



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 062/2026 de fecha 01 de septiembre de 2026

RESOLUCIÓN C.A. N° 062-001/2026

POR LA QUE SE APRUEBA Y AUTORIZA LA RENOVACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS).

VISTO: El Expediente Digital CA/N° 1494/2026, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 31 de agosto de 2026, el cual contiene la Nota Interna PR/SRI/N° 057/2026, de fecha 31 de agosto de 2026, de la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales, por el que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el Proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA Y AUTORIZA LA RENOVACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)”;

CONSIDERANDO: Que, por Nota Interna PR/GDT/N° 007/2026, de fecha 13 de febrero de 2026, la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, solicitó iniciar y coordinar las gestiones interinstitucionales a fin de viabilizar la renovación del Convenio Marco y del Acuerdo Específico de Provisión de Contact Center suscrito con la Compañía Paraguaya de Comunicaciones (COPACO) en los términos que resulten más favorables para la Institución, y refirió entre otras cosas que: *“La continuidad de los instrumentos mencionados resulta estratégica y necesaria para garantizar la prestación ininterrumpida de los servicios de atención y comunicación institucional, los cuales constituyen un componente clave para la relación del IPS con asegurados, jubilados y empleadores y para el adecuado cumplimiento de sus fines misionales”*;

Que, como antecedentes, se cuenta con el Convenio de Cooperación Institucional entre el Instituto de Previsión Social (IPS) y la Compañía Paraguaya de Comunicaciones (COPACO S.A.), aprobado por Resolución C.A. N° 031-019/2019, de fecha 02 de julio de 2019, formalizado el 01 de agosto del año 2019, estableciéndose en su cláusula sexta una vigencia de cuatro (04) años contados desde su suscripción, con prórrogas automáticas por periodos sucesivos, salvo comunicación en contrario por cualquiera de las partes;

Que, así también, obran entre los antecedentes el Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center entre la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima (COPACO S.A.) y el Instituto de Previsión Social (IPS), aprobado por Resolución C.A. N° 031-019/2019, de fecha 02 de julio de 2019, formalizado el 01 de agosto del año 2019, estableciéndose en su cláusula sexta una vigencia de cuatro (04) años contados desde su suscripción, con prórrogas automáticas por periodos sucesivos, salvo comunicación en contrario por cualquiera de las partes;

FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 062/2026 de fecha 01 de septiembre de 2026

RESOLUCIÓN C.A. N° 062-001/2026

031-020/2019, de fecha 02 de julio de 2019, formalizado el 01 de agosto del año 2019; la Resolución C.A. N° 038-013/2019, de fecha 31 de julio de 2019, "POR LA QUE SE RECTIFICAN PARCIALMENTE LOS ANEXOS APROBADOS POR EL ART. 1° DE LAS RESOLUCIONES C.A. N° 031-020/19 Y C.A. N° 031-021/19, DE FECHA 02 DE JULIO DE 2019, "POR LA QUE SE APRUEBAN LOS ACUERDOS ESPECÍFICOS ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS) Y LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.)"; la Resolución C.A. N° 107-001/2024, de fecha 17 de diciembre de 2024, "POR LA QUE SE APRUEBA Y AUTORIZA LA SUSCRIPCIÓN DE LA ADENDA N° 1, AL ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)", suscrita el 30 de diciembre 2024";

Que, el proyecto de Acuerdo Específico tiene por objeto establecer las condiciones de cooperación comercial entre las partes para el Servicio de Contact Center para el IPS, con el fin de incrementar la capacidad de atención y cobertura horaria tanto en llamadas, WhatsApp, correo electrónico, u otros canales digitales, contemplando las plataformas tecnológicas asociadas, con la cantidad de agentes según demanda y asegurando supervisión y control de calidad para mejorar la experiencia del usuario dando respuesta a las necesidades actuales de atención del Centro de Atención al Usuario del IPS con los asegurados, conforme a los Anexos, los cuales contienen las especificaciones del servicio y la forma de pago;

