



CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE SOBRE LICENCIAMIENTO, AUTORIZACIÓN DE USO, DISPONIBILIDAD Y FUNCIONALIDADES DE LA SOLUCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

FACTOR DE EVALUACIÓN B.2.2 – SOLUCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

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.2.2 – Solución de Inteligencia Artificial

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, analítica y gestión inteligente 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, inteligencia artificial, analítica, administración de interacciones y direccionamiento de solicitudes.

Dentro de las capacidades de la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX se encuentra integrada una solución de inteligencia artificial y aprendizaje automático destinada al procesamiento de información, interpretación del lenguaje natural, identificación de intenciones, clasificación de solicitudes, priorización, direccionamiento automatizado y gestión de interacciones y casos.

La solución que utilizará C&C SERVICES S.A.S. para acreditar y ejecutar el factor de evaluación B.2.2 – Solución de Inteligencia Artificial de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026 corresponde a la herramienta de inteligencia artificial 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 y cuenta con capacidades de procesamiento de lenguaje natural, identificación de intención, clasificación automática, automatización de flujos, aplicación de reglas de negocio, enrutamiento inteligente, escalamiento y trazabilidad, conforme con las funcionalidades 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 solución integrada de inteligencia artificial.

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. ICESA-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 automatización y gestión de solicitudes, el direccionamiento de casos y las demás necesidades relacionadas con la operación del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, de conformidad con el alcance contractual.

TERCERO. CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE SOLICITUDES

Que la solución de inteligencia artificial integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX permite procesar, analizar, identificar y clasificar automáticamente las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la operación.

Para realizar esta clasificación, la solución cuenta con capacidades de procesamiento de lenguaje natural e identificación de intención, mediante las cuales puede reconocer el propósito de la comunicación, interpretar la información suministrada por el usuario y asociarla con categorías, tipologías, servicios, trámites o grupos de atención previamente configurados.

La clasificación automática podrá efectuarse, entre otros, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. Intención identificada en la solicitud.
- b. Motivo de contacto del usuario.
- c. Tipo de trámite o servicio requerido.
- d. Tema, categoría o tipología de la solicitud.
- e. Palabras, expresiones o conceptos relevantes.
- f. Canal por medio del cual se recibe la interacción.
- g. Datos y características del usuario.
- h. Nivel de criticidad o prioridad.
- i. Estado o etapa del trámite.
- j. Criterios definidos para la operación del FOMAG.

La solución permite configurar y actualizar árboles de tipologías, categorías, intenciones y criterios de clasificación de acuerdo con las necesidades funcionales y operativas del FOMAG.

Esta capacidad facilita la organización de las solicitudes desde el momento de su recepción, reduce la dependencia de clasificaciones exclusivamente manuales y permite iniciar oportunamente los flujos de gestión correspondientes.



CUARTO. PRIORIZACIÓN AUTOMÁTICA MEDIANTE REGLAS DE NEGOCIO

Que la solución permite establecer y aplicar reglas de negocio destinadas a determinar automáticamente el nivel de prioridad, criticidad, urgencia y orden de atención de las solicitudes recibidas.

Las reglas de negocio pueden configurarse teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes elementos:

- a. Tipo, categoría y complejidad de la solicitud.
- b. Nivel de urgencia o criticidad.
- c. Condiciones particulares del usuario.
- d. Población o grupo de atención prioritaria.
- e. Tiempos máximos de respuesta.
- f. Términos legales, contractuales u operativos aplicables.
- g. Riesgo asociado con la solicitud.
- h. Fecha y hora de recepción.
- i. Estado y antigüedad del trámite.
- j. Reiteración de solicitudes relacionadas con un mismo caso.
- k. Disponibilidad, especialidad y capacidad del grupo encargado.
- l. Criterios adicionales definidos por el FOMAG.

La solución permite asignar niveles de prioridad, generar alertas, identificar casos críticos, controlar tiempos de gestión y promover automáticamente la atención de las solicitudes de acuerdo con los parámetros establecidos.

Las capacidades de inteligencia artificial para la interpretación y clasificación de la solicitud se complementan con el motor de reglas de negocio, permitiendo que la priorización se efectúe sobre información previamente identificada y organizada por la solución.

QUINTO. DIRECCIONAMIENTO AUTOMÁTICO HACIA GRUPOS ESPECIALIZADOS

Que la solución cuenta con capacidades para direccionar y asignar automáticamente las solicitudes hacia el grupo, área, cola, campaña, agente o nivel de atención competente, de acuerdo con la intención identificada, la clasificación realizada y las reglas de negocio configuradas.

El direccionamiento puede efectuarse considerando, entre otros aspectos:

- a. Naturaleza y tipología de la solicitud.
- b. Servicio, trámite o tema requerido.
- c. Nivel de complejidad o especialización.
- d. Prioridad y criticidad asignadas.
- e. Perfil, habilidad o competencia del agente.
- f. Grupo o área responsable.
- g. Disponibilidad y capacidad de atención.
- h. Canal de ingreso de la interacción.
- i. Horarios y niveles de servicio establecidos.
- j. Estado o etapa del caso.
- k. Criterios operativos definidos por el FOMAG.



La solución permite aplicar mecanismos de enrutamiento por habilidad, campaña, cola, grupo o agente y, cuando resulte necesario, realizar transferencias o escalamientos automáticos hacia agentes humanos, áreas especializadas o niveles superiores de atención.

