

**CERTIFICACIÓN INTEGRAL DE AUTORIZACIÓN, DISPONIBILIDAD, IMPLEMENTACIÓN Y
COMPROMISO DE USO DE LAS SOLUCIONES DE SPEECH ANALYTICS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

FACTORES DE EVALUACIÓN B.2.1 Y B.2.2

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, 5 de agosto de 2026

Señores

FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG

Comité Evaluador

Ciudad

Asunto: Certificación para acreditar los factores de evaluación B.2.1 – Solución de Speech Analytics
y B.2.2 – Solución de Inteligencia Artificial

El suscrito, **PABLO CESAR CASTAÑEDA CAMACHO** identificado con cédula de ciudadanía No.
79.576.000 actuando en calidad de representante legal de **C&C SERVICES S.A.S.**, identificada con
NIT 900.008.653-0, debidamente facultado para actuar en nombre y representación de la sociedad
y bajo la gravedad de juramento,

CERTIFICA:

PRIMERO. AUTORIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LAS SOLUCIONES

Que C&C SERVICES S.A.S. cuenta con autorización vigente y disponibilidad para utilizar, configurar,
implementar y operar la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX, junto con sus soluciones y
funcionalidades integradas de Speech Analytics e Inteligencia Artificial, desarrolladas y
suministradas por WOLKVOX S.A.S.

La autorización de uso, relación comercial y disponibilidad técnica de las soluciones 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.

C&C SERVICES S.A.S. ofrece dichas soluciones para la ejecución del contrato que eventualmente se
derive del proceso de selección mencionado, con el propósito de apoyar la supervisión,
automatización, interpretación, clasificación, priorización, direccionamiento, seguimiento, control

de calidad y trazabilidad de las interacciones y solicitudes gestionadas en el Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG.

La disponibilidad y las características técnicas de las soluciones se encuentran respaldadas por las certificaciones expedidas por WOLKVOX S.A.S., las cuales se aportan con la oferta como soportes técnicos complementarios de la presente certificación.

CAPÍTULO I

FACTOR B.2.1 – SOLUCIÓN DE SPEECH ANALYTICS

SEGUNDO. DISPONIBILIDAD Y OFRECIMIENTO DE SPEECH ANALYTICS

Que C&C SERVICES S.A.S. ofrece una solución de Speech Analytics integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX, destinada al procesamiento, transcripción, análisis, clasificación, consulta, supervisión y evaluación de las interacciones de voz gestionadas durante la operación.

La solución permitirá analizar las conversaciones entre los usuarios y los agentes del servicio, identificar información relevante, reconocer tendencias y comportamientos, apoyar los procesos de calidad y suministrar elementos objetivos para la supervisión y el mejoramiento continuo de la operación.

TERCERO. CONVERSIÓN AUTOMÁTICA DE VOZ A TEXTO

Que la solución permitirá realizar la conversión automática de voz a texto de las interacciones de voz gestionadas a través de la plataforma.

Esta funcionalidad permitirá:

- Procesar automáticamente las grabaciones de las llamadas.
- Generar transcripciones en formato de texto.
- Asociar las transcripciones con los datos de la interacción correspondiente.
- Facilitar la consulta, búsqueda y análisis del contenido de las conversaciones.
- Identificar segmentos o momentos relevantes de la interacción.
- Apoyar los procesos de auditoría, seguimiento, control de calidad y supervisión.
- Mantener la trazabilidad entre la grabación, la transcripción y los datos asociados con la llamada.

CUARTO. IDENTIFICACIÓN DE PALABRAS Y FRASES CLAVE

Que la solución permitirá identificar automáticamente palabras, expresiones o frases clave dentro de las interacciones analizadas.

La herramienta permitirá:

- a. Definir y parametrizar palabras, frases, expresiones o conceptos objeto de seguimiento.
- b. Detectar su presencia dentro de las conversaciones.
- c. Identificar menciones relacionadas con servicios, trámites, solicitudes, inconformidades, riesgos o situaciones críticas.
- d. Facilitar la ubicación de las interacciones que contengan los términos definidos.
- e. Generar resultados, filtros, indicadores o alertas asociados con las palabras y frases identificadas.
- f. Actualizar los criterios de búsqueda y análisis conforme con las necesidades de la operación y los lineamientos establecidos por el FOMAG.