Que, en la Cláusula Quinta del Acuerdo se establece el costo y la forma de pago, aclarándose que la facturación y liquidación se efectuarán considerando únicamente las horas efectivamente prestadas. Así también, en la Cláusula Novena se designan los responsables de la administración del Acuerdo, correspondiendo, por parte del IPS, a la Gerencia de Desarrollo y Tecnología y, por parte de COPACO S.A., al Gerente Comercial;

Que, la vigencia del Acuerdo será de veinticuatro (24) meses (Cláusula Décimo Primera), pudiendo renovarse automáticamente por periodos sucesivos hasta un máximo de tres (03) periodos, salvo comunicación en contrario de cualquiera de las partes con una antelación mínima de sesenta (60) días;

Que, por Nota Interna PR/GDT/N° 025/2026 de fecha 08 de mayo de 2026, la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, solicitó a la Gerencia Administrativa y Financiera, considerar la

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 062/2026 de fecha 01 de septiembre de 2026

RESOLUCIÓN C.A. N° 062-001/2026

ampliación presupuestaria del Objeto de Gasto N° 214 de G. 3.200.000.000.- (Guaraníes tres mil doscientos millones), para el ejercicio fiscal 2026 y la inclusión del mismo para el ejercicio fiscal 2027, conforme a los costos detallados a continuación:

<i>Servicios</i>	<i>Costo Mínimo Total Mensual IVA incluido</i>	<i>Costo Máximo Total Mensual IVA incluido</i>
<i>Contact Center, Agentes y Supervisores</i>	<i>G. 400.000.000.-</i>	<i>G. 800.000.000.-</i>
<i>Llamadas, WhatsApp y Chatbot</i>		<i>G. 310.000.000.-</i>
<i>Servicios Profesionales</i>	<i>G. 0.-</i>	<i>G. 40.000.000.-</i>

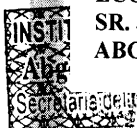
...monto total máximo mensual a ser considerado correspondería a G. 1.150.000.000.- (Guaraníes mil ciento cincuenta millones);

Que, en cuanto a la disponibilidad presupuestaria para hacer frente al pago derivado de este acuerdo, mediante Providencia N° 111/2026, de fecha 22 de mayo de 2026, la Gerencia Administrativa y Financiera a través de la Sección Programación dependiente del Departamento de Presupuesto - Dirección de Contabilidad y Presupuesto, informó que se ha incluido la previsión de los fondos requeridos para el cumplimiento del mismo en la próxima reprogramación presupuestaria institucional, sujeta a la elevación y aprobación de la superioridad, a fin de evitar la interrupción de la prestación del servicio;

Que, mediante correspondencia electrónica de fecha 28 de mayo de 2026, el proyecto de Acuerdo Específico fue socializado por la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales con la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A., a través de la División Licitaciones y Convenios – Departamento de Ventas Corporativas, para su análisis, culminando con una versión final consensuada entre las partes en fecha 16 de junio de 2026, en atención al mismo, la Coordinación de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología informó que la proforma del Acuerdo fue ajustado en partes de forma y de fondo conforme sugerencias de COPACO, como así también ratificado en algunos puntos de forma;

Que, mediante Providencia PR/SRI/DRN/N° 120/2026, de fecha 18 de junio de 2026, el Departamento de Relaciones Nacionales a través de la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales, solicitó a la Dirección Jurídica emitir el parecer correspondiente respecto de la viabilidad legal de su suscripción y por Dictamen DIJ/DDC/N° 356/2026, de fecha 25 de junio de 2026, manifestó entre otras cosas que *"conforme al Art. 14°, inciso f), de la Ley N° 7021/2022 "De Suministro y Contrataciones Públicas", los Convenios celebrados entre*

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGAÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 062/2026 de fecha 01 de septiembre de 2026

