante, sino también mitigar riesgos asociados a posibles incumplimientos, garantizando que el proponente cuenta con la liquidez, estabilidad y respaldo financiero necesarios para responder de manera oportuna y eficiente ante las exigencias contractuales.

Para efectos de acreditar este requisito habilitante, se aplicarán los indicadores financieros establecidos en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, los cuales constituyen parámetros objetivos y estandarizados para evaluar la situación económica de los oferentes. Dichos indicadores serán analizados con base en la información financiera debidamente soportada y presentada por el OFERENTE, tales como estados financieros certificados o dictaminados, con corte al periodo exigido en el proceso. La evaluación se realizará atendiendo principios de transparencia, objetividad y proporcionalidad, garantizando igualdad de condiciones entre los participantes.

En concordancia con lo anterior, y de acuerdo con el análisis efectuado en el estudio del sector, se han definido los indicadores financieros y las condiciones mínimas habilitantes que deben cumplir los oferentes, los cuales responden a las particularidades del objeto contractual, su cuantía y nivel de riesgo. Estas exigencias buscan asegurar que los proponentes seleccionados cuenten con la capacidad suficiente para sostener la ejecución del contrato durante toda su vigencia, manteniendo niveles adecuados de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, de tal manera que se garantice la correcta prestación del servicio o suministro objeto del proceso de contratación.

De conformidad, con la información analizada en el estudio del sector, los indicadores y condiciones mínimas exigidas son los siguientes:

12.2.1 INDICADORES FINANCIEROS DEL PROPONENTE

Se evaluará con HABILITA o NO HABILITA los siguientes indicadores de capacidad financiera:

12.2.1.1. Capacidad Financiera:

INDICADOR	FÓRMULA	UMBRAL
Índice de Liquidez (Razón Corriente)	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\geq 1,2$ veces
Razón Cobertura de Intereses	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Intereses}}$	$\geq 1,5$ (*) Si el resultado es indeterminado por división entre cero, CUMPLE.

INDICADOR	FÓRMULA	UMBRAL
	Gastos por Intereses	
Índice de Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100$	$\leq 70\%$
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	$\geq \$2.568.813.515$ (100% del presupuesto mensual total base + bolsa)

12.2.1.2 Capacidad Organizacional:

INDICADOR	FÓRMULA	UMBRAL
Rentabilidad del Patrimonio (ROE Operacional)	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	$\geq 0,04$ (4%)
Rentabilidad del Activo (ROA Operacional)	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Activo Total}}$	$\geq 0,03$ (3%)

12.2.2. DOCUMENTACIÓN DE OFERENTES REQUERIDA

La siguiente documentación deberá ser aportada por los proponentes, de acuerdo con su naturaleza jurídica, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes de capacidad financiera, en los términos previstos en el presente Documento de Invitación. Esta información permitirá a la entidad evaluar de manera objetiva la solidez económica, la estabilidad financiera y la capacidad de los oferentes para asumir las obligaciones derivadas del eventual contrato.

La documentación aportada será objeto de verificación por parte de la entidad, conforme a los criterios definidos en la normativa vigente y en el presente proceso de selección, garantizando los principios de transparencia, igualdad y selección objetiva. En caso de inconsistencias, ausencia de información o incumplimiento de los requisitos exigidos, la entidad procederá de conformidad con las reglas establecidas, pudiendo requerir aclaraciones o, de ser el caso, rechazar la propuesta.

12.2.2.1. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

- a) Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados a corte de diciembre 31 de 2024 y diciembre 31 del año 2025 con sus respectivas notas a los

Estados financieros, debidamente firmados por Representante Legal, Contador Público y en los casos en que la norma lo establezca, por el Revisor Fiscal. (Deben ser comparativos con el año inmediatamente anterior).

- b) Fotocopia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional de contador público y/o el revisor fiscal, según corresponda y certificado de antecedentes disciplinarios vigente emitido por la Junta Central de Contadores.
- c) Dictamen de los estados financieros de conformidad con los artículos 37 y 38 de la Ley 222 de 1995.
- d) Indicadores, debidamente firmados por Representante Legal, Contador Público y en los casos que aplique, por el Revisor Fiscal.

12.3. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

Con el fin de verificar que los proponentes cuentan con la experiencia, capacidad técnica, capacidad operativa, capacidad organizacional y demás condiciones mínimas necesarias para garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual.

Los requisitos establecidos en este capítulo constituyen condiciones habilitantes y serán verificados bajo el criterio de **CUMPLE o NO CUMPLE**.

12.3.1. 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 7335.67 SMLMLV**

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 - 7335,67**)

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.

12.3.2. 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:

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

12.3.3. CRITERIOS HABILITANTES DIFERENCIALES DE EXPERIENCIA:

En cumplimiento de la Ley 2069 de 2020, el Decreto 1860 de 2021, el Decreto 287 de 2026 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, la Entidad aplicará criterios diferenciales para la acreditación de la experiencia habilitante con el fin de promover la participación de las **MIPYMES, LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES Y LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Para estos efectos:

- a) Las MIPYMES y/o emprendimientos y empresas de mujeres podrán acreditar la experiencia mediante un (1) contrato adicional al número máximo de contratos exigidos para los demás proponentes.
- b) Las emprendimientos y empresas de personas con discapacidad podrán acreditar la experiencia mediante hasta dos (2) contratos adicionales al número máximo de contratos exigidos para los demás proponentes.

EN CONSECUENCIA:

1. Proponentes en general: **MÁXIMO TRES (3) CONTRATOS.**
2. **MIPYMES Y/O EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES: MÁXIMO CUATRO (4) CONTRATOS.**
3. **LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: MÁXIMO CINCO (5) CONTRATOS.**

Los proponentes interesados en acogerse a estos criterios deberán manifestarlo expresamente en la Carta de Presentación de la Oferta y aportar la documentación exigida por la normatividad vigente para acreditar dicha condición.

El criterio relacionado anteriormente, es optativo para aquellos proponentes que cumplen con lo descrito en las Leyes 2069 de 2020, el Decreto 1860 de 2021 y el Decreto 0287 de 2026.

Los proponentes interesados en acogerse a los criterios diferenciales deberán manifestarlo expresamente en la **CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**, señalando si se constituyen como **PROponentes MIPYMES O EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, o EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES** y aportar con la documentación la documentación requerida en los artículos 2.2.1.2.4.2.18. **CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYME EN EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS** del Decreto nacional 1082 de 2015 y las normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan y 2.2.1.2.4.2.6 - Definición de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad del Decreto 0287 de 2026 y 2.2.1.2.4.2.15. Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas.

a. ACREDITACIÓN DE LA CONDICIÓN DE MIPYME

De acuerdo con lo previsto en el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2021, la definición de Mipymes obedece a criterios de clasificación empresarial definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo No. 1074 de 2015, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya

La Mipyme colombiana deberá acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley conforme con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1860 de 2021 y atendiendo los siguientes criterios:

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil, cuya fecha de

expedición no sea mayor a 30 días calendario anteriores a la fecha límite para presentar ofertas.

2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación, cuya fecha de expedición no sea superior a 30 días calendario anteriores a la fecha límite para presentar ofertas.

3. Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

4. En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

5. Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

6. En caso de que la certificación sea suscrita por un contador, cuando de acuerdo con la normatividad el proponente no está obligado a contar con revisor fiscal, se deberá aportar además copia de la cédula, tarjeta profesional y certificado vigente de antecedente profesional del contador. Lo anterior con el fin de que la Entidad pueda corroborar la calidad de contador público de la persona que expide la certificación.

b. ACREDITACION EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

En aplicación del 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

1 Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

2 Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior

a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

4. Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

Tratándose de proponentes plurales, este criterio diferencial solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios mencionados anteriormente y que tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

En todo caso, si se requiere que los documentos deban ser suscritos por el revisor fiscal, se deberá aportar copia de la cédula, tarjeta profesional y certificado de antecedentes expedido por la junta central de contadores con una fecha de expedición no mayor a 3 meses con anterioridad a la fecha de cierre del proceso.