QUINTO. CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Que la solución permitirá clasificar automáticamente las llamadas de acuerdo con categorías, tipologías, motivos, servicios, trámites, asuntos o criterios previamente definidos.

La clasificación podrá considerar:

- a. El contenido de la conversación.
- b. Las palabras o frases identificadas.
- c. La intención o motivo de contacto.
- d. La naturaleza de la solicitud.
- e. Los servicios o trámites mencionados.
- f. Los criterios y reglas configurados para la operación.
- g. Las categorías, tipologías y variables definidas por el FOMAG.

La solución permitirá ajustar, crear o actualizar las categorías de clasificación conforme con la evolución de la operación.

SEXTO. REPORTES DE TENDENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Que la solución permitirá generar reportes, indicadores y resultados analíticos sobre las tendencias y comportamientos identificados en las interacciones de voz.

Estos reportes podrán incluir:

- a. Frecuencia de palabras, expresiones o motivos de contacto.
- b. Distribución de llamadas por categorías o tipologías.
- c. Variaciones en los temas tratados durante las conversaciones.

- d. Tendencias por periodo, servicio, campaña, grupo o agente.
- e. Motivos recurrentes de contacto.
- f. Comportamientos relevantes de los usuarios y agentes.
- g. Identificación de desviaciones, recurrencias o situaciones que requieran seguimiento.
- h. Comparaciones entre periodos y grupos de análisis.
- i. Información para apoyar la toma de decisiones y el mejoramiento de la operación.

SÉPTIMO. MONITOREO DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN

Que la solución contará con herramientas para apoyar el monitoreo de calidad y la supervisión de las interacciones gestionadas por los agentes.

La funcionalidad permitirá:

- a. Consultar grabaciones y transcripciones.
- b. Aplicar criterios de búsqueda y filtrado.
- c. Seleccionar interacciones para revisión.
- d. Identificar el cumplimiento o incumplimiento de palabras, frases, protocolos o criterios previamente configurados.
- e. Apoyar la evaluación del desempeño de los agentes.
- f. Detectar oportunidades de capacitación y mejora.
- g. Identificar desviaciones frente a protocolos, guiones, procedimientos o estándares de atención.
- h. Generar información para auditorías y controles de calidad.
- i. Facilitar el seguimiento de hallazgos y situaciones relevantes.
- j. Apoyar la supervisión objetiva y continua de la operación.

CAPÍTULO II

FACTOR B.2.2 – SOLUCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

OCTAVO. DISPONIBILIDAD Y OFRECIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Que C&C SERVICES S.A.S. ofrece una solución de Inteligencia Artificial integrada a la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX, aplicable a los canales habilitados para la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG.

La solución estará orientada a interpretar, clasificar, priorizar y direccionar automáticamente las solicitudes de los usuarios, así como a apoyar la gestión y trazabilidad de los casos relacionados con PQRS, autorizaciones, referencia y contrarreferencia.

NOVENO. INTERPRETACIÓN Y CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE SOLICITUDES

Que la solución cuenta con capacidades de Inteligencia Artificial para analizar el contenido y contexto de las interacciones e identificar su intención, motivo, tipología y naturaleza.

La herramienta permitirá:

- Procesar e interpretar el contenido de las interacciones.
- Identificar automáticamente la intención o motivo de contacto.
- Reconocer palabras, frases, entidades y elementos relevantes.
- Clasificar las solicitudes por categorías, tipologías, servicios, trámites o asuntos.
- Diferenciar las solicitudes conforme con su naturaleza operativa, administrativa o asistencial.
- Aplicar criterios de clasificación previamente parametrizados.
- Incorporar o modificar categorías, tipologías e intenciones conforme con las necesidades del FOMAG.
- Escalar la interacción a un agente humano cuando requiera validación, análisis adicional o atención especializada.

DÉCIMO. PRIORIZACIÓN AUTOMÁTICA DE SOLICITUDES

Que la solución permitirá priorizar las solicitudes a partir del análisis efectuado mediante Inteligencia Artificial y la aplicación de reglas de negocio, criterios operativos y parámetros previamente configurados.

