



CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE SOBRE LICENCIAMIENTO, AUTORIZACIÓN DE USO, DISPONIBILIDAD Y FUNCIONALIDADES DE LA HERRAMIENTA DE SPEECH ANALYTICS

FACTOR DE EVALUACIÓN B.2.1 – SPEECH ANALYTICS

INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026

OBJETO: “SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG”

Bogotá, 04 de agosto de 2026

Señores

FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG

Comité Evaluador

Ciudad

Asunto: Certificación del fabricante para acreditar el factor de evaluación B.2.1 – Herramienta de Speech Analytics

El suscrito, **KEVIN BETANCOURT**, actuando en calidad de Global Sales Director de **WOLKVOX S.A.S.**, sociedad fabricante, desarrolladora y proveedora de soluciones tecnológicas para Contact Center, comunicaciones empresariales, atención omnicanal, automatización y analítica de interacciones, debidamente facultado para expedir la presente certificación en nombre de la compañía,

CERTIFICA:

PRIMERO. CALIDAD DE WOLKVOX S.A.S. E IDENTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Que WOLKVOX S.A.S. es fabricante, desarrollador y proveedor de la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX, solución tecnológica bajo modalidad cloud que integra funcionalidades para la gestión de Contact Center, atención omnicanal, automatización, grabación, supervisión, analítica y gestión de interacciones.

Dentro de las capacidades de la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX se encuentra la solución de Speech Analytics, integrada a su ecosistema tecnológico y destinada al procesamiento, transcripción, consulta, clasificación y análisis automatizado de las interacciones de voz gestionadas durante la operación.

La solución que utilizará C&C SERVICES S.A.S. para acreditar y ejecutar el factor de evaluación B.2.1 – Speech Analytics de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026 corresponde a la herramienta de Speech Analytics integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX, fabricada, desarrollada y suministrada por WOLKVOX S.A.S.

La solución se suministra en su versión vigente bajo modalidad cloud, con las capacidades técnicas y funcionales descritas en la presente certificación.

SEGUNDO. RELACIÓN COMERCIAL, LICENCIAMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE USO

Que C&C SERVICES S.A.S., identificada con NIT 900.008.653-0, es cliente activo y usuario licenciado de las soluciones tecnológicas suministradas por WOLKVOX S.A.S.



En virtud de dicha relación, C&C SERVICES S.A.S. cuenta con autorización vigente para acceder, utilizar, configurar, parametrizar e implementar la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX y su herramienta de Speech Analytics.

En consecuencia, C&C SERVICES S.A.S. se encuentra autorizada para ofrecer, implementar y utilizar esta solución tecnológica en la ejecución del contrato que eventualmente se derive de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026, en caso de resultar adjudicataria.

La autorización comprende la utilización de la solución para apoyar la prestación de los servicios de BPO y Contact Center, la atención de usuarios, la gestión de campañas, el análisis de interacciones y las demás necesidades relacionadas con la operación del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, de conformidad con el alcance del contrato.

TERCERO. CONVERSIÓN AUTOMÁTICA DE VOZ A TEXTO

Que la herramienta de Speech Analytics integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX permite realizar la conversión automática de voz a texto de las conversaciones e interacciones gestionadas a través del Contact Center.

La solución procesa las grabaciones o interacciones de voz y transforma su contenido en información textual susceptible de consulta, búsqueda, clasificación, análisis y generación de resultados.

Esta funcionalidad permite analizar el contenido de las conversaciones sin depender exclusivamente de la reproducción y escucha manual de cada grabación, facilitando la revisión de un volumen amplio de interacciones y el acceso a la información relevante de la operación.

La transcripción obtenida puede ser consultada y utilizada como fuente para la identificación de palabras, frases, temas, motivos de contacto, tipologías, tendencias, comportamientos, alertas y demás variables definidas para el seguimiento del servicio.

CUARTO. IDENTIFICACIÓN DE PALABRAS Y FRASES CLAVE

Que la herramienta permite configurar, detectar, identificar, buscar y analizar automáticamente palabras, expresiones, frases y términos relevantes contenidos en las interacciones de voz procesadas.

La funcionalidad permite definir criterios de búsqueda y análisis conforme con las necesidades operativas del FOMAG, incluyendo, entre otros:

- a. Motivos de contacto de los usuarios.
- b. Temas, trámites y servicios consultados.
- c. Palabras y expresiones relacionadas con inconformidades o reclamaciones.
- d. Términos asociados con riesgos, alertas o eventos críticos.
- e. Compromisos adquiridos durante la interacción.
- f. Tipologías y causas recurrentes de contacto.
- g. Menciones relacionadas con la calidad y oportunidad de la atención.
- h. Palabras, frases o expresiones determinadas por el FOMAG durante la ejecución contractual.



La solución permite localizar las interacciones en las que aparezcan los criterios configurados y utilizar los resultados obtenidos para actividades de consulta, seguimiento, supervisión, evaluación y mejoramiento continuo.

QUINTO. CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Que la herramienta de Speech Analytics cuenta con capacidades para clasificar y categorizar automáticamente las llamadas e interacciones analizadas, de acuerdo con criterios previamente configurados en la solución.