Los proponentes deberán acreditar junto con su propuesta al momento del cierre

del proceso los documentos que acrediten su condición y/o circunstancia de emprendimiento y empresa de mujeres de acuerdo a lo contemplado en el 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015.

c. ACREDITACIÓN REQUISITOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.6 del Decreto 1082 de 2015 modificado parcialmente por el Decreto 287 de 2026 los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad acreditarán tal condición de la siguiente manera:

1) Personas naturales con discapacidad que ejerzan una profesión liberal. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como el título profesional correspondiente.

2) Personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del registro mercantil.

3) Personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de sus acciones, partes de interés o cuotas de participación pertenezcan a personas con discapacidad y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

La circunstancia de la propiedad de la persona jurídica se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista, de acuerdo con los requerimientos de ley o, el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las personas con discapacidad han mantenido su participación. Adicionalmente se debe adjuntar la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del certificado de existencia y representación legal.

4) Personas jurídicas que tengan vinculadas laboralmente al menos una persona con discapacidad en empleos del nivel directivo de la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Por otra parte, se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador, y el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social

Respecto de los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, las certificaciones de que trata el presente artículo deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máxima treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.”

Con respecto a los proponentes plurales señala el parágrafo 1 del artículo 2.2.1.2.4.2.7.3 del Decreto 287 de 2026 “Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones solo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. de este Decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.”

12.3.4 REGLAS DE VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para la evaluación de la experiencia se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Los SMMLV que se tendrán en cuenta para determinar el cumplimiento de las condiciones de cuantía serán los vigentes al momento de la suscripción del contrato que se pretende acreditar.
2. La información consignada en las certificaciones deberá corresponder con la información contenida en el contrato y sus documentos complementarios cuando estos sean aportados.

3. En caso de Consorcios o Uniones Temporales, u otra figura asociativa, la experiencia deberá ser acreditada por cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, con al menos un contrato de acuerdo con las condiciones de experiencia señaladas en el proceso.
4. Cuando se aporten más certificaciones de las permitidas, la Entidad tendrá en cuenta únicamente las primeras certificaciones aportadas en el orden relacionado por el oferente.
5. Cuando la certificación aportada corresponda a contratos que incluyan varios componentes o servicios, se tendrá en cuenta únicamente el valor relacionado con actividades afines al objeto contractual del proceso, siempre que ello pueda verificarse objetivamente.
6. Cuando los valores se encuentren expresados en moneda extranjera, deberán convertirse a pesos colombianos utilizando la tasa representativa del mercado vigente para la fecha de suscripción del contrato respectivo.
7. La experiencia podrá acreditarse mediante documentos equivalentes expedidos conforme a la legislación del país de origen cuando se trate de oferentes extranjeros, acompañados de la correspondiente traducción oficial cuando sea requerida.
8. No se tendrán en cuenta contratos que se encuentren en ejecución a la fecha de cierre del proceso ni autocertificaciones emitidas por el propio proponente.
9. La Entidad podrá verificar la información aportada y solicitar las aclaraciones que considere necesarias.
10. El incumplimiento de las condiciones mínimas de experiencia exigidas dará lugar a que la propuesta sea calificada como NO HABILITADA.
11. En caso de anexar más de (4) certificaciones o más de (5) certificaciones (en caso de MIPYMES, EMPRENDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES O DISCAPACITADOS) requeridas por la entidad para acreditar la experiencia, FOMAG tendrá en cuenta las (4) o (5) (en caso de MIPYMES, EMPRENDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES O DISCAPACITADOS) primeras aportadas por el proponente, considerando los requisitos exigidos.
12. De no diligenciarse las fechas de la experiencia con día, mes y año, se tomará, para efectos de la evaluación de la experiencia, el último día de cada mes o año como fecha de inicio y el primer día de cada mes o año como fecha de terminación.
13. La entidad se reserva la facultad de verificar la información consignada en la documentación que aporten los oferentes y de solicitar las aclaraciones que considere convenientes.
14. El incumplimiento de la experiencia mínima requerida generará el RECHAZO de la propuesta.

NOTAS COMUNES A LA EXPERIENCIA

1. Para el caso de proponentes plurales, la experiencia corresponderá a la sumatoria de los contratos certificados aportados por todos los miembros del consorcio o Unión Temporal. Cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, deberá acreditar su experiencia con al menos un contrato de acuerdo

con las condiciones de experiencia señaladas en el proceso. Si el Consorcio o Unión Temporal, no acredita la experiencia en la forma aquí indicada, se entenderá que la propuesta **NO CUMPLE** con la experiencia mínima solicitada.

2. La verificación de la Experiencia se realizará con base en la información de los contratos que reporten los proponentes en el Formato 2 - Acreditación Experiencia habilitante y las certificaciones de los contratos.

3. El Formato 2 - Acreditación Experiencia habilitante deberá ser diligenciado por el Representante Legal de la empresa y en el caso de Consorcios o Uniones Temporales, deberá ser diligenciado por todos y cada uno de sus integrantes, que estén acreditando experiencia.

4. En caso de que el contrato certificado haya sido ejecutado por un consorcio o unión temporal, del cual el proponente fue integrante, se tendrá en cuenta su porcentaje de participación de acuerdo con la documentación aportada.

5. Solo se verificará la cantidad máxima requerida de contratos y en el orden relacionado por el oferente en el Formato 2 - Acreditación Experiencia habilitante definido para registrar la experiencia del proponente.

6. FOMAG se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren los proponentes sobre su experiencia.

7. En el evento en que las certificaciones no incluyan cualquiera de los datos solicitados, podrá excepcionalmente aportarse para complementar la información, copia del contrato acompañado de su respectiva acta de liquidación debidamente suscrita.

8. Cada certificación de contrato acreditado se analizará por separado, en caso de presentar certificaciones que incluyan varios contratos, el proponente deberá identificar aquel que hará valer de la respectiva certificación y se enliste en el formato correspondiente.

9. Cuando las certificaciones de los contratos para acreditar experiencia hayan sido celebradas con FOMAG, en aplicación del artículo 2 del decreto ley 19 de 2012, no será necesaria la presentación de certificaciones en la propuesta, caso en el cual, será verificada internamente por el Comité Evaluador. Sin embargo, deberán relacionarse en Formato - Acreditación Experiencia habilitante.

10. No serán objeto de verificación los contratos ejecutados en la modalidad de subcontratación.

11. En el evento de oferente extranjero sin sucursal en Colombia de conformidad con la normatividad vigente, deberá acreditar la experiencia presentando certificaciones con el cumplimiento de los anteriores requisitos.

13.3.2 ACREDITACIÓN DE CONDICIONES TÉCNICAS

El proponente acreditará que cumple con las condiciones técnicas establecidas en el presente proceso de contratación, mediante la suscripción clara, inequívoca e incondicional del **Anexo No. 6 – Anexo Técnico**, el cual será presentado junto con su propuesta en donde acepta y se obliga a cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad.

Por lo anterior, en la ejecución del contrato, será responsabilidad del supervisor hacer que el contratista dé cabal cumplimiento a las especificaciones técnicas establecidas por la entidad en el proceso.

13.3.2.1. Acreditación: Presentación del Anexo 6 Técnico debidamente suscrito por el Representante Legal o por quien tenga facultad para comprometer al proponente.

