

CERTIFICACIÓN DE CAPACIDAD TÉCNICA, OPERATIVA Y ORGANIZACIONAL – ANEXO 7

El proponente bajo la gravedad de juramento manifiesta 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.

NOMBRE DEL PROPONENTE: C&C SERVICES S.A.S.

FIRMA DEL PROPONENTE _____

CC: 79.576.000

ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Proceso: Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026

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”.

1. Identificación y finalidad del documento

C&C SERVICES S.A.S., en calidad de proponente, presenta la estructura organizacional propuesta para la ejecución del contrato derivado de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026.

El organigrama evidencia las líneas de autoridad, coordinación, operación y soporte requeridas para administrar los componentes de Contact Center, Centro Regulador, gestión integral de PQRSDf, transcripciones de servicios de salud, atención en sedes FOMAG, Oficina Virtual de Apoyo y áreas transversales.

Alcance del requisito. Este documento complementa el Anexo 7 y se aporta como organigrama de presentación libre. Los soportes académicos y de experiencia del personal serán acreditados en el momento previsto por los documentos del proceso.

2. Principios de organización

Dirección única y enlace definido con el FOMAG y la supervisión contractual.

Separación funcional entre dirección, componentes operativos y áreas transversales.

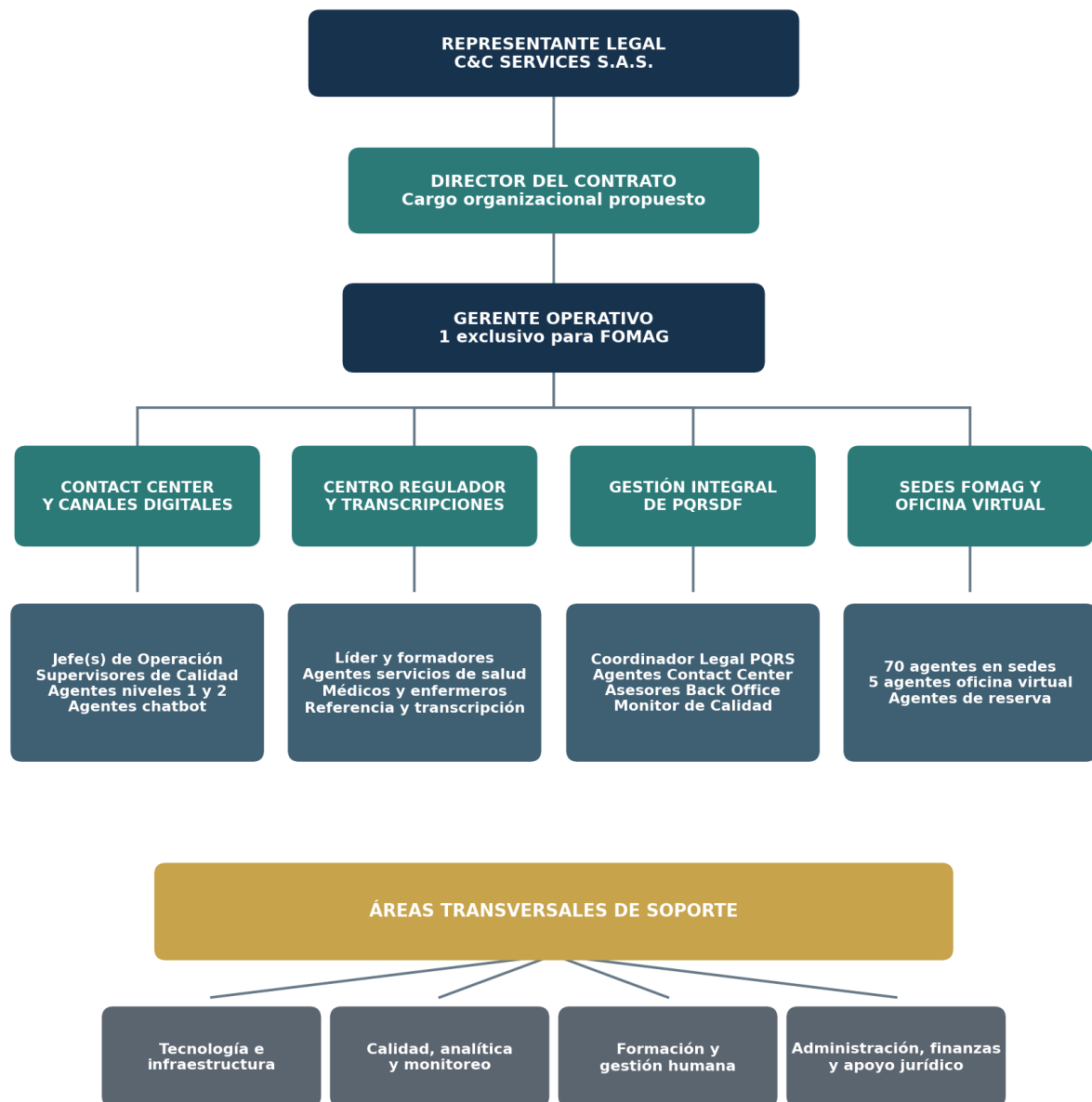
Cobertura de los cargos y cantidades mínimas establecidas en el Anexo Técnico Definitivo.