RESOLUCIÓN C.A. N° 062-001/2026

organismos y entidades públicas entre si se encuentran expresamente excluidos del ámbito de aplicación de dicha normativa, supuesto en el que se encuadra el presente Acuerdo; ...En consecuencia, atendiendo a que el Acuerdo cuenta con los vistos buenos de las áreas técnicas competentes, así como con la conformidad de COPACO S.A., esta Dirección Jurídica concluye que resulta jurídicamente viable su suscripción, correspondiendo proseguir con los trámites administrativos pertinentes para su consideración por el Consejo de Administración, a fin de que, en ejercicio de sus atribuciones, resuelva sobre su aprobación”;

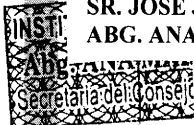
Que, mediante Nota P. N° 465/2026 de fecha 04 de agosto de 2026, ingresada al IPS por Expediente N° EXP-0000-2026-061472 en fecha 10 de agosto de 2026, la Presidencia del Directorio de COPACO S.A. comunicó, en el marco del Decreto N° 6225/2026 "Por el cual se dispone el reajuste de los sueldos y jornales mínimos de trabajadores del sector privado" y de la Cláusula Sexta de Reajuste de Precios del Acuerdo Específico de Cooperación para la Provisión del Servicio de Contact Center del IPS suscrito el 01 de agosto de 2019, el reajuste de los precios de los servicios (Precio/hora (Gs.) IVA incluido), contratados a partir de la facturación del mes de julio de 2026, conforme al siguiente detalle: Agente, de G. 46.123.- a G. 47.334.-; Supervisor, de G. 52.411.- a G. 53.787.-; Agente Nocturno, de G. 59.964.- a G. 61.538.-; y Supervisor Nocturno, de G. 68.134.- a G. 69.923;

Que, en atención a dicha comunicación, la Gerencia de Desarrollo y Tecnología remitió la proforma del acuerdo refrendada por su Gerente, con los ajustes correspondientes ya incorporados al ítem 10 "COSTOS DEL SERVICIO – AGENTES" del proyecto de Anexo I correspondiente al Acuerdo Específico;

Que, conforme a lo expuesto, se encuentra acreditada la inexistencia de deuda pendiente, la continuidad ininterrumpida del servicio y la previsión presupuestaria correspondiente, así como la actualización de los valores contractuales conforme al reajuste comunicado por COPACO S.A., resultando pertinente proseguir con la aprobación y suscripción del nuevo Acuerdo Específico, en su versión ajustada, a fin de garantizar la continuidad de un servicio esencial para la atención de los asegurados, jubilados y empleadores del IPS;

Que, la propuesta en cuestión, cuenta con el aval de la Directora de la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales, garantizando así su conformidad, en los términos del Formulario de Recepción de Expedientes para tratamiento por el Consejo de Administración del IPS, y de la Nota Interna PR/SRI/N° 057/2026, de fecha 31 de agosto de 2026, suscritos por la misma;

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGANA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 062/2026 de fecha 01 de septiembre de 2026

RESOLUCIÓN C.A. N° 062-001/2026

Que, en Sesión N° 062/2026, de fecha 01 de setiembre de 2026, la Máxima Autoridad procedió al análisis de los antecedentes señalados precedentemente y determinó aprobar la renovación y suscripción del "ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (I.P.S.)", **previa reprogramación presupuestaria;**

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

RESUELVE:

- 1°) Aprobar la renovación y suscripción del "ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (I.P.S.)", previa reprogramación presupuestaria, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaría del Consejo de Administración y las áreas técnicas respectivas, que en su totalidad consta de 25 (veinticinco) fojas, y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2°) Autorizar al Presidente del Consejo de Administración a suscribir en representación del Instituto de Previsión Social, el Acuerdo Específico aprobado en el Art. 1° de la presente Resolución.-----
- 3°) Disponer que la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, en carácter de administrador realice el control, seguimiento permanente y fiel cumplimiento de los puntos estipulados en el Acuerdo Específico.-----
- 4°) Encomendar a la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales conjuntamente con el Gabinete de Presidencia, a realizar las gestiones administrativas correspondientes para la suscripción del Acuerdo Específico aprobado en el Art. 1° de la presente Resolución.-----

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 062/2026 de fecha 01 de septiembre de 2026