Para establecer la prioridad podrán considerarse, entre otros aspectos:

- La intención y naturaleza de la solicitud.
- El nivel de urgencia identificado.
- La tipología del trámite o servicio requerido.
- La criticidad del caso.
- La condición o características del usuario.
- Los tiempos máximos de atención.
- Los acuerdos o niveles de servicio aplicables.
- La proximidad o vencimiento de términos.
- Los antecedentes o recurrencia de la solicitud.
- Los criterios asistenciales, administrativos y operativos definidos por el FOMAG.

La herramienta permitirá asignar niveles de prioridad y generar alertas o escalamientos para las solicitudes que requieran atención preferente, urgente o especializada.

UNDÉCIMO. DIRECCIONAMIENTO HACIA GRUPOS ESPECIALIZADOS

Que la solución permitirá direccionar automáticamente las solicitudes hacia los agentes, grupos, áreas, colas, campañas o niveles de atención que dispongan de las habilidades y competencias requeridas.

El direccionamiento podrá considerar:

- a. La tipología de la solicitud.
- b. El servicio, trámite o asunto requerido.
- c. El nivel de complejidad o especialización.
- d. La prioridad y criticidad asignadas.
- e. El perfil, habilidad o competencia del agente.
- f. El grupo o área responsable.
- g. La disponibilidad y capacidad de atención.
- h. El canal de ingreso.
- i. Los horarios y niveles de servicio.
- j. El estado o etapa del caso.
- k. Las reglas y criterios operativos establecidos por el FOMAG.

La solución permitirá realizar enrutamientos por habilidad, campaña, cola, grupo o agente, al igual que transferencias y escalamientos hacia agentes humanos, áreas especializadas o niveles superiores de atención.

DUODÉCIMO. GESTIÓN DE PQRS

Que la solución permitirá apoyar la recepción, interpretación, clasificación, priorización, direccionamiento, seguimiento, control y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios.

Para la gestión de PQRS, la herramienta permitirá:

- a. Recibir y procesar solicitudes provenientes de los canales habilitados.
- b. Identificar la intención, motivo y naturaleza de la comunicación.
- c. Clasificar automáticamente la solicitud según su tipología.
- d. Determinar su prioridad y criticidad.
- e. Direccionar el caso hacia el grupo, área o agente competente.
- f. Aplicar reglas de negocio y flujos de gestión parametrizables.
- g. Registrar la información relacionada con la solicitud y su tratamiento.
- h. Mantener la trazabilidad de las actuaciones realizadas.
- i. Controlar estados, responsables y tiempos de atención.
- j. Generar alertas sobre la proximidad o vencimiento de términos.

k. Escalar los casos que requieran intervención humana o especializada.

l. Facilitar el seguimiento de la solicitud hasta su resolución y cierre.

Las categorías, tipologías, prioridades, estados, responsables, términos, alertas y reglas aplicables podrán parametrizarse conforme con los procedimientos y lineamientos definidos por el FOMAG.

DECIMOTERCERO. GESTIÓN DE AUTORIZACIONES

Que la solución contará con capacidades para apoyar la recepción, interpretación, clasificación, priorización, direccionamiento, gestión y seguimiento de las solicitudes de autorización.

La herramienta permitirá:

- a. Identificar automáticamente las solicitudes relacionadas con autorizaciones.
- b. Clasificar la solicitud según el servicio, trámite o autorización requerida.
- c. Recopilar, registrar y organizar la información suministrada.
- d. Aplicar reglas de negocio y criterios de validación previamente definidos.
- e. Determinar la prioridad y criticidad del caso.
- f. Direccionar la solicitud hacia el agente, grupo o área competente.
- g. Gestionar estados, actividades, responsables y tiempos de atención.
- h. Generar alertas, notificaciones y escalamientos.
- i. Mantener la trazabilidad de las actuaciones efectuadas.
- 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 requiera.

Los formularios, campos, tipologías, estados, flujos y reglas podrán parametrizarse conforme con los procedimientos y necesidades definidos por el FOMAG.

DECIMOCUARTO. GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Que la solución contará con capacidades para apoyar la recepción, interpretación, clasificación, priorización, direccionamiento, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes relacionadas con los procesos de referencia y contrarreferencia.

