



Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Resolución

Número:

Referencia: EX-2021-87748054- -INSSJP-GEYRAPA#INSSJP - Resolución - Convenio Específico de Colaboración

VISTO el N° EX-2021-87748054- -INSSJP-GEYRAPA#INSSJP, la Ley N° 19.032 y su similar N° 25.615, la Ley N° 27.541, los Decretos de Necesidad y Urgencia N° DECNU-2020-260-APN-PTE y su modificatorio, DECNU-2021-167-APN-PTE, DECNU-2020-297-APN-PTE, DECNU-2020-520-APN-PTE, sus prórrogas y complementarias, las Resoluciones N° RESOL-2020-1015-INSSJP-DE#INSSJP, los Convenios N° CNVAD-2020-15-INSSJP-DE#INSSJP, CNVAD-2020-18-INSSJP-DE#INSSJP y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1° de la Ley N° 19.032, de conformidad con las modificaciones introducidas por su similar N° 25.615, asignó al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES para JUBILADOS y PENSIONADOS, el carácter de persona jurídica de derecho público no estatal, con individualidad financiera y administrativa.

Que el artículo 6° de la mentada ley asignó al Directorio Ejecutivo Nacional de esta Obra Social la competencia para dictar las normas necesarias para la adecuada administración y funcionamiento del organismo, facultándolo a celebrar toda clase de contratos y convenios de reciprocidad o de prestación de servicios con entidades nacionales, provinciales, municipales o privadas.

Que a su turno, el Artículo 3° del Decreto PEN N° 2/04 otorgó al Director Ejecutivo del Órgano Ejecutivo de Gobierno de este Instituto las facultades de gobierno y administración previstas oportunamente en la ya referida Ley N° 19.032.

Que por su parte, el Poder Ejecutivo Nacional mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia DECNU-2020-260-APN-PTE, modificado por el Decreto DECNU-2020-287-APN-PTE, amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) a causa del virus COVID-19, por el plazo de UN (1) año, prorrogado mediante el DECNU-2021-167-APN-PTE hasta el 31 de diciembre de 2021.

Que a raíz de ello, por medio del DECNU-2020-297-APN-PTE se adoptó la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” y luego de conformidad con los parámetros epidemiológicos y sanitarios de cada

jurisdicción, se sumó mediante el DECNU-2020-520-APN-PTE la medida de “Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio”.

Que dichas medidas se adoptaron en virtud de la evolución de la pandemia y de acuerdo al estatus sanitario de cada partido, departamento y aglomerado, por sucesivos períodos.

Que, en igual sentido, el INSTITUTO NACIONAL de SERVICIOS SOCIALES para JUBILADOS y PENSIONADOS a través de la RESOL-2020-1015-INSSJP-DE#INSSJP, declaró la Emergencia Sanitaria a los efectos de garantizar a las afiliadas y afiliados del INSTITUTO el acceso a los bienes y servicios básicos para la prevención, atención y afección del Coronavirus (COVID-19).

Que en este contexto, el Instituto junto a la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM) suscribieron un CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL, protocolizado bajo el N° CNVAD-2020-15-INSSJP-DE#INSSJP, con el objeto de la promoción del desarrollo de actividades conjuntas y coordinadas en el marco de sus respectivas competencias para el fortalecimiento de sus relaciones con respecto a la colaboración académica, científica, cultural, y de asistencia en sus respectivos campos y áreas de interés mutuo, en especial, aquellas que se relacionen directamente con mejorar los servicios a las afiliadas y los afiliados del INSTITUTO.

Que por la cláusula tercera del referido convenio las partes acordaron que para el cumplimiento de los fines previstos se suscribirían Convenios Específicos y/o actas complementarias, en los que se fijarán planes de trabajo, objetivos propuestos, alcances de las actividades a desarrollar, recursos necesarios y obligaciones que correspondan a cargo de cada una de las mismas y/o pautas aplicables para la consecución de los fines propuestos.

Que producto de este contexto de emergencia sanitaria declarada por la pandemia del virus Covid-19 y las medidas excepcionales ya referidas, este Instituto ha recibido un incremento exponencial en consultas y demandas por parte de sus personas afiliadas sumado a la necesidad de este Instituto de brindar asesoramiento efectivo y comunicación acerca no sólo de la gestión de los trámites frente a las medidas de restricción de la circulación sino también de las medidas y acciones preventivas en el marco de la pandemia declarada.

Que corresponde considerar que los organismos del Estado así como las personas jurídicas no estatales que integran el Sector Público Nacional, para el cumplimiento de sus objetivos pueden contar con la cooperación y coordinación que ofrece el sistema universitario nacional, por su capacidad profesional y técnica, en miras no solo de la transparencia de las instituciones sino también dotando de legitimación a la capacidad de las universidades públicas del país.

Que a fin de abordar dicha demanda en forma expedita, este Instituto suscribió un Convenio Específico de Colaboración con la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), protocolizado bajo el N° CNVAD-2020-18-INSSJP-DE#INSSJP con el objeto de acordar la colaboración ofrecida por la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), que apunta a la planificación, coordinación y ejecución de una red de gestión remota y descentralizada de casos así como la puesta en marcha de un sistema de comunicación e información epidemiológica y las medidas y acciones preventivas en el marco de la emergencia por el contagio y propagación de la enfermedad Coronavirus/ COVID-19 de conformidad con las recomendaciones epidemiológicas de las autoridades sanitarias.

Que dicho convenio fue celebrado en el marco Contratación Directa N° 502/20, de conformidad con la Disposición N° 1475/GA/2018 “Contratación o Convenios con Entidades Públicas” y de acuerdo a lo previsto en el art. 24 inc. d.2.5 del Régimen de Compras y Contrataciones del INSTITUTO, aprobado por Resolución N° 124/DE/18.

Que la vigencia de dicho convenio fue prorrogado por las partes hasta el mes de septiembre del 2021.

Que mediante la cláusula séptima de dicho Convenio Específico, la UNSAM tuvo a su cargo la obligación de presentar mensualmente un informe de avance con las estadísticas de las llamadas y consultas correspondientes al mes en curso, a fin de recibir las transferencias correspondientes ante el Instituto.

Que dichas estadísticas han demostrado la efectividad de la modalidad del centro de atención de consultas telefónicas remoto, atendiendo alrededor de 100.000 llamadas en el primer trimestre, logrando tramitar las consultas y reclamos de las personas afiliadas que se encuentran incapacitadas de poder realizar de manera presencial dichas gestiones, además de oxigenar al servicio de PAMI Escucha, logrando mejorar la atención brindada y obteniendo resultados beneficiosos para el Instituto.

Que, por otro lado, a la fecha la enorme mayoría de las personas afiliadas al Instituto ha completado sus esquemas de vacunación contra el COVID-19, reduciendo significativamente los riesgos de internación producto de esa enfermedad.