La clasificación podrá realizarse, entre otros, con fundamento en los siguientes criterios:

- a. Motivo de la interacción.
- b. Tipología o categoría del servicio.
- c. Tema consultado por el usuario.
- d. Palabras o expresiones identificadas.
- e. Campaña, servicio, cola, agente o grupo de atención.
- f. Resultado o conclusión de la interacción.
- g. Variables de calidad y cumplimiento.
- h. Alertas, riesgos o eventos relevantes.
- i. Otros criterios definidos para la operación del FOMAG.

Esta funcionalidad permite organizar, agrupar, consultar y analizar las interacciones según su contenido y características, reduciendo la dependencia de clasificaciones exclusivamente manuales y facilitando la identificación de tendencias, recurrencias y oportunidades de mejora.

SEXTO. GENERACIÓN DE REPORTES DE TENDENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Que la herramienta permite consolidar la información derivada del procesamiento y análisis de las interacciones, así como generar consultas y reportes sobre tendencias, recurrencias y comportamientos identificados en la operación.

La información obtenida permite, como mínimo:

- a. Identificar los principales motivos de contacto.
- b. Determinar la frecuencia y evolución de palabras, frases, temas y tipologías.
- c. Detectar patrones y causas recurrentes en las interacciones.
- d. Analizar variaciones en los motivos y comportamientos de contacto.
- e. Comparar resultados por periodos, campañas, servicios, agentes, equipos o tipologías.
- f. Identificar temas emergentes, alertas y situaciones que requieran seguimiento.
- g. Apoyar la evaluación de la experiencia del usuario y del desempeño operativo.
- h. Suministrar información para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora.

Los resultados podrán presentarse mediante reportes, indicadores, consultas, tableros u otros mecanismos de visualización disponibles en la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX.

SÉPTIMO. MONITOREO DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN



Que la herramienta de Speech Analytics cuenta con capacidades destinadas a apoyar los procesos de monitoreo, evaluación, supervisión y control de calidad de las interacciones gestionadas por el Contact Center.

La solución permite:

- a. Consultar y analizar las conversaciones procesadas y transcritas.
- b. Localizar interacciones mediante filtros y criterios de búsqueda.
- c. Identificar llamadas que contengan palabras, frases, temas, tipologías o eventos determinados.
- d. Seleccionar interacciones relevantes para su evaluación y seguimiento.
- e. Apoyar la verificación del cumplimiento de guiones, protocolos, lineamientos y criterios de atención.
- f. Detectar desviaciones, recurrencias, riesgos, alertas y oportunidades de mejora.
- g. Identificar necesidades de retroalimentación, capacitación o acompañamiento del personal.
- h. Comparar resultados por agente, grupo, campaña, servicio, periodo o tipología.
- i. Generar información para apoyar la gestión de calidad y el mejoramiento continuo de la operación.

Estas capacidades complementan los procesos de monitoreo manual y permiten ampliar el universo de interacciones susceptibles de revisión, análisis y seguimiento.

OCTAVO. CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Que la herramienta de Speech Analytics permite la configuración y parametrización de palabras clave, frases, categorías, tipologías, criterios de clasificación, filtros, variables de análisis, reportes e indicadores, de acuerdo con las necesidades funcionales y operativas definidas para el servicio del FOMAG.

WOLKVOX S.A.S. brindará a C&C SERVICES S.A.S. el acompañamiento técnico necesario para la habilitación, configuración, parametrización, integración y puesta en funcionamiento de la solución.

La herramienta de Speech Analytics será implementada, habilitada y se encontrará operativa dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato derivado de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026.

La solución podrá integrarse con los componentes tecnológicos requeridos para su funcionamiento, particularmente con los sistemas de telefonía, grabación de llamadas y demás herramientas relacionadas con la operación de la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX.

Durante la ejecución contractual, WOLKVOX S.A.S. proporcionará a C&C SERVICES S.A.S., de acuerdo con el esquema de servicio y licenciamiento contratado:

- a. Habilitación y disponibilidad del licenciamiento.
- b. Soporte técnico de la plataforma.
- c. Atención de incidentes relacionados con la solución.
- d. Mantenimiento y actualizaciones aplicables a la modalidad contratada.
- e. Acompañamiento para su configuración y parametrización.
- f. Apoyo técnico para el adecuado funcionamiento de la herramienta.



NOVENO. VIGENCIA Y DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN

Que la relación comercial, la autorización de uso y el licenciamiento otorgados a C&C SERVICES S.A.S. se encuentran vigentes a la fecha de expedición de la presente certificación y estarán vigentes para la fecha de cierre de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026.

En caso de que C&C SERVICES S.A.S. resulte adjudicataria, WOLKVOX S.A.S. garantizará, conforme con el licenciamiento contratado, la habilitación y disponibilidad de la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX y de su herramienta de Speech Analytics durante el plazo de ejecución del contrato.

La presente certificación se expide a solicitud de C&C SERVICES S.A.S. para ser aportada dentro de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026 y acreditar el factor de evaluación B.2.1 – Speech Analytics.

En constancia de lo anterior, se firma en Bogotá D.C., a los cuatro días del mes de agosto de 2026.

KEVIN BETANCOURT
Global Sales Director
WOLKVOX
NIT 900663379-5