13.3.2.2. Criterio de verificación:

- a) **CUMPLE:** Cuando aporte el Anexo Técnico debidamente suscrito y sin condicionamientos.
- b) **NO CUMPLE:** Cuando no aporte el Anexo Técnico o introduzca modificaciones, limitaciones, condicionamientos o reservas respecto de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad.

Parágrafo: La aceptación expresa e integral de las especificaciones técnicas constituye una condición habilitante de obligatorio cumplimiento para los oferentes. En consecuencia, cualquier modificación, limitación, condicionamiento, reserva o manifestación que altere el contenido del **Anexo Técnico**, o que implique el incumplimiento parcial o total de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad, dará lugar a que la propuesta sea calificada como **NO HÁBIL TÉCNICAMENTE**.

13.4. CERTIFICACIÓN DE CAPACIDAD TÉCNICA, OPERATIVA Y ORGANIZACIONAL – (ANEXO 7).

El proponente deberá presentar una certificación suscrita por su Representante Legal, bajo la gravedad de juramento, en la cual manifieste que dispone y mantendrá durante toda la ejecución contractual:

- a) Infraestructura física, (tecnológica y operativa suficiente para soportar la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Recursos tecnológicos, administrativos y operativos necesarios para garantizar la continuidad del servicio.
- c) Mecanismos de continuidad operativa, recuperación ante contingencias y gestión de riesgos.
- d) Políticas y controles para la protección de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad de la información administrada.
- e) Capacidad organizacional para conformar, administrar y mantener durante toda la ejecución contractual el equipo de trabajo requerido.
- f) Procesos de selección, vinculación, capacitación, supervisión y reemplazo oportuno del personal requerido para la ejecución contractual.
- g) Talento humano con competencias acordes con las actividades objeto del contrato, incluyendo atención en salud, regulación médica, referencia y contrarreferencia, gestión del riesgo, atención humanizada, protección de datos sensibles en salud y manejo de herramientas institucionales.

Así mismo, deberá aportar el organigrama de la estructura organizacional propuesta para la ejecución del contrato.

Las condiciones certificadas deberán mantenerse durante toda la vigencia contractual y podrán ser verificadas por la Entidad, la supervisión o la interventoría en cualquier momento.

13.4.1. Acreditación

- a) Certificación suscrita por el Representante Legal – ANEXO 7.
- b) Organigrama de la estructura organizacional propuesta (PRESENTACION LIBRE)

13.4.2. Criterio de verificación

- a) **CUMPLE:** Cuando aporte la certificación y el organigrama requeridos.
- b) **NO CUMPLE:** Cuando no aporte alguno de los documentos exigidos.

Parágrafo 1: Los perfiles específicos, formación académica, experiencia, dedicación y demás condiciones mínimas del personal requerido para la ejecución contractual se encuentran definidos en el Anexo Técnico y deberán ser acreditados por el contratista previo a la suscripción del acta de inicio.

Parágrafo 2: Durante la ejecución contractual, cualquier reemplazo de personal deberá corresponder a perfiles con formación académica, experiencia y competencias iguales o superiores a las inicialmente exigidas y requerirá aprobación previa de la supervisión del contrato.

Finalmente, en el evento de participación de proponentes plurales, se establece que al menos uno de sus integrantes deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones anteriormente descritas, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que le asiste frente a la ejecución del contrato. Lo anterior, con el propósito de garantizar que la estructura organizacional del proponente cuente con la capacidad real y verificable para asumir las obligaciones derivadas del proceso contractual.

13.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-SG-SST (ANEXO No. 8)

El proponente deberá acreditar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

13.5.1. Acreditación: El proponente deberá presentar la certificación de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), utilizando para ello el formato contenido en el Anexo, suscrito por el Representante Legal o por el oferente cuando se trate de persona natural.

Cuando se trate de personas naturales, bastará con acreditar su afiliación al

Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo salud, pensión y riesgos laborales, conforme a la normatividad vigente.

Parágrafo 1: Cuando las certificaciones, constancias o documentos exigidos en el presente proceso sean suscritos por Contador Público o Revisor Fiscal, el oferente deberá adjuntar:

- a) Copia del documento de identidad del profesional que suscribe el documento.
- b) Copia de la tarjeta profesional vigente.
- c) Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, vigente a la fecha de presentación de la oferta.

Parágrafo 2: La Entidad podrá verificar la información suministrada y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para validar la idoneidad y habilitación profesional de quien suscribe los documentos.

13.5.2. Criterio de verificación:

- a) **CUMPLE:** Cuando el proponente aporte la certificación requerida, debidamente suscrita y conforme a las condiciones establecidas en el presente numeral.
- b) **NO CUMPLE:** Cuando el proponente no aporte la certificación exigida, esta no se encuentre debidamente suscrita o no permita verificar el cumplimiento de las condiciones requeridas.

14. FACTORES DE EVALUACIÓN

Se implementará un modelo de evaluación integral basado en el análisis comparativo de las propuestas recibidas, de conformidad con los criterios, factores de ponderación y reglas de evaluación definidos. Este modelo permitirá determinar el orden de elegibilidad de los proponentes, asignando un puntaje máximo de cien (100) puntos, conforme a la distribución que se establecerá en los documentos del proceso.

Los criterios de evaluación y sus respectivas ponderaciones se aplicarán de manera uniforme a todas las propuestas presentadas, independientemente de que provengan de personas naturales, jurídicas o proponentes plurales. En el caso de personas naturales, la verificación de la experiencia y capacidad técnica recaerá directamente sobre el oferente, mientras que, en el caso de proponentes plurales, dicha acreditación podrá ser cumplida de manera conjunta o individual por sus integrantes, según las reglas definidas en los documentos de invitación.

Finalmente, únicamente serán objeto de evaluación y calificación aquellas propuestas que acrediten el cumplimiento de la totalidad de los requisitos habilitantes de carácter jurídico, financiero, técnico y de experiencia, obteniendo la condición de **ADMISIBLE**. Estas propuestas serán sometidas al proceso de

asignación de puntaje conforme a los factores de selección establecidos, los cuales determinarán el orden de elegibilidad y, en consecuencia, la recomendación de adjudicación del contrato.

COMPONENTE	PUNTAJE
Oferta económica - Anexo 9	50 puntos
Oferta Técnica de Calidad	39,75 puntos
Emprendimiento Empresas de Mujeres	0,25 Puntos
Apoyo a la Industria Nacional	10 puntos
Total	100 Puntos

14.1. CALIFICACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA (ANEXO 9).

Puntaje a obtener: DE 0 PUNTOS HASTA 50 PUNTOS

La oferta que presente el menor valor total obtendrá el puntaje máximo de **cincuenta (50) puntos**. A las demás propuestas se les asignará puntaje de manera proporcional, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje asignado} = 50 \times (\text{Valor de la oferta más baja} / \text{Valor de la oferta en evaluación})$$

El valor de la propuesta no podrá superar el presupuesto oficial estimado para el presente proceso de contratación, el cual asciende a la suma de **DOCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SESENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$12.844.067.575,00)**, con un precio promedio mensual de **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINCE PESOS M/CTE. (\$2.335.285.015)**, incluidos IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, estampillas, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución del contrato. Tampoco podrá superar los valores techo establecidos por la Entidad para cada uno de los ítems, so pena de rechazo de la propuesta.

En relación con la presentación de la oferta económica, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El valor de la propuesta deberá incluir la totalidad de los costos directos e indirectos asociados a la ejecución del contrato, tales como gastos, impuestos, tasas, contribuciones y demás erogaciones a cargo del contratista. La oferta deberá presentarse en pesos colombianos, sin centavos, aproximando al entero más cercano.
2. Cuando el proponente que omita discriminar el IVA respecto de servicios gravados, se entenderá que dicho impuesto se encuentra incluido en el valor total de la propuesta.