Que pese a ello el nivel de demanda sobre el centro de atención de consultas telefónicas remoto se mantiene estable, debido en parte a que las personas afiliadas han retomado en gran número las consultas por prestaciones sociosanitarias que venían postergando por la pandemia, como así también por las ventajas resultantes de hacer las gestiones y trámites de manera remota, evitando viajes, tiempos de espera y exposición a contagios, todo lo cual contribuye a que las vías digitales se hayan consolidado como el canal preferido de interacción para un gran número de personas afiliadas.

Que atento los objetivos originarios que motivaron la suscripción del referido Convenio Específico y sus respectivas adendas han sido cubiertos, y han sido de vital importancia para una mejora en las prestaciones del Instituto y en la atención de las consultas de las personas afiliadas, se torna necesario instrumentar un nuevo marco normativo acorde al diagnóstico prestacional de este nuevo tiempo.

Que atento a ello, la Gerencia de Escucha y Respuesta Activa a Personas Afiliadas propicia la suscripción de un nuevo Convenio Específico con la Universidad Nacional de San Martín, para llevar adelante el desarrollo de un centro de atención de consultas telefónicas remoto debido en buena medida a una transferencia de las consultas telefónicas referidas al COVID-19 hacia otras consultas por prestaciones sociosanitarias, postergadas en el marco de la pandemia, y a la consolidación de los medios remotos y/o digitales como canal privilegiado de gestión para un número creciente de personas afiliadas.

Que en el marco de estas actuaciones se ha cumplido con el procedimiento dispuesto en la Disposición N° 1475/GA/2018 “Contratación o Convenios con Entidades Públicas” de conformidad a lo previsto en el art. 24 inc. d.2.5 -Asignación Directa- del Régimen de Compras y Contrataciones del INSTITUTO, aprobado por Resolución N° 124/DE/18 y sus modificatorias y complementarias.

Que la Gerencia de Administración y la Gerencia Económico Financiera han tomado la debida intervención de su competencia.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos y la Sindicatura General de este Instituto tomaron la intervención de su competencia

Por ello y en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 6° de la Ley N° 19.032 y sus modificatorias, artículos 2° y 3° del Decreto N° 02/04, la RESOL-2021-1290-INSSJP-DE#INSSJP y el Decreto N° DECFO-2019-84-APN-SLYT,

**EL SUBDIRECTOR EJECUTIVO
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el procedimiento para la Contratación Directa N° 619/21, de conformidad con la Disposición N° 1475/GA/2018 “Contratación o Convenios con Entidades Públicas” y de acuerdo a lo previsto en el art. 24 inc. d.2.5 del Régimen de Compras y Contrataciones del INSTITUTO, aprobado por Resolución N° 124/DE/18, con la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN para llevar adelante el desarrollo de un centro de atención de consultas telefónicas remoto.

ARTÍCULO 2º.- Aprobar el modelo de Convenio Específico de Colaboración a suscribirse entre el INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS y la UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN y sus dos anexos, de conformidad con el Anexo I que como IF-2021-93120630-INSSJP-SE#INSSJP forman parte integrante de la presente.

ARTÍCULO 3º.- Encomendar a la Gerencia de Escucha y Respuesta Activa a Personas Afiliadas para que una vez suscrito el Convenio, la puesta en ejecución del Convenio aprobado en el artículo precedente.

ARTÍCULO 4º.- Registrar, comunicar y publicar en el Boletín del Instituto. Cumplido, proceder a su archivo.

ANEXO

CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE CONSULTAS TELEFÓNICAS.

Entre el **INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS**, representado en este acto por xxxxxxxxx, en su calidad xxxxxxxxxxxx, con domicilio en la Perú 169, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en adelante “EL INSTITUTO”, por una parte, y por la otra, la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**, representada en este acto por el Rector de la Universidad, Cdr. Carlos GRECO, con domicilio en Yapeyú 2068, Partido de General San Martín, Provincia de Buenos Aires, en adelante “LA UNIVERSIDAD”, se conviene en celebrar el presente Convenio Específico de Colaboración, y

CONSIDERANDO:

Que el Poder Ejecutivo Nacional mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia DECNU-2020-260- APN-PTE, modificado por el Decreto DECNU-2020-287-APN-PTE, amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) a causa del virus COVID-19, por el plazo de UN (1) año, prorrogado mediante el DECNU-2021-167- APN-PTE hasta el 31 de diciembre de 2021.

Que a raíz de ello, por medio del DECNU-2020-297-APN-PTE se adoptó la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” y luego de conformidad con los parámetros epidemiológicos y sanitarios de cada jurisdicción, se sumó mediante el DECNU-2020-520-APN-PTE la medida de “Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, ambas medidas prorrogadas hasta la fecha.

Que dichas medidas se adoptaron en virtud de la evolución de la pandemia y de acuerdo al estatus sanitario de cada partido, departamento y aglomerado, por sucesivos períodos.

Que, en igual sentido, el INSTITUTO NACIONAL de SERVICIOS SOCIALES para JUBILADOS y PENSIONADOS a través de la RESOL-2020-1015-INSSJP-DE#INSSJP, declaró la Emergencia Sanitaria a los efectos de garantizar a las afiliadas y afiliados del

INSTITUTO el acceso a los bienes y servicios básicos para la prevención, atención y afección del Coronavirus (COVID-19).

Que en este contexto, el Instituto junto a la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM) suscribieron un CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL, protocolizado bajo el N° CNVAD-2020-15-INSSJP-DE#INSSJP, con el objeto de la promoción del desarrollo de actividades conjuntas y coordinadas en el marco de sus respectivas competencias para el fortalecimiento de sus relaciones con respecto a la colaboración académica, científica, cultural, y de asistencia en sus respectivos campos y áreas de interés mutuo, en especial, aquellas que se relacionen directamente con mejorar los servicios a las afiliadas y los afiliados del INSTITUTO.

Que por la cláusula tercera del referido convenio las partes acordaron que para el cumplimiento de los fines previstos se suscribirían Convenios Específicos y/o actas complementarias, en los que se fijarán planes de trabajo, objetivos propuestos, alcances de las actividades a desarrollar, recursos necesarios y obligaciones que correspondan a cargo de cada una de las mismas y/o pautas aplicables para la consecución de los fines propuestos.

Que producto de este contexto de emergencia sanitaria declarada por la pandemia del virus Covid-19 y las medidas excepcionales ya referidas, este Instituto ha recibido un incremento exponencial en consultas y demandas por parte de sus personas afiliadas sumado a la necesidad de este Instituto de brindar asesoramiento efectivo y comunicación acerca no sólo de la gestión de los trámites frente a las medidas de restricción de la circulación sino también de las medidas y acciones preventivas en el marco de la pandemia declarada.