Dimensionamiento proporcional de jefatura, calidad, tecnología y formación según el número definitivo de agentes o funcionarios.

Disponibilidad inmediata de personal de reserva para suplir novedades sin afectar la continuidad del servicio.

Capacidad de ampliación de la estructura conforme con la demanda, la volumetría y los lineamientos del FOMAG.

3. Organigrama consolidado



Estructura propuesta para la ejecución del contrato ICSA-002-2026

Figura 1. Estructura organizacional propuesta para la ejecución del contrato.

El Director del Contrato se incorpora como cargo organizacional propuesto por C&C SERVICES S.A.S. para la interlocución contractual. El Gerente Operativo corresponde al cargo mínimo exigido por el Anexo Técnico y tendrá dedicación exclusiva para el FOMAG.

4. Estructura detallada por componente

4.1 Dirección y operación del Contact Center

Cargo	Dependencia / función organizacional	Cantidad
Gerente Operativo	Dirección integral de la operación y articulación de todos los componentes.	1 exclusivo para FOMAG
Jefe de Operación	Coordinación de agentes, turnos, capacidad y cumplimiento operativo.	1 por cada 100 agentes
Supervisores de Calidad	Supervisión, control de calidad, retroalimentación y mejora.	1 por cada 50 agentes
Agentes de Servicio de Primer Nivel	Atención inicial y gestión de solicitudes.	20 agentes
Agentes de Servicio de Segundo Nivel	Atención especializada y escalamiento.	20 agentes
Agentes Chatbot – asistido / paso a agente	Atención de interacciones en canales digitales.	3 agentes
Ingenieros de Sistemas	Soporte tecnológico e infraestructura; valor agregado sin facturación independiente.	1 por cada 25 agentes
Líder de Analítica	Dirección del análisis de información operativa.	1
Monitores de la Operación	Monitoreo continuo de desempeño y alertas.	2

Cargo	Dependencia / función organizacional	Cantidad
Data de la Operación	Procesamiento, consolidación y análisis de datos.	2

4.2 Centro Regulador y transcripciones

Cargo / servicio	Línea operativa	Cantidad mínima o regla
Líder de Formación o Capacitación	Formación y gestión del conocimiento.	1 para FOMAG
Formador	Capacitación, evaluación y refuerzo de conocimientos.	1 por cada 50 funcionarios
Agentes de Servicios de Salud – Gestión Inbound	Atención de la línea destinada a IPS.	Base mínima: 20; dimensionamiento según demanda
Agentes – Radicación HORUS	Gestión de canales no presenciales del Centro Regulador.	12 para cobertura 24 horas
Agentes – Solicitudes vía correo	Recepción, gestión, respuesta y seguimiento.	12 para cobertura 24 horas
Médicos	Priorización clínica, referencia, alto costo y MAOS.	10 para cobertura 24 horas
Enfermeros	Referencia, órdenes, atención domiciliaria y oxígeno.	9

Cargo / servicio	Línea operativa	Cantidad mínima o regla
Agentes – Ayudas diagnósticas	Gestión hasta confirmación de la prestación.	10 para cobertura 24 horas
Agentes – Referencia hospitalaria	Referencia y contrarreferencia.	8 para cobertura 24 horas
Agentes – Oxígeno domiciliario	Gestión y seguimiento de oxígeno.	6 para cobertura 24 horas
Agentes – Atención domiciliaria	Gestión y seguimiento de atención domiciliaria.	6 para cobertura 24 horas
Agentes de Transcripciones Ambulatorias	Transcripción de órdenes y servicios oncológicos.	20: 10 mañana y 10 tarde; 10 por día en fines de semana y festivos