3. Los precios ofertados se mantendrán vigentes durante la ejecución del contrato, sus prórrogas, adiciones y hasta su liquidación. No obstante, podrán ajustarse de común acuerdo entre las partes, con fundamento en los principios de conmutatividad y equilibrio económico del contrato, teniendo en cuenta, entre otros, los indicadores oficiales como el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), así como las directrices emitidas por Colombia Compra Eficiente y el análisis de mercado correspondiente.
4. Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en la determinación de los valores ofertados, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de la ejecución contractual.
5. El proponente deberá presentar oferta por la totalidad de los ítems establecidos en el formato de oferta. Las propuestas que no cumplan con esta condición no serán objeto de evaluación.

En ningún caso el proponente podrá modificar los formatos establecidos por la Entidad. Cualquier alteración o modificación de estos dará lugar al rechazo de la propuesta.

La adjudicación será **total y no parcial**, por lo cual los proponentes deberán ofertar la totalidad del objeto contractual y de los ítems que lo componen.

El valor ofertado deberá expresarse como valor más IVA (cuando aplique) e incluir todos los costos necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Nota 1. El valor total de la propuesta no podrá superar el valor máximo permitido, entendido como la sumatoria de los valores unitarios conforme a los precios techo definidos por la Entidad en el estudio de mercado, documento que hace parte integral del proceso.

Nota 2. El FOMAG realizará las revisiones aritméticas a que haya lugar. Si como resultado de estas el valor total de la propuesta o el de alguno de sus ítems supera el presupuesto oficial o los valores techo establecidos, la propuesta será rechazada.

Nota 3. De conformidad con el principio de medición del régimen de Contabilidad Pública, las propuestas deberán presentarse en pesos colombianos sin centavos. En caso de presentarse valores con decimales, estos se aproximarán al peso más cercano, y sobre dicho valor se efectuará la evaluación, sin que en ningún caso se pueda superar el presupuesto oficial.

14.1.1. PROPUESTA ARTIFICIALMENTE BAJA

Cuando el Comité Evaluador considere que una oferta es artificialmente baja, la Entidad adelantará el procedimiento previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015, en lo que resulte aplicable, así como lo dispuesto en la guía de Colombia Compra Eficiente sobre el manejo de ofertas artificialmente bajas, con el fin de verificar la seriedad y viabilidad de la propuesta.

15. OFERTA TÉCNICA DE CALIDAD HASTA 39,75 PUNTOS

Con el propósito de identificar la propuesta que represente las mejores condiciones técnicas, operativas y tecnológicas para la prestación de los servicios objeto del contrato, la Entidad asignará **HASTA TREINTA Y NUEVE PUNTOS SETENTA Y CINCO (39,75) PUNTOS** a los proponentes que acrediten condiciones adicionales a las mínimas exigidas como requisitos habilitantes y en el Anexo Técnico.

Los factores de evaluación técnica de calidad tienen como finalidad valorar la experiencia específica en la operación de servicios relacionados con el sector salud, la madurez tecnológica de la solución propuesta, la capacidad de continuidad operativa y la experiencia demostrada en operaciones de alta complejidad y volumen.

La asignación de puntaje se realizará de la siguiente manera:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Experiencia específica adicional en el sector salud	10
Capacidad tecnológica especializada	29,75
Total	39,75

La priorización del criterio de experiencia se fundamenta en el carácter técnico, especializado y crítico del servicio a contratar, particularmente en el componente de referencia y contrarreferencia, el cual constituye un eje esencial para la adecuada prestación de los servicios de salud en el marco del Modelo de Salud del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

Este componente exige no solo capacidades operativas, sino también experiencia específica en la gestión de procesos asistenciales en salud, conocimiento del modelo de atención del FOMAG, dominio de la normativa aplicable al sector salud y habilidades para la articulación efectiva con redes de prestadores en entornos de alta complejidad.

Así mismo, la ejecución del servicio implica la administración de altos volúmenes de información poblacional, la toma de decisiones en tiempo real, la priorización de casos según nivel de riesgo y la garantía de continuidad en la atención, lo cual requiere proveedores con trayectoria demostrada en la operación de servicios similares.

En este sentido, la experiencia específica del proponente se constituye en un factor determinante para mitigar riesgos operativos, garantizar la calidad del servicio, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio (ANS) y proteger la adecuada prestación del derecho fundamental a la salud de los afiliados.

En consecuencia, la ponderación asignada a este criterio responde a la

necesidad de asegurar la selección de un contratista con idoneidad comprobada, en aplicación del principio de selección objetiva y en coherencia con la complejidad técnica, operativa y funcional del objeto contractual.

15.1 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.

15.1.1. 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.

15.1.2. 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 de puntaje se realizará con base en la sumatoria del valor ejecutado de los contratos aportados para este criterio, expresado en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), así:

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.

14.3. 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 ofertadas deberán encontrarse disponibles al inicio de la ejecución contractual y deberán integrarse a la operación propuesta para el FOMAG.

Para la asignación de puntaje, el proponente deberá presentar una ficha técnica suscrita por su Representante Legal, acompañada de la documentación técnica expedida por el fabricante, desarrollador o distribuidor autorizado de la solución tecnológica, que permita verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para cada funcionalidad.

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.

14.3.1. HERRAMIENTAS DE SPEECH ANALYTICS – HASTA DIEZ (10) PUNTOS

Se otorgarán diez (10) puntos al proponente que acredite una solución tecnológica que permita el análisis automatizado de las interacciones de voz gestionadas por el Centro de Contacto.

La herramienta deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Conversión automática de voz a texto.
- Identificación de palabras o frases clave.
- Clasificación automática de llamadas por categorías o tipologías.
- Generación de reportes de tendencias y comportamientos.
- Herramientas para monitoreo de calidad y supervisión de la operación.

Acreditación: El proponente deberá acreditar la disponibilidad de la herramienta de Speech Analytics mediante alguno de los siguientes documentos:

- a) Certificación suscrita por el representante legal del proponente en la que manifieste que es titular de la licencia o que cuenta con autorización vigente para el uso de la herramienta, acompañada del documento soporte correspondiente.
- b) Certificación expedida por el fabricante, desarrollador o distribuidor autorizado de la solución, en la que conste que la funcionalidad ofertada se encuentra disponible y puede ser suministrada para la ejecución del contrato.
- c) Compromiso suscrito por el representante legal del proponente de adquirir, habilitar o suministrar la licencia requerida en caso de resultar adjudicatario del proceso.

En cualquiera de los casos anteriores, el documento aportado deberá encontrarse vigente a la fecha de cierre del proceso.

La Entidad podrá verificar la información aportada y solicitar las aclaraciones que considere pertinentes durante la etapa de evaluación, sin que ello implique la posibilidad de mejorar, modificar o complementar la oferta.

Parágrafo Primero. La funcionalidad acreditada para la obtención del puntaje deberá encontrarse implementada, configurada y operativa a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio.

Parágrafo Segundo. La herramienta ofertada constituirá una obligación contractual exigible durante toda la ejecución del contrato. En consecuencia, el contratista deberá mantener vigente el licenciamiento, las autorizaciones de uso, las suscripciones o los derechos necesarios para garantizar la operación continua de la solución durante toda la vigencia contractual.

Criterio de evaluación: El comité evaluador verificará la existencia de las funcionalidades mínimas requeridas así:

- a) Cumple: 10 puntos.
- b) No cumple: 0 puntos.