Que corresponde considerar que los organismos del Estado así como las personas jurídicas no estatales que integran el Sector Público Nacional, para el cumplimiento de sus objetivos pueden contar con la cooperación y coordinación que ofrece el sistema universitario nacional, por su capacidad profesional y técnica, en miras no solo de la transparencia de las instituciones sino también dotando de legitimación a la capacidad de las universidades públicas del país.

Que a fin de abordar dicha demanda en forma expedita, este Instituto suscribió un Convenio Específico de Colaboración con la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), protocolizado bajo el N° CNVAD-2020-18-INSSJP-DE#INSSJP con el objeto de acordar la colaboración ofrecida por la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), que apunta a la planificación, coordinación y ejecución de una red de gestión remota y descentralizada de

casos así como la puesta en marcha de un sistema de comunicación e información epidemiológica y las medidas y acciones preventivas en el marco de la emergencia por el contagio y propagación de la enfermedad Coronavirus/ COVID-19 de conformidad con las recomendaciones epidemiológicas de las autoridades sanitarias.

Que dicho convenio fue celebrado en el marco Contratación Directa N° 502/20, de conformidad con la Disposición N° 1475/GA/2018 “Contratación o Convenios con Entidades Públicas” y de acuerdo a lo previsto en el art. 24 inc. d.2.5 del Régimen de Compras y Contrataciones del INSTITUTO, aprobado por Resolución N° 124/DE/18.

Que la vigencia de dicho convenio fue prorrogado por las partes hasta el mes de septiembre del 2021.

Que mediante la cláusula séptima de dicho Convenio Específico, la UNSAM tuvo a su cargo la obligación de presentar mensualmente un informe de avance con las estadísticas de las llamadas y consultas correspondientes al mes en curso, a fin de recibir las transferencias correspondientes ante el Instituto.

Que dichas estadísticas han demostrado la efectividad de la modalidad del centro de atención de consultas telefónicas remoto, atendiendo alrededor de 100.000 llamadas en el primer trimestre, logrando tramitar las consultas y reclamos de las personas afiliadas que se encuentran incapacitadas de poder realizar de manera presencial dichas gestiones, además de oxigenar al servicio de PAMI Escucha, logrando mejorar la atención brindada y obteniendo resultados beneficiosos para el Instituto.

Que, por otro lado, a la fecha la enorme mayoría de las personas afiliadas al Instituto ha completado sus esquemas de vacunación contra el COVID-19, reduciendo significativamente los riesgos de internación producto de esa enfermedad.

Que pese a ello el nivel de demanda sobre el centro de atención de consultas telefónicas remoto se mantiene estable, debido en parte a que las personas afiliadas han retomado en gran número las consultas por prestaciones sociosanitarias que venían postergando por la pandemia, como así también por las ventajas resultantes de hacer las gestiones y trámites de manera remota, evitando viajes, tiempos de espera y exposición a contagios, todo lo cual contribuye a que las vías digitales se hayan consolidado como el canal preferido de interacción para un gran número de personas afiliadas.

Que atento los objetivos originarios que motivaron la suscripción del referido Convenio Específico y sus respectivas adendas han sido cubiertos, y han sido de vital importancia

para una mejora en las prestaciones del Instituto y en la atención de las consultas de las personas afiliadas, se torna necesario instrumentar un nuevo marco normativo acorde al diagnóstico prestacional de este nuevo tiempo.

Que es por ello que LAS PARTES propician la suscripción de un nuevo Convenio Específico de conformidad con las cláusulas que se detallan a continuación:

OBJETO

CLÁUSULA PRIMERA: El objeto del presente acuerdo es establecer las condiciones de cooperación entre las partes para llevar adelante el desarrollo de un centro de atención de consultas telefónicas remoto, dado el sostenimiento en el alto nivel de consultas recibidas por el INSTITUTO desde el comienzo de la pandemia COVID-19, el cual se ha mantenido estable pese a los altos niveles de vacunación de las personas afiliadas, debido en buena medida a una transferencia de las consultas telefónicas referidas al COVID-19 hacia otras consultas por prestaciones sociosanitarias, postergadas en el marco de la pandemia, y a la consolidación de los medios remotos y/o digitales como canal privilegiado de gestión para un número creciente de personas afiliadas.

El asesoramiento a las afiliadas y afiliados en la gestión de los trámites del INSTITUTO, la comunicación de las medidas y acciones preventivas en el marco de lo señalado en el párrafo precedente y brindar la información requerida a las personas afiliadas de los servicios socio sanitarios que presta aquel, son el objeto del presente convenio.

El centro de consultas se encontrará disponible de lunes a viernes en los horarios de 08:00 hs a 20:00 hs, por un plazo de ejecución de 6 (seis) meses. A través de la información obtenida durante el proceso de las llamadas telefónicas, se asistirá y asesorará a los responsables del diseño de las políticas públicas del INSTITUTO, según se detalla en el ANEXO I, que forma parte integrante del presente convenio.

A los fines de coordinar las actividades del presente convenio, EL INSTITUTO designa como Representante al Lic. Miguel A. Martínez, a cargo de la Gerencia de Escucha y Respuesta Activa a Personas Afiliadas; por su parte LA UNIVERSIDAD designa como Representante al Dr. Diego Nicolás Kampel, Secretario de Extensión Universitaria, los que tendrán la función de coordinar el correcto funcionamiento del proyecto, así como de monitorear y dar alerta de las contingencias detectadas.

OBLIGACIONES DEL INSTITUTO

CLÁUSULA SEGUNDA:

EL INSTITUTO se obliga a:

- Brindar los lineamientos necesarios a la UNIVERSIDAD para brindar las capacitaciones descriptas en el ANEXO I del presente convenio;
- Transferir a la UNIVERSIDAD la suma total de \$113.102.292 (PESOS CIENTO TRECE MILLONES CIENTO DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS) por todo concepto; pagaderos de la siguiente manera: la suma de \$10.143.117 (PESOS DIEZ MILLONES CIENTO CUARENTA Y TRES MIL CIENTO DIECISIETE) en concepto de capacitaciones para la puesta en marcha del centro de atención de consultas telefónicas remoto; y la suma de \$102.959.175 (PESOS CIENTO DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL CIENTO SETENTA Y CINCO), pagaderas en 6 cuotas iguales y consecutivas de \$17.159.863 (PESOS DIECISIETE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES), conforme los procedimientos y normas administrativas aprobadas y vigentes, para el financiamiento de las acciones para la implementación, requerimientos logísticos necesarios que contribuyan a la adecuada implementación y completo desarrollo del presente acuerdo.

A fin de permitir el uso inmediato de los fondos para el cumplimiento de la finalidad del presente, los fondos a ser otorgados y desembolsados por EL INSTITUTO, será depositados en el Banco de la Nación Argentina, Sucursal San Martín N° 3245, Cuenta Cte. N° 313235/89, CBU 01100402-20000313235894, Denominación: Universidad Nacional Gral. San Martín, Tesoro Propio, C.U.I.T: 30-66247391-6. Estos desembolsos se realizarán de acuerdo a la normativa y circuitos de pago del INSTITUTO.

OBLIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD

CLÁUSULA TERCERA:

LA UNIVERSIDAD se obliga a:

- Utilizar los fondos asignados con el destino indicado en la cláusula PRIMERA, no pudiendo modificarse el destino de dichos fondos excepto con autorización previa y expresa por parte del INSTITUTO.
- Seleccionar al equipo de trabajo idóneo para realizar las tareas objeto del presente acuerdo, no asumiendo EL INSTITUTO ninguna de las obligaciones propias de los

Contratos de Trabajo en relación de dependencia o de locación de obras o servicios con la persona seleccionada.

- Proporcionar y garantizar el espacio físico y el equipamiento necesario para llevar adelante las actividades producto del presente acuerdo.
- Garantizar y facilitar la sustentabilidad del proyecto dentro de las competencias que se derivan del presente convenio, seleccionando aquellos insumos o requerimientos logísticos necesarios para el normal desenvolvimiento del acuerdo.
- LA UNIVERSIDAD podrá seleccionar y/o contratar al personal que afecte por el sistema de retribución o bonificación que considere, asumiendo la responsabilidad de la relación contractual seleccionada.
- Llevar una cuenta documentada de la inversión de los fondos otorgados a efectos de la oportuna presentación de la rendición de cuentas al INSTITUTO.
- Presentar al INSTITUTO, una vez finalizado el presente convenio, un informe final de las acciones desarrolladas en el marco del mismo.
- Cumplir de manera cabal y estricta con los compromisos de confidencialidad detallados en la CLÁUSULA DECIMO CUARTA.
- Efectuar la rendición conforme a lo establecido en la CLAUSULA SEPTIMA del presente.

ACUERDO DE NIVEL SERVICIO. TIEMPOS DE RESPUESTA Y PENALIDADES

CLÁUSULA CUARTA: LA UNIVERSIDAD se obliga cumplir con los tiempos de respuesta bajo posibles penalidades en caso de fallas en la prestación del servicio de Contact Center, los que se detallan en el Acuerdo de Nivel de Servicio que se incluye como ANEXO II del presente Convenio.

INDEMNIDAD

CLÁUSULA QUINTA: El presente Convenio no generará vínculo alguno de ningún tipo entre EL INSTITUTO y LA UNIVERSIDAD, no creando relación laboral de dependencia, de principal y agente, o contractual alguna, eximiendo LA UNIVERSIDAD a EL INSTITUTO de toda responsabilidad por reclamos de cualquier tipo (laborales, daños y perjuicios y/o contractuales) por parte de las personas vinculadas de cualquier modo con LA UNIVERSIDAD a efectos del cumplimiento de este Convenio. EL INSTITUTO no asume

responsabilidad alguna sobre aportes previsionales, cargas sociales, seguros de vida, enfermedad, accidentes de viaje u otros seguros que eventualmente pudieran corresponder o ser necesarios o convenientes para los agentes dependientes de LA UNIVERSIDAD en cumplimiento de este Convenio.

ACTAS COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA SEXTA: Las condiciones, derechos y obligaciones que se deriven de la instrumentación y ejecución del programa y no contemplados en el presente, se establecerán por Actas Complementarias, que serán suscriptas por las máximas autoridades de cada una de las partes.

RENDICIÓN DE CUENTAS

CLÁUSULA SÉPTIMA: LA UNIVERSIDAD deberá presentar mensualmente ante EL INSTITUTO, en concepto de rendición, un informe de avance con las estadísticas de las llamadas y consultas correspondientes al mes en curso a fin de recibir las transferencias correspondientes. LA UNIVERSIDAD se compromete a conservar debidamente archivada por el término de diez (10) años toda la documentación original de la inversión realizada de los fondos otorgados, conforme a la cláusula tercera del presente, la que estará a disposición del Área de Rendición de Cuentas del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, para su análisis y verificación por parte de EL INSTITUTO en el momento que se considere oportuno y sometida a las competencias de control previstas en la Ley N° 24.156.

INSPECCIONES CONTABLES DEL INSTITUTO

CLÁUSULA OCTAVA: EL INSTITUTO podrá efectuar inspecciones contables en LA UNIVERSIDAD, en cualquier momento, a fin de comprobar el destino dado a los fondos otorgados, a cuyo efecto tendrá acceso a los lugares en que se desarrollan las acciones acordadas, a los libros y documentación de LA UNIVERSIDAD, pudiendo también requerir toda la información complementaria que estime necesaria a los fines de las verificaciones previstas en el presente.

Asimismo, la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA del INSTITUTO y la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN (SIGEN) podrán efectuar el control de la inversión de los fondos otorgados, con arreglo a las competencias establecidas en la Ley No. 24.156 de ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DEL SECTOR PÚBLICO NACIONAL. EL INSTITUTO podrá realizar los

controles de gestión sobre la ejecución y cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente convenio, para lo cual LA UNIVERSIDAD pondrá a su disposición los elementos necesarios a tal efecto.

RESCISIÓN UNILATERAL

CLÁUSULA NOVENA: Las partes se reservan la posibilidad de rescindir el presente convenio, debiendo notificar la decisión con una antelación no menor a los 30 (treinta) días, mediante notificación fehaciente a la otra parte, procurando no afectar los derechos de los contratos y obligaciones asumidas que se encuentren en vigencia.

La rescisión no dará derecho a las partes a reclamar indemnización de cualquier naturaleza. Los trabajos en ejecución al producir efecto la denuncia será finalizados dentro de los límites permitidos por el aporte financiero realizado.

RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

CLÁUSULA DÉCIMA: En caso de incumplimiento por parte de la UNIVERSIDAD de las obligaciones a su cargo, el INSTITUTO la intimará por medio fehaciente, otorgándole un plazo de diez (10) días corridos a fin de que ésta proceda a la ejecución de sus obligaciones incumplidas. Para el caso de que, luego de la intimación establecida, la UNIVERSIDAD no cumpliere con la ejecución de sus obligaciones, el INSTITUTO podrá resolver el presente Convenio, sin necesidad de intimación ni interpelación judicial.

En caso de incumplimiento por parte del INSTITUTO de las obligaciones a su cargo habilita a la UNSAM a resolver el presente Convenio, previa interpelación fehaciente por el plazo de diez (10) días, para que el INSTITUTO de cumplimiento acabado de las prestaciones incumplidas.

Para el caso de que, luego de la intimación establecida, el INSTITUTO no cumpliere con la ejecución de sus obligaciones, la UNIVERSIDAD podrá rescindir el presente convenio, sin necesidad de intimación ni interpelación judicial.

VIGENCIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: El presente convenio entrará en vigencia a partir de su suscripción y tendrá una duración de 6 (seis) meses. Ambas partes se reservan el derecho de rescindirlo unilateralmente con la correspondiente justificación, sin que ello origine responsabilidad alguna, debiendo comunicarlo fehacientemente conforme la cláusula octava. Asimismo, las partes se reservan el derecho a renovar el mismo por un plazo de 6

(seis) meses, mediante nota entre las máximas autoridades de las partes, con la posibilidad de efectuar una actualización en los valores del servicio, y debiendo, en tal caso, tomar intervención las áreas económico financieras correspondientes a cada una de las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Ninguna de las partes podrá realizar unilateralmente las actividades especificadas en el presente Convenio, ni en los convenios a que diere lugar éste, sin que tales actividades fueran aprobadas por las dos instituciones parte, de conformidad a sus normas reglamentarias. La violación de la prohibición descrita dará lugar a la rescisión automática del presente Convenio y/o convenios que se hubieren celebrado entre las partes, y otorgará derecho a la parte lesionada a iniciar las acciones legales que considere pertinentes.

El presente Convenio no importa un compromiso de exclusividad, de manera que cualquiera de las partes involucradas podrá efectuar convenios de igual tenor que el presente con otras instituciones, sin que esto altere o menoscabe los derechos que el presente otorga a cada una de ellas.

GASTOS ADMINISTRATIVOS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: Las partes acuerdan que la Universidad Nacional de San Martín percibe como gastos administrativos el 9.09% (nueve con cero nueve por ciento) del monto correspondiente a las funciones asignadas en el presente Convenio. Este monto ya se encuentra incluido en el monto total por todo concepto estipulado en la cláusula segunda del presente Convenio.

DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: LA UNIVERSIDAD guardará estricta confidencialidad respecto de toda la información suministrada por EL INSTITUTO u obtenida como consecuencia o en ocasión del desarrollo del convenio. Asimismo, garantizará el respeto de la confidencialidad de la información por parte de su personal afectado, respecto de la información y datos inherentes a la tarea que desarrolle, tanto durante la vigencia del contrato como después de su terminación, obligándose a no divulgar, revelar, ni transmitir a terceros ninguna información relativa a la contratación, hasta tanto se hayan tomado las debidas medidas de protección y resguardo de los resultados, en cumplimiento de la Ley N°25.326 – Protección de Datos Personales.

Que ante el incumplimiento en materia de confidencialidad de la información será considerada falta grave y causa suficiente para que cualquiera de las PARTES disponga la

denuncia en forma inmediata del convenio, de conformidad con la cláusula séptima del Convenio Marco suscripto entre las partes.

En todo momento se deberá cumplir con las normas y políticas de seguridad institucionales previstas en la Resolución 566/2003/I-INSSJP y Disposición 0002/2015/GITC- INSSJP, por cuanto la UNSAM deberá notificar a sus agentes intervinientes en el proceso de alcances técnicos y legales del “Deber de Confidencialidad” y de las responsabilidades consiguientes que su incumplimiento generaría, y deberá extender al Instituto el compromiso de confidencialidad para externos firmado por sus operadores, todo el personal con acceso a información del Instituto y sus afiliados que figura en el siguiente link de la intranet del Instituto:

http://intranet.pami.ar/descargas/formularios/PGSI-16-A02_Compromiso_de_confidencialidad_para_externos.pdf

Dicho compromiso de confidencialidad deberá ser adjuntado al expediente o legajo de cada persona obrante en la UNIVERSIDAD y deberá estar a disposición del INSTITUTO para su auditoría en cualquier momento que éste lo requiera.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Ante cualquier conflicto sobre cuestiones derivadas del presente Convenio, las partes se obligan en primer término a resolver dichas cuestiones de común acuerdo.

En caso de no arribar a una solución, ambas partes se someterán a la jurisdicción de los Tribunales en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en Capital Federal.

Asimismo, ambas partes constituyen domicilio en los mencionados en el encabezamiento, donde serán válidas todas las notificaciones vinculadas con el desarrollo y aplicación de las cláusulas precedentes. Cualquier cambio o modificación deberá ser fehacientemente notificado a la otra parte, reputándose subsistentes dichos domicilios hasta la efectiva notificación.

En prueba de conformidad con las cláusulas precedentes, se formaliza el presente Convenio en tres ejemplares, de igual tenor y a un solo efecto, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los ____ días del mes de septiembre de 2021.-

ANEXO I DEL CONVENIO ESPECÍFICO

CENTRO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS TELEFÓNICAS PAMI.

OBJETO

Desarrollo de un centro de atención de consultas telefónicas remoto, dado el sostenimiento en el alto nivel de consultas recibidas por el INSTITUTO desde el comienzo de la pandemia COVID-19, el cual se ha mantenido estable pese a los altos niveles de vacunación de las personas afiliadas, debido en buena medida a una transferencia de las consultas telefónicas referidas al COVID-19 hacia otras consultas por prestaciones sociosanitarias, postergadas en el marco de la pandemia, como así también por las ventajas resultantes de realizar las gestiones y trámites de manera remota, evitando viajes, tiempos de espera y exposición a contagios, todo lo cual contribuye a que las vías digitales se hayan consolidado como el canal preferido de interacción para un gran número de personas afiliadas.

El asesoramiento a las afiliadas y afiliados en la gestión de los trámites del INSTITUTO, la comunicación de las medidas y acciones preventivas en el marco de lo señalado en el párrafo precedente y brindar la información requerida a las personas afiliadas de los servicios socio sanitarios que presta aquel, son el objeto del presente convenio.

PROPUESTA Y METODOLOGÍA DE TRABAJO

El trabajo se coordinará a través de los equipos designados entre el INSTITUTO y la UNSAM por medio de reuniones presenciales o por medio de los canales virtuales, en las que se podrá profundizar en las necesidades requeridas.

Para poder determinar los enfoques de abordaje, profundizar en el conocimiento técnico y sanitario en línea con los nuevos objetivos del Convenio Específico y actualizar las capacidades en virtud de los cambios prestacionales implementados por el Instituto, apuntando siempre a asistir con la máxima precisión y calidad a las personas afiliadas, la

UNIVERSIDAD dictará inmediatamente luego de la firma del convenio 8 cursos para los operadores y supervisores de acuerdo a los lineamientos brindados por el INSTITUTO.

La modalidad será intensiva y en formato taller, fomentando la participación e interacción entre capacitadores/as y capacitados/as, por lo cual deberá trabajarse en grupos reducidos de no más de 10 personas. De esta manera se espera un mínimo de 20 grupos a capacitarse.

Los contenidos de la capacitación estarán estructurados en los siguientes módulos: 1. Introducción a PAMI ; 2. Servicio PAMI te escucha y sus canales de atención; 3. Prestaciones y servicios de PAMI, con especial énfasis en las transformaciones implementadas durante la pandemia y de cara a la pospandemia; 4. Sistema de consulta de información y registro de casos, dirigida al total del equipo; 5. Rol del Consultor; 6. Rol del Supervisor; 7. Plataforma On Line y Configuraciones Técnicas, dirigida a los operadores y supervisores; 8. Calidad de Procesos: Control y Seguimiento. Estos módulos se desarrollarán en al menos 6 jornadas de 4 horas de duración cada uno.