RESOLUCIÓN C.A. N° 062-001/2026

- 5°) Establecer que la Secretaría General será la encargada de mantener en resguardo el original del instrumento suscrito por las partes como consecuencia del presente Acto Administrativo y sus antecedentes originales.-----
- 6°) Establecer que la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales, es la responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 7°) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/dk/jo.-

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**

**ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER
ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD
ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)**

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, a los días del mes de del año dos mil veinte y seis; por una parte, el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante **IPS** representado por su Presidente **Alte. (R) Prof. Dr. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE**, con domicilio en las calles Herrera y Constitución de esta Capital, y la **COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, en adelante **COPACO S.A.**, representada por el Presidente del Directorio, **Lic. NATALIA BORGOGNON CALÓ**, con domicilio en el Edificio Gral. Bernardino Caballero N° 531 de la Calle Alberdi y Gral. Díaz de la ciudad de Asunción, en adelante las **PARTES**, convienen en celebrar el presente **ACUERDO ESPECÍFICO DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER**, que se registrará por las siguientes Cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: MARCO LEGAL Y ANTECEDENTES

El presente Acuerdo Específico de Servicios está basado en el marco Legal del **CONVENIO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS) y LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES (COPACO S.A.)**, aprobado por Resolución C.A. 031-019/19, de fecha 02 de julio de 2019, firmado en fecha 01 de agosto del año 2019.

El Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center suscrito entre la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima (COPACO S.A.) y el Instituto de Previsión Social (IPS), aprobado por Resolución C.A. 031-020/19, de fecha 02 de julio de 2019, firmado en fecha 01 de agosto del año 2019.

La Resolución C.A. N° 038-013/19, de fecha 31 de julio de 2019, por la que se Rectifica parcialmente los anexos aprobados por el Art. 1° de las Resoluciones C.A. N° 031-020/19 y C.A. N° 031-021/19 de fecha 02 de julio de 2019, *“Por la que se aprueban los Acuerdos Específicos entre el Instituto de Previsión Social (IPS) y la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima (COPACO S.A.)”*.

La Resolución C.A. N° 107-001/2024, de fecha 17 de diciembre de 2024, Por la que se aprueba y autoriza la suscripción de la Adenda N° 1, al Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center entre la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima (COPACO S.A.) y el Instituto de Previsión Social (IPS), suscrita el 30 de diciembre 2024.

La Resolución del C.A. N° - /2026 de fecha de de 2026, que aprueba y autoriza la suscripción del Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO Y CONDICIONES

El objeto del presente Acuerdo es establecer las condiciones de cooperación comercial entre las **PARTES** para el Servicio de Contact Center para el **IPS**, con el fin de incrementar la capacidad de atención y cobertura horaria tanto en llamadas, WhatsApp, correo electrónico, u otros canales digitales, contemplando las plataformas tecnológicas asociadas, con la cantidad de agentes según demanda y asegurando supervisión y control de calidad para mejorar la



experiencia del usuario dando respuesta a las necesidades actuales de atención del Centro de Atención al Usuario del **IPS** con los asegurados, conforme a los Anexos, los cuales contienen las especificaciones del servicio y la forma de pago.

CLÁUSULA TERCERA: CONDICIONES GENERALES

Las características del Servicio de Contact Center, el alcance, las especificaciones técnicas, los niveles de servicio, la calidad de atención, las mediciones y penalizaciones, los informes, el programa de trabajo son los establecidos en sus Anexos correspondientes.