14.3.2. INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA CLASIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AUTOMÁTICO DE CASOS – HASTA DIEZ (10) PUNTOS

Se otorgarán diez (10) puntos al proponente que acredite una herramienta de inteligencia artificial o aprendizaje automático que permitan apoyar la gestión de solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención.

La solución deberá permitir como mínimo:

- Clasificación automática de solicitudes.
- Priorización de casos según reglas de negocio.
- Direccionamiento automático hacia grupos de atención especializados.
- Gestión de PQRS.
- Gestión de solicitudes de autorizaciones.
- Gestión de procesos de referencia y contrarreferencia.

Acreditación: El proponente deberá acreditar la disponibilidad de la solución tecnológica ofertada mediante alguno de los siguientes documentos:

- a) Certificación suscrita por el representante legal del proponente en la que manifieste que es titular de la licencia o que cuenta con autorización vigente para su uso, acompañada de documentación idónea que permita verificar dicha condición, tales como certificado de la licencia, contratos de licenciamiento, facturas de adquisición, certificaciones del fabricante, distribuidor autorizado o proveedor tecnológico, acuerdos de uso o cualquier otro documento equivalente.
- b) Compromiso suscrito por el representante legal del proponente de adquirir, suministrar o habilitar la licencia requerida para la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario, que identifique que la solución tecnológica ofertada contará con las características mínimas exigidas en el presente numeral.

En cualquiera de los casos, la certificación o el compromiso deberá encontrarse vigente a la fecha de cierre del proceso.

La acreditación mediante compromiso de adquisición no exime al proponente de identificar la solución tecnológica ofertada ni de aportar la documentación que permita verificar el cumplimiento de las funcionalidades mínimas exigidas por la entidad.

Criterio de evaluación: El comité evaluador verificará documentalmente que la funcionalidad ofertada cumple las características mínimas definidas en el presente numeral y que resulta aplicable a la operación objeto del contrato.

- a) Cumple: 10 puntos.
- b) No cumple: 0 puntos.

Parágrafo: La funcionalidad acreditada para la obtención del puntaje deberá encontrarse implementada y operativa a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio y constituirá una obligación contractual exigible durante toda la ejecución del contrato. El proponente que oferte este factor deberá mantener el licenciamiento durante la ejecución del contrato.

14.3.3. DASHBOARDS OPERATIVOS EN TIEMPO REAL PARA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL – HASTA CUATRO PUNTO SETENTA Y CINCO (4,75) PUNTOS

Se otorgarán cuatro puntos setenta y cinco (4,75) puntos al proponente que disponga de tableros de control interactivos para consulta institucional por parte del FOMAG, orientados al monitoreo en tiempo real de la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador.

La solución deberá permitir la visualización, consulta, filtrado y exportación de información relacionada con la gestión operativa, asistencial y administrativa del servicio.

Como mínimo, los dashboards deberán permitir la consulta de:

- Volumen de interacciones por canal de atención.
- Niveles de servicio (ANS/SLA).
- Tiempos de atención y respuesta.
- Productividad de la operación.
- Estado y gestión de autorizaciones.
- Gestión de referencia y contrarreferencia.
- Indicadores de PQRS.
- Comportamiento y utilización de los diferentes canales de atención.
- Indicadores de oportunidad y trazabilidad de la gestión.
- Alertas operativas relevantes para la supervisión del servicio.

Acreditación: El proponente deberá presentar certificación suscrita por su Representante Legal, bajo la gravedad de juramento, en la que manifieste que dispone o dispondrá para la ejecución del contrato de una solución de tableros de control (dashboards) para consulta institucional por parte del FOMAG, orientada al monitoreo de la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador.

La certificación deberá indicar como mínimo que la solución ofertada permite:

- a) La visualización, consulta, filtrado y exportación de información operativa, asistencial y administrativa.
- b) La actualización automática o en tiempo real de la información, según la naturaleza de las fuentes de datos utilizadas.
- c) La consulta de los siguientes indicadores y funcionalidades mínimas:
 - Volumen de interacciones por canal de atención.
 - Niveles de servicio (ANS/SLA).
 - Tiempos de atención y respuesta.
 - Productividad de la operación.
 - Estado y gestión de autorizaciones.
 - Gestión de referencia y contrarreferencia.
 - Indicadores de PQRS.
 - Comportamiento y utilización de los diferentes canales de atención.
 - Indicadores de oportunidad y trazabilidad de la gestión.
 - Alertas operativas relevantes para la supervisión del servicio.

Así mismo, el representante legal deberá certificar que la funcionalidad ofertada se encuentra disponible o será implementada para la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario.

La Entidad podrá verificar la información certificada y solicitar las aclaraciones que considere pertinentes durante la etapa de evaluación, sin que ello implique la posibilidad de mejorar, modificar o complementar la oferta.

Criterio de evaluación: El comité evaluador verificará documentalmente que la solución propuesta permite la consulta institucional de información operativa y asistencial en tiempo real o con actualización automática, y que incorpora como mínimo los indicadores definidos en el presente numeral.

- a) Cumple: 4,75 puntos.
- b) No cumple: 0 puntos.

Parágrafo: La funcionalidad acreditada para la obtención del puntaje deberá encontrarse implementada y operativa a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio y constituirá una obligación contractual exigible durante toda la ejecución del contrato. El proponente que oferte este factor deberá mantener el licenciamiento durante la ejecución del contrato.

Parágrafo 2. Los tableros de control ofertados deberán estar disponibles para consulta por los usuarios que designe el FOMAG durante toda la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Entidad.

Parágrafo 3. Las funcionalidades acreditadas y puntuadas harán parte integral de la oferta y constituirán obligaciones contractuales exigibles durante toda la ejecución del contrato.

14.3.4. ANALÍTICA PREDICTIVA PARA GESTIÓN DE DEMANDA Y SEGUIMIENTO DE USUARIOS – HASTA CINCO (5) PUNTOS

Se otorgarán cinco (5) puntos al proponente que acredite la disponibilidad de herramientas de analítica avanzada orientadas a la identificación de patrones, tendencias, comportamientos y generación de alertas para apoyar la toma de decisiones, la gestión de la demanda y el seguimiento de usuarios dentro de la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG.

La funcionalidad deberá permitir el análisis de información histórica y operativa para apoyar la planeación, priorización y seguimiento de actividades relacionadas con la prestación de los servicios objeto del contrato.

Como mínimo, la solución deberá permitir:

- Proyección de demanda de servicios y canales de atención.
- Identificación de tendencias operativas y asistenciales.
- Generación de alertas tempranas basadas en comportamientos o condiciones previamente definidas.
- Seguimiento y monitoreo de cohortes priorizadas.
- Análisis de comportamiento de usuarios y patrones de utilización de servicios.
- Identificación de riesgos operativos, asistenciales o de oportunidad en la atención.
- Generación de reportes analíticos para apoyo a la toma de decisiones.

Acreditación: El proponente deberá presentar certificación suscrita por su Representante Legal, bajo la gravedad de juramento, en la que manifieste que dispone o dispondrá para la ejecución del contrato de una solución de analítica predictiva aplicable a la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG.

La certificación deberá indicar como mínimo que la solución ofertada permite:

- a) La identificación de patrones, tendencias y comportamientos a partir del análisis de información histórica y operativa.
- b) La generación de alertas tempranas para apoyar la gestión operativa, asistencial y la toma de decisiones.
- c) La generación de reportes analíticos para seguimiento y monitoreo de la operación.
- d) La ejecución de las siguientes funcionalidades mínimas:
 - Proyección de demanda de servicios y canales de atención.
 - Identificación de tendencias operativas y asistenciales.
 - Generación de alertas tempranas basadas en comportamientos o condiciones previamente definidas.
 - Seguimiento y monitoreo de cohortes priorizadas.