Esta funcionalidad contribuye a disminuir reprocesos, traslados innecesarios y asignaciones incorrectas, facilitando que cada solicitud sea recibida por el grupo con la capacidad y competencia requeridas para su gestión.

SEXTO. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES – PQRS

Que la solución de inteligencia artificial integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX cuenta con capacidades para apoyar la recepción, interpretación, clasificación, priorización, direccionamiento, seguimiento y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios.

En relación con la gestión de PQRS, la solución permite:

- a. Recibir y procesar solicitudes provenientes de los canales de atención habilitados.
- b. Identificar la intención y el motivo de la comunicación.
- c. Clasificar automáticamente la solicitud según su naturaleza y tipología.
- d. Determinar el nivel de prioridad y criticidad.
- e. Direccionar el caso hacia el grupo o área competente.
- f. Aplicar reglas de negocio y flujos de gestión parametrizables.
- g. Registrar la información asociada con la solicitud y su tratamiento.
- h. Mantener trazabilidad sobre las actuaciones realizadas.
- i. Controlar estados, responsables y tiempos de atención.
- j. Generar alertas relacionadas con la proximidad o vencimiento de términos.
- k. Escalar los casos que requieran intervención humana o atención especializada.
- l. Facilitar el seguimiento de la solicitud hasta su cierre.

La solución permite parametrizar las categorías, tipologías, niveles de prioridad, estados, responsables, términos y reglas aplicables a las PQRS de acuerdo con los lineamientos operativos y funcionales definidos por el FOMAG.

SÉPTIMO. GESTIÓN DE AUTORIZACIONES

Que la solución cuenta con capacidades para apoyar los procesos relacionados con la recepción, clasificación, direccionamiento, seguimiento y gestión de solicitudes de autorización.

Para este propósito, la herramienta permite:

- a. Identificar automáticamente la intención relacionada con una solicitud de autorización.
- b. Clasificar la solicitud según el tipo de servicio, trámite o autorización requerida.
- c. Recopilar y organizar la información suministrada por el usuario.
- d. Aplicar reglas de negocio y criterios de validación previamente definidos.
- e. Determinar la prioridad del caso.
- f. Direccionar la solicitud hacia el grupo, área o agente competente.
- g. Gestionar estados, actividades, responsables y tiempos de atención.
- h. Generar alertas y escalamientos cuando se requiera.
- i. Mantener trazabilidad de las actuaciones efectuadas durante el proceso.
- j. Facilitar la consulta y el seguimiento de la solicitud.



- k. Escalar la interacción a un agente humano o grupo especializado cuando la complejidad del caso lo exija.

La solución permite configurar formularios, tipologías, flujos, reglas, campos, estados y mecanismos de direccionamiento de acuerdo con el procedimiento y las necesidades definidas para la gestión de autorizaciones del FOMAG.

Asimismo, dispone de capacidades de integración mediante interfaces o mecanismos de interoperabilidad, de acuerdo con las condiciones técnicas de los sistemas que deban intercambiar información durante la ejecución contractual.

OCTAVO. GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Que la solución de inteligencia artificial integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX cuenta con capacidades para apoyar la gestión y el seguimiento de solicitudes asociadas con los procesos de referencia y contrarreferencia.

Para estos procesos, la solución permite:

- a. Identificar y clasificar las solicitudes relacionadas con referencia y contrarreferencia.
- b. Reconocer la intención y el motivo de la interacción.
- c. Registrar y organizar los datos suministrados durante la solicitud.
- d. Aplicar reglas de negocio y criterios de priorización.
- e. Determinar el grupo, área o nivel de atención competente.
- f. Direccionar automáticamente el caso hacia el responsable correspondiente.
- g. Gestionar estados, responsables, actividades y tiempos de atención.
- h. Mantener trazabilidad sobre las actuaciones y movimientos del caso.
- i. Generar alertas, notificaciones y escalamientos.
- j. Facilitar el seguimiento de la solicitud hasta su resolución o cierre.
- k. Permitir la intervención de agentes humanos y grupos especializados cuando resulte necesario.
- l. Apoyar el intercambio de información con otras herramientas mediante los mecanismos de integración disponibles.

Los formularios, campos, tipologías, flujos, reglas, prioridades, estados, responsables y mecanismos de escalamiento podrán parametrizarse de acuerdo con las necesidades y procedimientos establecidos para la operación del FOMAG.

Las funcionalidades descritas para la gestión de PQRS, autorizaciones y referencia y contrarreferencia se soportan en la interpretación y clasificación inicial realizada por la solución, complementada con reglas de negocio y flujos parametrizables para el procesamiento, direccionamiento, seguimiento y trazabilidad de cada caso.

NOVENO. CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, VIGENCIA Y DISPONIBILIDAD

Que la solución de inteligencia artificial integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX permite configurar y parametrizar intenciones, categorías, tipologías, reglas de negocio, niveles de prioridad, grupos de atención, habilidades, colas, campañas, formularios, campos, estados, alertas, flujos, criterios de direccionamiento y mecanismos de escalamiento, 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 solución de inteligencia artificial 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.

Durante la ejecución contractual, WOLKVOX S.A.S. proporcionará a C&C SERVICES S.A.S., conforme 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.

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 solución de inteligencia artificial 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.2.2 – Solución de Inteligencia Artificial.

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