CLÁUSULA CUARTA: COMPROMISO DE LAS PARTES

1. Para la prestación del servicio, la **COPACO S.A.** disponibilizará la plataforma de Contact Center para el **IPS** durante el tiempo que dure el presente Acuerdo, para el efecto el **IPS** otorgará los permisos correspondientes para el acceso de gestión requeridos para el correcto funcionamiento de la plataforma y sus integraciones con los sistemas del **IPS**.
2. El **IPS** capacitará a los Agentes de **COPACO S.A.** con relación a los sistemas de gestión a ser utilizados y a las técnicas que involucran la atención, la provisión de todas las informaciones y la resolución de reclamos de sus servicios si fuere el caso.
3. La **COPACO S.A.** se compromete a elaborar conjuntamente con el **IPS**, un calendario para la ejecución de las tareas fijadas según el presente Acuerdo.
4. El **IPS** se compromete a informar a los Agentes de **COPACO S.A.** sobre eventuales cambios en el procedimiento, por medio de los canales de comunicaciones adecuados para los efectos entre ambas instituciones.
5. La **COPACO S.A.** se compromete a dotar inicialmente de una cantidad de 119 (ciento diecinueve) agentes para dar atención de (Lunes a Domingo), en el horario definido y con las garantías de calidad establecidos en el Anexo Técnico, y en caso de suscitarse condiciones que requieran de un incremento de agentes a corto plazo, **COPACO S.A.** procederá a ejecutar acciones correspondientes para satisfacer los requerimientos a corto plazo.
6. El **IPS** podrá solicitar con 30 (treinta) días de antelación la ampliación de la cantidad de Agentes, según necesidad y en especial para la obtención de resultados a largo plazo. La distribución de los Agentes estará definida en el Anexo de Nivel de Servicio.
7. **COPACO S.A.** se compromete a contratar bajo su responsabilidad a los Agentes que sean requeridos para dar una adecuada atención y resolución de problemas de conectividad en tecnologías IP. Para ello, deberá contratar Agentes que tengan el perfil adecuado.
8. **COPACO S.A.** se compromete a la correcta implementación de los servicios de WhatsApp, los Bots de atención, las integraciones y otros mecanismos o servicios necesarios para la atención adecuada a los asegurados por mensajes, llamadas o videollamadas.
9. Los procedimientos de control, seguimiento, medición y comunicación de los eventos tanto diarios, como eventuales, están establecidos en el Anexo de Nivel de Servicio.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Dolores Zamora
Secretaria de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvana Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

CLÁUSULA QUINTA: COSTO Y FORMA DE PAGO

El IPS abonará a **COPACO S.A.** los montos correspondientes conforme los servicios efectivamente proveídos, de acuerdo a los siguientes valores:

1. El costo mínimo total mensual ajustado por la prestación del servicio de operadores de Contact Center, incluyendo todos los agentes y supervisores, será de **G. 400.000.000 (Guaraníes cuatrocientos millones) I.V.A. incluido y el monto máximo será de Gs. 800.000.000 (Guaraníes ochocientos millones) I.V.A. incluido.** Detallada en anexos. El mismo puede estar sujetos a ampliaciones según la necesidad del IPS en posteriores adendas.
2. El costo mínimo total mensual por la prestación del servicio **de Llamadas, WhatsApp, y Chatbot para Agendamientos** será de G. 130.000.000 (Guaraníes ciento treinta millones) I.V.A. incluido y el monto máximo será de Gs. 310.000.000 (Guaraníes trescientos diez millones) I.V.A. incluido. Detallada en anexos. El mismo puede estar sujetos a ampliaciones según la necesidad del IPS en posteriores adendas.
3. El costo total mensual por la prestación de Servicios Profesionales hasta un monto máximo de Gs. 40.000.000 (Guaraníes cuarenta millones) I.V.A. incluido. Detallada en anexos. El mismo puede estar sujetos a ampliaciones según la necesidad del IPS en posteriores adendas.
4. El pago se realizará en forma mensual, dentro de los **10 (Diez) días hábiles del mes siguiente** al de la prestación del servicio, mediante la presentación de la factura emitida por **COPACO S.A.**, conforme a los registros de horas efectivamente trabajadas, detallados por agente y supervisor, según las métricas de servicio y Anexo de Nivel de Servicio.
5. La facturación y liquidación se efectuará considerando únicamente las horas efectivamente prestadas por cada agente y supervisor, aplicando descuentos en caso de incumplimiento de los niveles de atención establecidos en el Anexo de Nivel de Servicio.

CLÁUSULA SEXTA: CANALES Y PLATAFORMAS ADICIONALES.