- Análisis de comportamiento de usuarios y patrones de utilización de servicios.
- Identificación de riesgos operativos, asistenciales o de oportunidad en la atención.
- Generación de reportes analíticos para apoyo a la toma de decisiones.

Así mismo, el representante legal deberá certificar que la funcionalidad ofertada se encuentra disponible o será implementada para la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario.

La Entidad podrá verificar la información certificada y solicitar las aclaraciones que considere pertinentes durante la etapa de evaluación, sin que ello implique la posibilidad de mejorar, modificar o complementar la oferta.

Criterio de evaluación: El comité evaluador verificará documentalmente que la solución incorpora funcionalidades de analítica predictiva aplicables a la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador, y que las mismas permiten generar proyecciones, tendencias, alertas o modelos de comportamiento orientados a apoyar la gestión operativa y asistencial.

- a) Cumple: 5 puntos.
- b) No cumple: 0 puntos.

Parágrafo 1. La funcionalidad acreditada para la obtención del puntaje deberá encontrarse implementada y operativa a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio.

Parágrafo 2. 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 3. Para efectos de este criterio, no se considerarán suficientes herramientas que únicamente generen reportes estadísticos o descriptivos sin capacidades de análisis predictivo, identificación de tendencias o generación de alertas automatizadas.

14.3.5. PUNTAJE ADICIONAL PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES EN EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS. ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.15. DEL DECRETO 1082 DE 2015, ADICIONADO POR EL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 1860 DE 2021 (0.25 PUNTOS). (ANEXO No.10)

Cumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.15. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones"*, la entidad dará un puntaje adicional a los oferentes que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel. Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

4. Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

PARÁGRAFO 1: Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones antes mencionadas deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario, anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

PARÁGRAFO 2: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredite que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

PARÁGRAFO 3: Los incentivos contractuales para las empresas y emprendimientos de mujeres no excluyen la aplicación de los criterios diferenciales para Mipymes en el sistema de compras públicas.

14.4. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL – 10 puntos (ANEXO 11 O 11.1)

En aplicación al artículo 2 de la Ley 816 de 2003, Decreto 680 de 2021 y el Decreto 2680 de 2009, al proponente que apoye la industria nacional tendrá un puntaje hasta de 10 puntos, para lo cual el proponente deberá diligenciar y allegar junto con la propuesta el **ANEXO No. 11 o 11.1 "APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816 DE 2003)"**, debidamente suscrito por el respectivo representante legal.

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 680 de 2021, artículo 2.2.1.2.4.2.9., y conforme al objeto contractual, se considera que no se presentan bienes colombianos relevantes, por lo tanto, la entidad otorgará el puntaje de que trata el inciso primero del artículo 2 de la Ley 816 de 2003 al proponente que vincule empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, el cual no podrá ser inferior al 40% del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

En caso de ser proponente plural, cada uno de los integrantes deberá diligenciar el Anexo 11 o 11.1 "APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816 DE 2003)".

El proponente que indique que No vinculará al menos el 40% de los empleados o contratistas colombianos para la prestación de servicios,

- a) Cuando los proponentes vinculen empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, el cual no podrá ser inferior al 40% - 10 puntos.
- b) Si el proponente indica que No vinculará al menos el 40% de los empleados o contratistas colombianos para la prestación de servicios o no certifica las circunstancias anteriores - 0 puntos.

15. FACTORES DE DESEMPATE

En el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1860 de 2021 se señala que, en caso de empate en el puntaje total de dos (2) o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los

Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes, así:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

El requisito se acreditará para el caso de:

Bienes: con el Registro de Producto Nacional según verificación realizada en el VUCE - Ventanilla Única de Comercio Exterior.

Servicios: con el Certificado de Existencia y Representación Legal de conformidad con la definición del artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, así:

Persona natural colombiana: la cédula de ciudadanía del proponente.

Persona natural extranjera residente en Colombia: la visa de residencia que le permita la ejecución del objeto contractual de conformidad con la ley.

Persona jurídica constituida en Colombia: el Certificado de existencia y representación legal emitido por las Cámaras de Comercio.

Para el caso de los oferentes plurales, al menos un integrante de la forma asociativa deberá acreditar cualquiera de las condiciones anteriores (Según su naturaleza jurídica), verificando en todo caso que para el momento y durante la ejecución del contrato tal circunstancia se encuentre vigente.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente- FORMATO 3. El oferente deberá acreditar dicha condición mediante: **(a)** Para acreditar la condición de **MUJER CABEZA DE FAMILIA:** declaración ante notario, junto con la copia de los documentos de identidad de la mujer que acredite alguna de las condiciones referidas; **(b) PARA ACREDITAR LA CONDICIÓN DE MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR:** medida de protección emitida por autoridad competente, Comisario de Familia, y a falta de éste, el Juez Civil Municipal o Promiscuo Municipal, o la Autoridad Indígena según corresponda (De conformidad con artículo 21, 16 y 17 de la Ley 1257 de 2008), junto con la copia de los documentos de identidad de la mujer que acredite alguna de las condiciones referidas; **(c)** Para acreditar la condición de **PERSONA JURÍDICA EN LA CUAL PARTICIPE O PARTICIPEN MAYORITARIAMENTE:** certificación del representante legal y/o revisor fiscal, en los casos en que la sociedad esté obligada a tenerlo, en la que conste que más del 50% de la participación

accionaria o cuota parte son de titularidad de género femenino. Adicionalmente, se deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la persona jurídica (según corresponda), aportando también copia de los documentos de identidad de cada una de ellas.

Además, con el fin de verificar la participación accionaria de la mujer cabeza de familia o mujer víctima de la violencia intrafamiliar, se deberá aportar Estatutos o Acta de Constitución de la sociedad o documento equivalente, en el cual conste la participación accionaria que certifica el representante legal o el revisor fiscal.

En caso de los oferentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes, si se trata de persona natural, acredite que más del 50% son mujeres sobre las cuales recaiga alguna de las condiciones arriba señaladas; si se trata de integrante persona jurídica, este debe acreditar que se encuentra constituida mayoritariamente por mujeres sobre las cuales recaiga alguna de las condiciones ya mencionadas, debiéndose aportar de igual manera copia de los documentos para acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la persona jurídica (según corresponda), aportando también copia de los documentos de identidad de cada una de ellas. Además, con el fin de verificar la participación accionaria de la mujer cabeza de familia o mujer víctima de la violencia intrafamiliar, se deberá aportar Estatutos o Acta de Constitución de la sociedad o documento equivalente, en el cual conste la participación accionaria que certifica el representante legal o el revisor fiscal.

NOTA GENERAL: los oferentes deberán manifestar de manera expresa su autorización relacionada con el tratamiento de datos sensibles de conformidad con lo establecido en artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley **FORMATO 4**

De conformidad con la Ley 1251 de 2008, artículo 3 - Adulto mayor es persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

El oferente a través del representante legal y/o revisor fiscal (si aplica) deberá certificar bajo la gravedad de juramento el número de personas mayores que hayan cumplido el requisito de edad de pensión y que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley y que se encuentren vinculadas por contrato laboral o contrato de prestación de servicios.

Sólo se tendrá en cuenta la acreditación de aquellas personas mayores que hayan cumplido el requisito de edad de pensión, y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año de la fecha de cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de

la persona jurídica; además deberá allegar los documentos de identificación de cada una de las personas vinculadas.

En el caso de los oferentes plurales, el representante del mismo deberá certificar el número de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley, vinculadas por cada uno de sus integrantes, o por la unión temporal o consorcio; junto con los documentos de identificación de cada una de las personas vinculadas.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de personas de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez vinculadas por contrato laboral o contrato de prestación de servicios, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor.