El equipo de trabajo que pondrá en marcha el servicio de Call Center se localizará en la sede UNSAM de Humboldt 1420, Palermo, CABA; o de forma remota si la situación sanitaria lo requiere en el marco de la normativa vigente al momento. A su vez, dispondrá del equipamiento necesario para atender los llamados y efectuar la recopilación de información.

La línea que será utilizada será la 0800-222-7264 a la cual serán derivados llamados que ingresen al número 138 (“Pami Escucha y Responde”) para ser atendidos por la UNIVERSIDAD.

Los datos e información recopilados durante el llamado serán registrados en tiempo real en el sistema de gestión del contacto con las personas afiliadas de PAMI (CRM). También la UNIVERSIDAD contará con un sistema de monitoreo permanente de llamadas a través de la plataforma utilizada para la gestión de las llamadas. A través de ambos sistemas se podrá acceder a la información diaria, observar la productividad de la herramienta a través de los indicadores de seguimiento, medición y control, visualizar las estadísticas de las llamadas en tiempo real y generar reportes con el objeto de asesorar a los responsables del diseño de las políticas sanitarias.

Los equipos técnicos UNSAM trabajarán de forma conjunta con el equipo técnico del actual “Servicio PAMI Escucha y Responde” y la información y respuestas que brinden los nuevos operadores se validará a través del acceso al actual sistema PAMI Escucha y Responde. A

su vez, la UNSAM dispondrá de supervisores on-line que garantizarán en tiempo real la calidad en la atención que brinden los operadores.

El proyecto tendrá una duración de 6 (seis) meses, con una cobertura de Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 hs, pudiendo extenderse el plazo del mismo por un plazo de 6 (seis) meses, mediante nota entre las máximas autoridades de las partes, con la posibilidad de efectuar una actualización en los valores del servicio, y debiendo, en tal caso, tomar intervención las áreas económico financieras correspondientes a cada una de las partes.

Uno de los objetivos de este proyecto es contar con estructura externa formada y especializada, que a su vez sea dinámica y flexible, y que pueda adaptarse a las necesidades comunicacionales que demanden las necesidades prestacionales del INSTITUTO. Se conformará un Call Center especializado donde se brinde la información a las personas afiliadas y se puedan canalizar las consultas sobre las medidas implementadas por el gobierno nacional y a su vez conocer las necesidades y el estado de salud de nuestros adultos mayores.

La UNSAM entregará un informe final que contenga las recomendaciones para que el INSTITUTO implemente las mejoras a los procedimientos que aplica actualmente.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE LA UNSAM

1/ CONTACT CENTER: SERVICIO INTEGRAL DE TELEFONÍA PAMI

1.1 Objeto del Proyecto:

Brindar una solución completa de telefonía y multicanal para el Contact Center, gestionando eficientemente los contactos entrantes y salientes.

La solución contempla todas las funciones necesarias para cubrir los procesos de atención a los afiliados, brindando herramientas para lograr una alta calidad y celeridad en la atención.

1.2.- Funcionalidades de la Solución:

La plataforma del Contact Center brinda las herramientas ideales para gestionar su operación sin importar el tipo de trabajo a realizar (atención al cliente, difusión, soporte técnico, etc.). Es una plataforma muy flexible que se adapta para gestionar distintas campañas, ej: Entrantes, Salientes, Blended, Automatizadas vía IVR (entrante o saliente), otros.

La plataforma puede ser operada desde cualquier PC con un navegador web, sin importar el tipo de sistema operativo instalado. Esta es una valiosa herramienta, ya que permite trabajar sobre sistemas operativos con licencias open source, ahorrando importantes montos en renovación de licencias.

Al funcionar sobre cualquier navegador, se puede trabajar sobre PCs con poca capacidad de procesamiento o memoria, a diferencia de arquitecturas client-server que requieren altos niveles de procesamiento en la terminal del operador.

A continuación se presentan las características funcionales de la plataforma:

- Perfiles

Cuenta con diferentes perfiles de operación, como por ejemplo Administrador, Supervisor y Operador, pudiéndose configurar el nivel de acceso a cada una de las funcionalidades de la plataforma.

- Conexiones

La plataforma puede vincularse a la red de telefonía pública por medio de conexiones IP, a fin de conectar diferentes operadores y variar fácilmente la cantidad de canales según la demanda.

Pueden establecerse múltiples conexiones para direccionar el tráfico por el proveedor más conveniente de acuerdo al destino o la campaña a procesar.

- Colas

La plataforma permite manejar múltiples colas de atención, tanto para llamadas entrantes, salientes o blended. A cada cola entrante pueden configurárseles múltiples características, tales como:

- Calendario / horarios de atención

- Audios de pre atención

- IVR

- Esquema de distribución de llamadas entre los operadores (por skill, tiempo de descanso, aleatorios, round robin, etc.)

- Música en espera

- Audio indicando tiempo promedio de atención esperado
- Grabación de las llamadas
- Formulario personalizable de carga de datos
- Información del cliente vía Pop up
- Locución al agente para indicar de qué campaña es la llamada
- Tiempo de backoffice configurable para cada campaña

Las colas salientes podrán utilizar diferentes discadores (de potencia, preview, predictivo), para ajustarlo al modelo de gestión requerido.

- Operadores

Cada operador contará con un número de extensión para poder asignarle en forma directa las llamadas, o bien para realizar llamadas internas. Los operadores trabajarán en el sistema por medio de un teléfono Ip, el cual podrá ser físico ó un softphone (teléfono IP vía software). En caso de utilizarse softphone, podrá elegirse la versión del mismo en función del sistema operativo de la PC del operador (Windows, Linux, Mac OS). Cada operador accederá al sistema a través de una interfaz web, requiriendo sólo un navegador.

En la pantalla del operador se podrá configurar un formulario para que le presente información de la llamada en curso, donde también podrá incorporar datos para que luego impacten en un CRM, o bien se exporten vía un archivo .csv. Este formulario podrá adaptarse para incluir los datos que sean relevantes para la campaña.

Pueden definirse distintos tiempos de descanso, a fin de contemplar almuerzos, capacitaciones, trabajo administrativo, etc., y así contar con información precisa del tiempo de operación, cantidad de llamadas gestionadas, puntualidad y otros parámetros de medición.