La herramienta permitirá:

- a. Identificar y clasificar las solicitudes de referencia y contrarreferencia.
- b. Reconocer la intención y el motivo de la interacción.
- c. Registrar y organizar los datos suministrados.
- 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 la trazabilidad de las actuaciones y movimientos del caso.
- i. Generar alertas, notificaciones y escalamientos.
- j. Facilitar su seguimiento hasta la 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 conforme con las necesidades y procedimientos establecidos por el FOMAG.

CAPÍTULO III

CONDICIONES COMUNES DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

DECIMOQUINTO. CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN E INTEGRACIÓN

Que las soluciones permitirán configurar y parametrizar palabras clave, categorías, tipologías, intenciones, reglas de negocio, prioridades, grupos de atención, habilidades, colas, campañas, formularios, campos, estados, alertas, flujos, criterios de direccionamiento, protocolos de calidad y mecanismos de escalamiento.

La Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX dispone de interfaces y mecanismos de integración para interoperar con los sistemas de información que deban intercambiar datos durante la ejecución contractual, atendiendo su disponibilidad, documentación, condiciones técnicas, protocolos de seguridad y autorizaciones correspondientes.

C&C SERVICES S.A.S. realizará, con el acompañamiento técnico de WOLKVOX S.A.S., las actividades necesarias para la habilitación, configuración, parametrización, integración, pruebas y puesta en funcionamiento de las soluciones.

DECIMOSEXTO. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

Que las soluciones de Speech Analytics e Inteligencia Artificial estarán configuradas, implementadas, habilitadas y puestas en operación, con todas las funcionalidades certificadas en el presente documento, a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato.

Dentro de este plazo se efectuarán las actividades de habilitación, configuración, parametrización, integración, pruebas y puesta en funcionamiento, de conformidad con las necesidades funcionales y operativas definidas para el servicio del FOMAG.

DECIMOSÉPTIMO. LICENCIAMIENTO, SOPORTE Y DISPONIBILIDAD

Que C&C SERVICES S.A.S. se compromete a mantener durante toda la ejecución contractual:

- La autorización y el licenciamiento necesarios para utilizar la Plataforma Omnicanal Cloud WOLKVOX y sus soluciones de Speech Analytics e Inteligencia Artificial.
- La implementación, habilitación y disponibilidad de todas las funcionalidades acreditadas.
- El soporte técnico requerido para la operación de las soluciones.
- La atención de los incidentes relacionados con su funcionamiento.
- El mantenimiento y las actualizaciones aplicables al esquema de servicio contratado.
- El acompañamiento necesario para su configuración, parametrización e integración.
- La disponibilidad de la plataforma durante todo el plazo contractual, conforme con las condiciones técnicas y niveles de servicio aplicables.
- La conservación y trazabilidad de la información generada, con sujeción a las condiciones técnicas, contractuales y de seguridad aplicables.

DECIMOCTAVO. PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Que la implementación y operación de las soluciones se realizará de conformidad con las políticas de seguridad y privacidad de la información aplicables, los lineamientos establecidos por el FOMAG y la normativa vigente sobre protección de datos personales.

El acceso a la información se efectuará mediante perfiles, permisos y controles acordes con los roles definidos para la operación, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos tratados.

DECIMONOVENO. AUSENCIA DE COSTOS ADICIONALES PARA EL FOMAG

Que la implementación, configuración, parametrización, integración, habilitación, licenciamiento, soporte y utilización de las funcionalidades certificadas estarán incluidas en la propuesta presentada por C&C SERVICES S.A.S. y no generarán costos adicionales para el FOMAG distintos de los valores incorporados en la oferta económica y en el contrato.

VIGÉSIMO. COMPROMISO CONTRACTUAL

Que C&C SERVICES S.A.S. reconoce y acepta que las soluciones, funcionalidades, condiciones y compromisos acreditados mediante la presente certificación y las certificaciones técnicas expedidas

por WOLKVOX S.A.S. hacen parte integral de su ofrecimiento y, en caso de resultar adjudicataria, constituirán obligaciones contractuales exigibles durante toda la ejecución del contrato.

La presente certificación se expide bajo la gravedad de juramento para acompañar las certificaciones técnicas expedidas por WOLKVOX S.A.S. y acreditar el cumplimiento de los factores de evaluación B.2.1 – Solución de Speech Analytics y B.2.2 – Solución de Inteligencia Artificial, dentro de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026.

Atentamente,

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

Firma: _____