1. **COPACO S.A.** podrá utilizar plataformas **SAAS** para la atención de llamadas y WhatsApp, siempre que estas plataformas cumplan con los estándares de seguridad, compatibilidad con los sistemas del IPS, calidad de servicio en la atención y confidencialidad establecidos en el Acuerdo Específico y sus Anexos.
2. La implementación de cualquier plataforma adicional requerirá la **aprobación previa y por escrito del IPS**, así como la capacitación del personal asignado al uso de estas herramientas.

Los costos derivados del uso de nuevas plataformas, incluidos los adicionales por licencias, infraestructura tecnológica y soporte, serán incluidos en la facturación mensual de manera desglosada, según lo acordado entre las **PARTES**.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. MARIA CASTRO
Secretaría de Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Aosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

CLÁUSULA SÉPTIMA: MANTENIMIENTO DE MÉTRICAS Y PENALIZACIONES.

1. La evaluación de la calidad de atención se aplicará tanto a los agentes, así como a los distintos canales de atención, siguiendo los criterios de monitoreo, registro y calificación definidos por el **IPS**.
2. En caso de que los indicadores de servicio no se cumplan por causas atribuibles a **COPACO S.A.**, se aplicarán las penalizaciones correspondientes, según lo estipulado en el Anexo de Nivel de Servicio.
3. Las incidencias técnicas atribuibles al **IPS** no generarán penalizaciones a **COPACO S.A.**, incluyendo aquellas relacionadas con la disponibilidad de plataformas, sistemas de gestión o infraestructura tecnológica proporcionada por el I.P.S.

CLÁUSULA OCTAVA: REAJUSTE DE PRECIOS

En caso de ser necesario, las **PARTES** se reservan el derecho de implementar una fórmula de reajuste, a fin de una aplicación más detallada en la composición de los montos a ser abonados por el **IPS**.

La fórmula a ser aplicada será en las siguientes condiciones:

$$R = 0.75 \times Pb \{0.70 (Sdd/Sad) - 0.70\}$$

R = Reajuste del pago mensual.

Pb = Precio mensual del Servicio.

S = Valores del salario mínimo mensual para actividades no especificadas, fijados por la Dirección General del Trabajo del MTESS.

Dd = El índice de orden "dd" se refiere al mes de inicio de la validez del Decreto del Poder Ejecutivo.

Ad = El índice en orden "ad" se refiere al mes de la fecha de inicio del Contrato.

El valor reajustado del pago mensual será obtenido de la siguiente formula;

$$PR = R + Pb$$

COPACO S.A. deberá solicitar el reajuste contractual por escrito al **IPS** y tendrá inicio a partir de la fecha del decreto que fije el nuevo salario mínimo mensual para actividades diversas no especificadas de la Capital.

Los precios correspondientes a los servicios de WhatsApp, Chatbot, Videollamadas y demás plataformas tecnológicas de terceros utilizadas para la prestación del servicio estarán sujetos a las variaciones tarifarias que determinen sus respectivos proveedores. En caso de producirse incrementos, modificaciones de licencias, cambios regulatorios o comerciales que impacten en los costos de dichos servicios, **COPACO S.A.** tendrá derecho a ajustar proporcionalmente los valores facturados al **IPS**, previa notificación por escrito. Las referidas variaciones no serán consideradas decisiones ni responsabilidades atribuibles a **COPACO S.A.**



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvana Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Pintos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo Tecnológico



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
ALEJANDRA MARÍA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

CLÁUSULA NOVENA: ADMINISTRACIÓN

Para el logro de los objetivos del presente Acuerdo Específico, el **IPS** y **COPACO S.A.** designan los responsables de atender y gestionar todo cuanto se refiera al presente servicio:

1. Por parte del **IPS** la Gerencia de Desarrollo y Tecnología.
2. Por parte de **COPACO S.A.** el Gerente Comercial.

Para la fiscalización, monitoreo de gestión y verificación de la facturación del servicio, con facultades para adoptar medidas oportunas que permitan concretar de manera satisfactoria los objetivos del Acuerdo, son designados:

1. Por parte del **IPS** la Gerencia de Desarrollo y Tecnología.
2. Por parte de **COPACO S.A.** el Gerente Comercial.

Con las principales tareas:

1. Mantener al día la información a las Autoridades Superiores sobre el desarrollo del Acuerdo.
2. Elaboración de un Plan de Actividades y Cronogramas.
3. Establecer las bases para el desarrollo armónico del Acuerdo.
4. Elaboración y presentación de Informes de las **PARTES**.