4.3 Gestión integral de PQRSDF

Cargo	Función dentro del componente	Cantidad
Coordinador Legal Operación PQRS – Supervisor	Dirección jurídica y operativa, control de términos y calidad de respuestas.	1 exclusivo para FOMAG
Agentes de Contact Center	Recepción, registro, clasificación y gestión inicial.	10 exclusivos para FOMAG
Asesores Back Office	Análisis, elaboración, trámite, seguimiento y cierre.	10 exclusivos para FOMAG

Cargo	Función dentro del componente	Cantidad
Monitor de Calidad	Monitoreo, evaluación y retroalimentación.	1 exclusivo para FOMAG

4.4 Atención en sedes FOMAG y Oficina Virtual de Apoyo

Cargo	Ubicación / alcance	Cantidad
Agentes de Servicio en Sedes FOMAG	Distribución en las sedes definidas por el FOMAG.	70 agentes
Agentes de Servicio de Oficina Virtual de Apoyo	Atención virtual y apoyo a la operación.	5 agentes
Agentes de reserva	Cobertura inmediata de permisos, licencias, renuncias, incapacidades y demás novedades.	Cantidad suficiente según la operación

5. Áreas transversales de soporte

Las siguientes áreas soportarán transversalmente todos los componentes operativos. Su participación no sustituye los cargos mínimos exigidos en el Anexo Técnico:

Área transversal	Responsabilidades principales
Tecnología e infraestructura	Plataforma omnicanal, CRM, conectividad, telefonía, integraciones, licenciamiento, seguridad de la información, soporte y continuidad tecnológica.

Área transversal	Responsabilidades principales
Calidad, analítica y monitoreo	Monitoreo de interacciones, indicadores, ANS, reportería, análisis de datos, alertas, planes de mejora y seguimiento.
Formación y gestión humana	Selección, vinculación, inducción, capacitación, evaluación, programación de turnos, reemplazos, bienestar y SG-SST.
Administración y finanzas	Gestión presupuestal, logística, documental, contractual y de recursos necesarios para la operación.
Apoyo jurídico y contractual	Seguimiento de obligaciones, riesgos, requerimientos, confidencialidad, protección de datos y soporte regulatorio.

6. Reglas de dimensionamiento y continuidad

La cantidad de Jefes de Operación será de uno (1) por cada cien (100) agentes.

La cantidad de Supervisores de Calidad será de uno (1) por cada cincuenta (50) agentes.

La cantidad de Ingenieros de Sistemas será de uno (1) por cada veinticinco (25) agentes y su disponibilidad no generará costos adicionales ni facturación independiente.

La cantidad de Formadores será de uno (1) por cada cincuenta (50) funcionarios.

Los agentes de Gestión Inbound se dimensionarán según la información de ingreso de llamadas y no podrán ser menos de veinte (20).

C&C SERVICES S.A.S. mantendrá agentes de reserva capacitados y disponibles de forma inmediata para suplir ausencias temporales.

La estructura podrá ampliarse de acuerdo con la demanda y las necesidades del FOMAG, sin reducir los mínimos ni afectar los ANS.

7. Declaración de compromiso

C&C SERVICES S.A.S. manifiesta que la estructura organizacional aquí presentada será conformada, administrada y mantenida durante la ejecución contractual, de acuerdo con el dimensionamiento definitivo, los perfiles, las dedicaciones, las cantidades mínimas y las demás condiciones establecidas en la Invitación, sus adendas y el Anexo Técnico Definitivo.

La empresa garantizará la coordinación entre los componentes, la asignación de recursos, la cobertura de turnos, el reemplazo oportuno del personal y la continuidad integral del servicio. Cualquier ajuste organizacional conservará o mejorará la capacidad propuesta y no implicará disminución de las condiciones técnicas exigidas por el FOMAG.

Atentamente,



Firma : _____

PABLO CESAR CASTAÑEDA CAMACHO

Representante legal

C&C SERVICES S.A.S.

NIT 900.008.653-0

C.C. No. 79.576.000

Correo electrónico: Melida.sandoval@cyc-bpo.com

Teléfono: 3212056223