- Supervisores

Los supervisores cuentan con un panel dedicado a controlar el estado de los agentes y campañas, teniendo información en tiempo real de datos tales como:

- Agentes logueados / activos / en descanso / backoffice
- Detalle de llamadas atendidas, en espera, en curso

- Canales en uso / disponibles
- Estado de la campaña
- Tiempos: duración máxima, promedio, tiempos en espera, abandonos, etc.
- Cantidad de llamadas por rango de espera para medir calidad
- Posibilidad de hacer escuchas de llamadas en curso

Esta información además de brindarse en un dashboard, puede ser exportada en reportes para su análisis posterior, o bien para analizar tendencias.

- Operación de la plataforma

Dadas las necesidades de los contact center, la plataforma está diseñada para brindar un máximo de flexibilidad al cliente, permitiendo que realice los cambios en las configuraciones sin requerir interacción por parte de la Universidad. Para ellos se realizará una capacitación completa a quien oficiará como administrador de la plataforma, a fin de que se familiarice con las múltiples opciones de la misma. De igual manera, nuestro centro de soporte se encontrará disponible para realizar las configuraciones que resulten complejas, o bien para tomar la totalidad de las configuraciones que se requieran.

- Reportería

La plataforma a implementarse deberá ofrecer como mínimo las siguientes funcionalidades en términos de monitoreo en tiempo real y reportería histórica:

2/ PLATAFORMA VISUAL EN TIEMPO REAL

2.1

A. Información global:

1. Cantidad Total de llamadas
2. Cantidad Atendidas
3. Cantidad Pérdidas
4. Cantidad Salientes

5. Cantidad Derivadas

B. Información específica:

1. Poder identificar puntualmente a qué ramificación del IVR corresponde cada interacción.
2. Promedio duración total de las llamadas.
3. Promedio tiempo de espera antes de abandono.

C. Asistentes informativos:

1. Total Online
2. División por grupo/supervisor
3. Estado Listo
4. Estado Ausente
5. Estado Llamada en Curso

D. Información individual asistentes:

1. Estado
2. Tiempo de login
3. Tiempo retirada
4. Llamadas recibidas
5. Llamadas atendidas
6. Llamadas devueltas a cola
7. Llamadas derivadas
8. Promedio duración de atención

E. % de atención sobre el total de llamadas o del grupo

2.2 HISTÓRICO/ESTADÍSTICA:

Es necesario poder exportar la información desde la plataforma aplicando parámetros variables. Datos específicos y cruzados; seleccionando proyecto, fecha, tipo de interacción, cantidades, etc.

Escucha de llamadas en vivo de manera discrecional.

Acceso al archivo de llamadas almacenadas de manera discrecional.

Habilitar la derivación a encuesta post-atención.

2.3 Método de trabajo

Para poder cumplir eficientemente con los objetivos planteados, el servicio se organiza en cinco etapas claramente definidas:

- **Relevamiento e informe inicial de estado de situación:** La prestación del servicio comienza con un exhaustivo relevamiento inicial que nos permite conocer la infraestructura de red donde se implementará la solución. Este relevamiento se concentra principalmente en los componentes de hardware, software, seguridad y en la arquitectura de red. Se releva la forma de conexión con los servicios de telefonía actuales, evaluando la capacidad de los mismos. Con los datos obtenidos se genera un informe de situación inicial y una propuesta de mejoras para alcanzar la denominada “situación óptima”.
- **Definición funcional:** Una vez relevado el hardware y comunicaciones, se avanza en un análisis conjunto de los servicios a implementar en el contact center. Se definen el tipo de campañas (entrantes, salientes, blended), los tipos de colas de atención, perfil de los operadores, parámetros de calidad, etc. Esta etapa es fundamental para definir las diferentes situaciones que se pueden dar en el día a día, y dejar preparado el sistema para que puedan gestionarse sin limitaciones.
- **Parametrización:** Una vez realizado el análisis funcional, se trabaja en la configuración del sistema, de modo que pueda explotarse al máximo las funcionalidades. Entre otros parámetros se trabajará sobre:

- Grabación de locuciones
- Tiempo de reproducción de las mismas, loop, música en espera
- Definición de calendario de atención
- Definición de árboles de atención
- Alta de perfiles, usuarios y permisos
- Definición de skills y grupos de operadores
- Establecimiento de parámetros de calidad
- Tiempo de espera en cola
- % de llamadas abandonadas
- Tiempo de llamada en operador
- Tiempo promedio y máximo de gestión
- Tiempo de resguardo de grabaciones
- Horarios de atención de operadores, tiempos de descanso, backoffice, etc.
- Definición de formulario de datos a completar por gestión
- Parametrización de reportes
- Instalación: Con la parametrización completa, se realiza la instalación de la plataforma de Contact Center y del software utilizado por los operadores (softphone).
- Capacitación: Se realizará una capacitación al responsable del Contact Center, los supervisores y team leaders para que puedan utilizar adecuadamente las funcionalidades provistas por la central. En función de las necesidades, se podrá capacitar a un administrador, el cual tendrá un control completo de los múltiples parámetros de la plataforma.

2.4 Consideraciones:

El servicio de conexión a la red de telefonía será provisto por el INSTITUTO y complementado por 15 canales a proveer por LA UNSAM, utilizándose un servicio que tenga conexión de tipo VOIP (Voice over IP) generando un siptrunk entre ambas PBX. En

caso de requerirse otro tipo de conexión, se deberá analizar el equipamiento a incorporar, el cual no se encuentra contemplado.

- Arquitectura de la Solución
- Soporte

La plataforma de soporte de aplicaciones esta íntegramente desarrollada “In House” lo que le otorga un alto nivel de flexibilidad, disponibilidad y escalabilidad. Los servicios se encuentran distribuidos en 3 (tres) data centers y son controlados desde el Centro de Operación de Red.

Los equipos que proveen los servicios cuentan con infraestructura redundante, y toda la información se encuentra resguardada por medio de backups diarios.

El centro de atención telefónica funciona de lunes a viernes de 08 a 20 hs, durante los 12 meses establecidos a partir de la firma del convenio, a través de este dará soporte a los reclamos del cliente.

El centro de atención telefónica de la UNSAM brindará información; y en los casos correspondientes tomará reclamos, estos serán verificados y registrados. En los casos que sean necesarios serán elevados al personal de guardia, encargado de escalar el problema en función de las distintas variables contempladas en el procedimiento de atención. Para ello, el personal se encontrará altamente capacitado y con evidenciada experiencia en la resolución de conflictos.

3/ RECURSO HUMANO: SUPERVISORES, OPERARIOS Y TÉCNICOS

La UNSAM llevará adelante el Contact Center del INSTITUTO y conformará un equipo de trabajo con perfiles con conocimientos técnicos en atención al cliente, comercial, de asistencia, con un trato amable, diligente y por sobre todo con un amplio sentido de la escucha y resolución de conflictos.

Los mismos serán capacitados en los módulos Técnicos descriptos anteriormente.

La UNSAM deberá disponer de un equipo de trabajo que pueda dar respuesta a la solicitud de un promedio de 11.000 (once mil) llamados diarios; cubriendo la banda horaria de 08:00 hs a 20:00 hs de lunes a viernes por el período de 6 meses a partir de la firma del convenio.