Nota general: para efectos de la verificación del porcentaje certificado por el representante legal o revisor fiscal, se tomará como referente para el cálculo del porcentaje certificado, el número total de empleados indicados en el documento emitido por el Ministerio del Trabajo para acreditar el tercer criterio de desempate (Vinculación de personas en condición de discapacidad).

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. (FORMATO 5)

El oferente deberá anexar: **(a)** Certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la comunidad indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom o gitanas, en los términos del Decreto 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente; **(b)** Certificado expedido por el representante legal y/o el revisor fiscal de la persona jurídica, según corresponda, o el oferente persona natural, en donde acredite que al menos el 10% de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas; **(c)** Copia de los documentos de identidad de la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas con la cual se pretende acreditar esta condición.

En el caso de los oferentes plurales, se deberá aportar: El representante legal del mismo certificará que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del oferente plural. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la comunidad indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom o gitanas en los términos del Decreto 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente; y, Copia de los documentos de identidad de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera,

Rrom o gitanas con la cual se pretende acreditar esta condición.

Notas generales: (a) Para efectos de la verificación del porcentaje certificado por el representante legal o revisor fiscal, se tomará como referente para el cálculo del porcentaje certificado, el número total de empleados indicados en el documento emitido por el Ministerio del Trabajo para acreditar el tercer criterio de desempate (Vinculación de personas en condición de discapacidad); **(b)** Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere autorización por parte del titular del dato como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas; el oferente deberá anexar la autorización para el tratamiento de datos personales como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.

5. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente. **FORMATO 6.** En el caso de las personas jurídicas, el representante legal y/o revisor fiscal, según corresponda, certificará bajo la gravedad de juramento que más del 50% de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación.

Además, deberá aportar copia de alguno de los siguientes documentos:

La certificación en las desmovilizaciones colectivas que expide la Oficina de Alto Comisionado para la Paz.

El certificado que expida el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual.

Copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación. Otro documento que para el efecto determine las autoridades competentes.

Para proponente plural se debe demostrar la constitución personas en proceso de reintegración o reincorporación y/o personas jurídicas en las cuales participen mayoritariamente.

Nota general: debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere autorización por parte del titular del dato. El oferente deberá anexar autorización para el tratamiento de datos personales como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.

5. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que:

(a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural. **Condición para oferentes plurales:** El oferente plural deberá acreditar la condición de madre cabeza de familia y/o persona en proceso o situación de reintegración o reincorporación o que ostenten esta condición, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente la madre cabeza de familia y/o persona en proceso o situación de reintegración o reincorporación, de acuerdo con lo establecido en los criterios 2 y 6 enunciados en este cuadro.

Para acreditar la participación mayoritaria el oferente deberá anexar certificación del representante legal y/o revisor fiscal en los casos en que la sociedad esté obligada a tenerlo, en la que conste que más del 50% de la participación accionaria o cuota parte son de titularidad de la madre cabeza de familia y/o persona en proceso o situación de reintegración o reincorporación. Para lo cual además deberá tener en cuenta la totalidad de las siguientes condiciones:

En todos los casos, la mujer cabeza de familia, o, la persona reincorporada o reinsertada, no podrá ejercer u ostentar la calidad de accionista, socio, empleado o representante legal en más de uno de los integrantes de la figura asociativa del oferente.

Así mismo el oferente deberá adjuntar certificación del representante legal y/o revisor fiscal, en los casos en que la sociedad esté obligado a tenerlo, en la que conste que al menos el 25% de participación accionaria en la respectiva sociedad la titularidad recaiga sobre el género femenino y/o persona en proceso de reincorporación o reintegración o que ostente tal calidad.

Adicionalmente, se deberá adjuntar declaración juramentada de la mujer que invoque la condición de cabeza de familia; y/o la persona en proceso de reintegración o reincorporación deberá anexar certificación expedida por el Comité Operativo para la Operación de las Armas -CODA, o la Oficina del Alto Comisionado para la Paz, conforme el Registro Nacional de Reincorporación, a través de la cual se acredite su inclusión en los programas de reincorporación, conforme lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.

7. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales. El oferente deberá acreditar en la forma indicada a continuación, según corresponda: (a) Mipymes:

el oferente deberá acreditarlo mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal; **(b)** Cooperativas o Asociaciones: se acreditará mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.

Tratándose de oferentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones aquí señaladas.

8. Preferir la oferta presentada por el proponente plural El oferente plural deberá acreditar en la forma indicada a continuación, según corresponda: **(a)** constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales Mipymes: el oferente deberá acreditarlo mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal; **(b)** Cooperativas o Asociaciones: se acreditará mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.

Tratándose de oferentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones aquí señaladas.

9. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año 2025, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: **(a)** esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); **(b)** la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y **(c)** ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural. El oferente deberá acreditar los pagos con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, realizados a favor de MIPYMES, para lo cual el oferente deberá tener en cuenta la totalidad de las siguientes condiciones:

En todos los casos, la MIPYME, cooperativa o asociación mutual, sus accionistas, socios o representantes legales, no podrán ejercer u ostentar la calidad de accionista, socio, empleado o representante legal en más de uno de los integrantes de la figura asociativa oferente.

Ahora, para acreditar la calidad de MIPYME, Cooperativa o Asociación Mutual, se debe: **(a)** Mipymes: el oferente deberá acreditarlo mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal; **(b)** Cooperativas o Asociaciones: se acreditará mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.

Una vez lo anterior, el oferente podrá optar por las siguientes alternativas en

orden de precedencia para lograr el desempate: **(a)** Adjuntar certificación del representante legal y/o revisor fiscal, en los casos en que la sociedad esté obligado a tenerlo, en la que conste con corte a 31 de diciembre del año anterior, los pagos en al menos un 25% en favor de Cooperativas, Mipymes o Asociaciones Mutuales por concepto de ejecución de contratos celebrados en el marco del orden legal. Para el efecto anterior, el oferente deberá allegar sus estados financieros o información contable con fundamento en la cual se evidencia la información requerida. Adicionalmente, deberá aportar el documento que acredite que el receptor del pago es en efecto una cooperativa, Mipymes o Asociaciones Mutuales. Este requisito podrá ser sustituido por la consulta que hagan las entidades en las correspondientes bases de datos, de lo cual, deberán dejar constancia. O; **(b)** mediante documento de conformación de la figura asociativa y sus modificaciones, con fundamento en el cual, según el porcentaje de participación del integrante, se evidencie el que la experiencia aportada por la Cooperativas, Mipymes o Asociaciones Mutuales sea no inferior al 25% del total acreditado en la oferta.

10. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC del segmento MIPYMES.

El oferente del segmento Mipymes deberá acreditar mediante el certificado de existencia y representación legal de la sociedad, que reúne los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, conforme el cual: *"Tendrán la denominación de sociedades BIC todas aquellas compañías que sean constituidas de conformidad con la legislación vigente, las cuales además del beneficio e interés de sus accionistas, actuarán en procura del interés de la colectividad y del medio ambiente"*.

11. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente, método que deberá haber sido previsto previamente en los documentos del proceso. El sorteo será definido en la invitación respectiva, así:

La entidad con el fin de garantizar los principios de selección objetiva y transparencia, la Entidad procederá a realizar el respectivo desempate por sorteo mediante la plataforma app sorteo, organizando los nombres de los oferentes empatados y seleccionando un solo ganador.

16. MATRIZ DE RIESGOS – (ANEXO No.12)

Con el fin de valorar el alcance del objeto contractual requerido por la Entidad, como sustento y justificación de los factores de selección adoptados para el presente proceso de selección se procede a identificar los riesgos asociados al proceso de contratación, su tipificación, estimación y asignación.

Se define el riesgo como un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del proceso de contratación o en la ejecución de un contrato.

También, el Decreto 1082 de 2015 establece que la Entidad Estatal debe evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente.

La matriz en la cual se tipifican los riesgos previsible, preparada por la entidad hace parte integrante de la presente invitación pública y los interesados podrán presentar sus observaciones durante el plazo del proceso o en la audiencia prevista para el efecto.

VER ANEXO NO. 12 MATRIZ RIESGOS PROCESO BPO Y CONTAC CENTER

17. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo del **GERENTE DE SERVICIOS DE SALUD**, o quien haga sus veces, quien ejercerá las funciones de seguimiento, control, vigilancia y verificación de la ejecución contractual, de conformidad con lo previsto en el Manual de Supervisión e Interventoría del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG y demás disposiciones aplicables.

En desarrollo de sus funciones, el supervisor estará facultado para impartir instrucciones al CONTRATISTA en los asuntos relacionados con la adecuada ejecución del contrato, solicitar información, efectuar requerimientos, verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y adoptar las medidas necesarias para garantizar la correcta prestación de los servicios.

Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la normatividad aplicable y en el Manual de Supervisión e Interventoría, corresponderá al supervisor:

- a) Verificar el cumplimiento del objeto contractual, las obligaciones pactadas y las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.
- b) Realizar seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), indicadores de gestión, metas operativas y demás parámetros de desempeño definidos por la Entidad.
- c) Revisar y aprobar los informes, reportes, evidencias y demás entregables contractuales presentados por el CONTRATISTA.
- d) Verificar los consumos efectivamente ejecutados correspondientes a los componentes variables y a la bolsa agotable, así como los soportes que sustenten su reconocimiento y pago.
- e) Validar el cumplimiento de las condiciones de disponibilidad, continuidad operativa, contingencia, recuperación ante desastres y demás mecanismos de resiliencia tecnológica exigidos durante la ejecución contractual.
- f) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la protección de datos personales, seguridad de la información, confidencialidad y tratamiento de la información administrada por el CONTRATISTA.
- g) Solicitar planes de mejoramiento, acciones correctivas y medidas de mitigación cuando se identifiquen incumplimientos, desviaciones o riesgos que puedan afectar la adecuada ejecución contractual.

- h) Verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales, de seguridad social y demás obligaciones legales a cargo del CONTRATISTA relacionadas con el personal vinculado a la ejecución del contrato.
- i) Emitir los conceptos, certificaciones y aprobaciones requeridas para el trámite de pagos, modificaciones contractuales, imposición de medidas contractuales y demás actuaciones derivadas de la ejecución del contrato.
- j) Realizar seguimiento a las actividades de transición, transferencia de conocimiento, reversibilidad y cierre contractual, verificando la entrega de la información, documentación, configuraciones, bases de datos, grabaciones, reportes y demás elementos necesarios para garantizar la continuidad del servicio.

Parágrafo 1: El ejercicio de la supervisión no releva al CONTRATISTA de la responsabilidad por la correcta ejecución de las obligaciones contractuales, ni limita las facultades de seguimiento, control y verificación que correspondan a la Entidad.

18. DETERMINACIÓN DE LIMITACION A MYPIMES

De conformidad con el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021 que modificó los artículos 2.2.1.2.4.2.2., [2.2.1.2.4.2.3.](#) y [2.2.1.2.4.2.4.](#) de la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, y que a su vez dispuso que las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los Procesos de Contratación con pluralidad de oferentes a las MIPYME colombianas con mínimo un (1) año de existencia.

En este sentido el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015 dispuso que para el presente proceso de selección se limitará la participación a MIPYME Nacionales, siempre y cuando concurren las siguientes condiciones:

1. Que el presupuesto oficial sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. Que hasta un (1) día hábil antes de la apertura del proceso de selección se realice la manifestación en limitar a MIPYME Nacionales de por lo menos dos (2) MIPYME Nacionales, las MIPYME Nacionales que tengan interés en limitar el presente proceso deberán acreditar lo siguiente: a. Mínimo (1) año de existencia previo a la convocatoria del presente proceso. b. Debe acreditar su condición con un certificado expedido por el Representante Legal y el Revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, o el contador, en donde conste que la MIPYME tiene el tamaño empresarial establecido de conformidad con la ley.

Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar MIPYME, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso

contractual.

Las cooperativas y demás entidades de economía solidaria, siempre que tengan la calidad de MÍPYME, podrán solicitar y participar en las convocatorias limitadas en las mismas condiciones dispuestas en el presente artículo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el presupuesto oficial del presente proceso de selección es superior a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000), este NO se limitará a MIPYME.

19.CRONOGRAMA:

Se aclara que el siguiente cronograma es susceptible de modificaciones, por lo tanto, el cronograma Definitivo será publicado con la invitación.

ACTIVIDAD	LUGAR, FECHA Y HORA
Envío y publicación de Invitación a Cotizar, Estudios Previos y anexos a los proveedores del banco de proveedores del proceso de contratación	A los correos electrónicos de los habilitados en el banco de proveedores, página web y SECOP II el (16/07/2026)
Plazo para recepción de observaciones a los documentos publicados y enviados	Al correo electrónico convocatoriasfomag@fomag.gov.co (24/07/2026) 5:00 PM
Respuesta a las observaciones a la invitación y publicación de la invitación definitiva	A los respectivos correos electrónicos de los proponentes del banco de proveedores habilitado, página web y secop ii hasta el (28/07/2026 11:59 PM)
Plazo máximo para expedir adendas	Página Web FOMAG (28/07/2026 11:59 PM)
Presentación de las Cotizaciones de los interesados	Al correo electrónico convocatoriasfomag@fomag.gov.co del 30/07/2026 al 5/08/2026 hasta las 5:00 PM
Envío y publicación del informe preliminar de evaluación de las Cotizaciones	A los respectivos correos electrónicos de los proponentes del banco de proveedores habilitado, página web y secop ii 06/08/2026 11:59 PM

Presentación de observaciones y/o subsanaciones al informe de verificación o evaluación	Al correo electrónico convocatoriasfomag@fomag.gov.co hasta el 12/08/2026 hasta las 5:00 PM
Presentación de evaluación definitiva al Comité de Contratación	14/08/2026
Presentación de la recomendación de contratación al Consejo Directivo - FOMAG	Entre el 18/08/2026 y el 31/08/2026
Recomendación de contratación por parte del Consejo Directivo FOMAG	Entre el 31/08/2026 y el 04/09/2026
Publicación de la evaluación definitiva y recomendación de contratación	Entre el 31/08/2026 y el 04/09/2026
Firma del contrato, constitución, revisión, solicitud de corrección y aprobación de garantías, vinculación de terceros y requisitos de ejecución	Entre el 31/08/2026 y el 04/09/2026

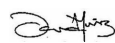
20. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

El presente proceso se encuentra incluido en el plan anual de adquisiciones de la Entidad



JORGE BERNAL CONDE

Gerente Nacional de Servicios de Salud - FIDUPREVISORA S.A. vocera y administradora del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio - FOMAG

Elaboró: Luz Ángela Guevara- Componente Jurídico área técnica 
 Diego Armando Rodríguez - Componente Jurídico área técnica
 Luz Mireya Dimaté - Componente técnico -Líder Nacional de Referencia Hospitalaria 
 Sandra Marcela Cruz - Componente técnico Coordinadora Referencia y Contrarreferencia 
 Iván David Muñoz González - Financiero Gerencia Salud 

Vo.Bo.: Luis Carlos Leal Angarita
 Director Nacional de Red 