A su vez, la UNSAM dispondrá de una guardia pasiva suficiente para cubrir cualquier contingencia que se presente.

El personal se encontrará en la sede UNSAM de Humboldt 1420, Palermo, de la CABA o de forma remota si la situación sanitaria lo requiere en el marco de la normativa vigente. A su vez dispondrá del equipamiento necesario para atender los llamados y efectuar la recopilación de información. El personal no guardará relación alguna con el INSTITUTO, eximiendo al mismo de toda relación laboral de dependencia y de toda responsabilidad por reclamos de cualquier tipo (laborales, daños y perjuicios y/o contractuales) por parte de los profesionales contratados, dependientes o vinculados de cualquier otro modo con LA UNIVERSIDAD a efectos del cumplimiento de este Convenio.

EL INSTITUTO no asume responsabilidad alguna sobre aportes previsionales, cargas sociales, seguros de vida, enfermedad, accidentes de viaje u otros seguros que eventualmente pudieran corresponder o ser necesarios o convenientes para los profesionales dependientes o contratados de LA UNIVERSIDAD en cumplimiento de este Convenio.

4/ PRESUPUESTO

El costo mensual del servicio será de \$17.159.863 (PESOS DIECISIETE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES), pagaderos mensualmente y \$10.143.117 (PESOS DIEZ MILLONES CIENTO CUARENTA Y TRES MIL CIENTO DIECISIETE) en concepto de capacitaciones, pagaderos por única vez. El cronograma de pago estará estipulado de la siguiente forma: \$10.143.117 (PESOS DIEZ MILLONES CIENTO CUARENTA Y TRES MIL CIENTO DIECISIETE) serán abonados dentro de los 7 días hábiles posteriores a la firma del presente Convenio, y el saldo en 6 cuotas iguales de \$17.159.863 (PESOS DIECISIETE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES). Estos importes contemplan los gastos administrativos del 9.09% del total transferido que la Universidad Nacional de San Martín percibirá por todo concepto por las funciones asignadas en el presente convenio.

ANEXO II DEL CONVENIO ESPECÍFICO

1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – (SLA).

El presente documento establece las especificaciones técnicas exigibles para el servicio de soporte de un call center.

1. Durante la duración del contrato regirá un soporte de la totalidad del servicio contratado durante los horarios que se establezcan. Dicho soporte se encontrará disponible de lunes a viernes, con una carga de doce (12) horas diarias, y con la posibilidad de ser ampliado a un soporte modalidad 7x24, en caso de ser requerido.
2. La UNSAM deberá brindar un soporte técnico con recursos certificados, de forma tal que los servicios requeridos sean cumplimentados dentro de los plazos estipulados en el punto 2.1 y cubriendo todos los requisitos de la contratación.
3. No se aceptará como causal de demora la carencia de equipos o elementos de repuestos, por lo cual el proveedor deberá mantener un stock de productos y componentes adecuados para reemplazar los que estén en servicio de ser necesario a los efectos de asegurar la continuidad del servicio.
4. En el caso de que un equipo presente alguna falla y deba ser retirado para su reparación, el proveedor deberá sustituirlo por otro, de calidad equivalente o superior (en perfecto estado de funcionamiento), a los efectos de restablecer la disponibilidad de la prestación afectada de manera inmediata.
5. La UNSAM será la responsable de la concurrencia inmediata del servicio técnico, en el lugar de prestación, su remuneración, traslados y demás gastos que ocasione su tarea, así como también la cobertura de los seguros que pudieran corresponder de acuerdo a los plazos estipulados en el punto 2.1.
6. La UNSAM será la responsable de la instalación y/o actualización de nuevas versiones de software y firmware por decisión propia o por pedido del Instituto dentro del período de contratación.
7. Ante la existencia de anomalías o cualquier falla, el Instituto reclamará a la prestadora del servicio que corresponda, mediante el canal de comunicación a proponer por la adjudicataria, indicando tipo de falla, fecha y hora de producida la misma. Una vez efectuada la solicitud de servicio, el prestador del servicio informará el número de reclamo correspondiente.
8. A partir de la fecha y hora indicada en el reclamo, comenzará a computarse el tiempo de indisponibilidad y lapsos de espera para la reparación del servicio, conforme los tiempos de respuesta establecidos en el punto 2.1. Producida la normalización del mismo, el prestador comunicará al Instituto por el mismo medio.

9. Este apartado se limita únicamente a los ítems de provisión de plataformas de tecnología.

2. TIEMPOS DE RESPUESTA Y PENALIDADES.

2.1 Tiempos de respuesta.

| | ESPERA EN HORAS | REPARACIÓN EN HORAS | TOLERANCIA POR INDISPONIBILIDAD MENSUAL | TOLERANCIA POR INDISPONIBILIDAD TOTAL |
|-------------|-----------------|---------------------|---|---------------------------------------|
| FALLA MENOR | 4 | 8 | 16 | 32 |
| FALLA MAYOR | 2 | 4 | 8 | 16 |

Falla menor: Queda definida como una condición de funcionamiento deficiente de la plataforma, que impida la prestación del servicio de no más del 20 % de los agentes.

Falla mayor: Queda definida como el funcionamiento deficiente de la plataforma ocasionado por desperfectos que impiden la prestación del servicio de más del 20% de los agentes.

NOTA 1: El cómputo por indisponibilidad será acumulativo independientemente del tipo de falla.

NOTA 2: Para los cálculos horarios se tendrán en cuenta los períodos de tiempo comprendidos en los días y horarios de prestación del servicio contratado.

2.2 Penalidades.

Superado el tiempo tolerable de indisponibilidad mensual, corresponderá una penalidad del cinco por ciento (5%) del valor de la facturación correspondiente al abono de soporte mensual, por cada hora o fracción en exceso, hasta el momento de normalización del servicio y como máximo un abono mensual, únicamente del ítem de servicio de plataforma, quedando excluido expresamente lo facturado por concepto de recursos humanos.

Superado el tiempo tolerable de indisponibilidad total, corresponderá una penalidad del diez por ciento (10%) del valor de la facturación correspondiente al abono mensual durante los seis meses de duración del convenio, por cada hora o fracción en exceso, hasta el momento de normalización del servicio y como máximo el equivalente al abono del período completo, únicamente del ítem de servicio de plataforma, quedando excluido expresamente lo facturado por concepto de recursos humanos.



Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2021-87748054- -INSSJP-GEYRAPA#INSSJP - Anexo I - Modelo de Convenio Específico - UNSAM-INSSJP Centro de Consultas Telefónicas.-

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 24 pagina/s.

Digitally signed by Gestion Documental Electronica
Date: 2021.09.30 17:55:35 -03:00

Digitally signed by Gestion Documental
Electronica
Date: 2021.09.30 17:55:35 -03:00