Asimismo, se designarán otros representantes y técnicos que fueren necesarios.

CLÁUSULA DÉCIMA: VINCULACIÓN DE RECURSOS HUMANOS ENTRE LAS PARTES

Los recursos humanos designados por las **PARTES**, para cumplir con las actividades previstas en el Acuerdo Específico de Provisión de Servicios, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con la otra parte.

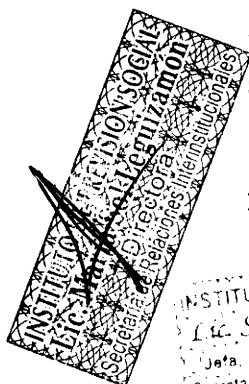
CLÁUSULA DECIMOPRIMERA: VIGENCIA.

El plazo de vigencia del presente Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contac Center, será de 24 (veinticuatro) meses, contados a partir del dedel año 2026. El cual podrá ser prorrogado de manera automática por periodos sucesivos, hasta un máximo de 3 periodos, salvo que alguna de las **PARTES** comunique por escrito a la otra su decisión en contrario, con una anticipación de 60 (sesenta) días o más respecto a la fecha de vencimiento.

CLÁUSULA DECIMOSEGUNDA: RESCISIÓN.

El presente Acuerdo Específico de Provisión de Servicios podrá ser rescindido en los siguientes casos:

1. De común acuerdo entre las **PARTES**.
2. Por incumplimiento de una de las **PARTES**.



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. M. Domínguez A.
Jefe. Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. M. Domínguez A.
Jefe. Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

3. Por suspensión de los trabajos, imputables a algunas de las **PARTES**, por más de quince (15) días calendario, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito.

La solicitud de rescisión de Contrato deberá estar firmada por personas cuya facultad de representación se encuentre plenamente avalada con documentaciones adjuntas al pedido de cancelación del servicio. El **IPS** podrá rescindir este Acuerdo Específico para cancelación de cualquier deuda pendiente y otros cargos estipulados. **COPACO S.A.** podrá rescindir unilateralmente el Acuerdo cuando existan atrasos de pago superiores a 60 días, incumplimientos reiterados de las obligaciones del IPS o imposibilidad técnica atribuible al IPS.

CLÁUSULA DECIMOTERCERA: FUERZA MAYOR.

La **COPACO S.A.** y el **IPS** estarán exentos de responsabilidad en el cumplimiento de los plazos establecidos en este Acuerdo, toda vez que estén impedidos por causas atribuidas a fuerza mayor.

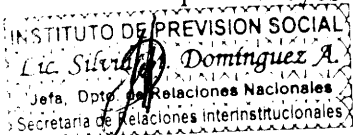
Para los fines de este Acuerdo se considerará casos de fuerza mayor lo que como, por ejemplo, pero no limitativamente, se mencionan a continuación, siempre que tales cosas hayan tenido efectiva influencia o producida interrupción en la ejecución del Acuerdo, y se haya utilizado la debida diligencia para prevenir o limitar sus influencias:

1. Guerras u hostilidades bélicas, invasiones armadas, guerra civil o insurrecciones internas en el país.
2. Huelgas generales, actos de sabotaje debidamente demostrado por el estamento judicial, a infraestructura o materiales de **COPACO S.A.** y que sea por suministro licitado, maniobras terroristas denunciadas y corroboradas en el área de trabajo.
3. Catástrofes naturales (sismos, inundaciones, tornados, tormentas, etc.) con influencia demostrada en el área de trabajo.
4. Incendios y naufragios, con influencia demostrada en el área de trabajo.
5. Al producirse un caso de fuerza mayor, la parte afectada deberá comunicar a la otra de inmediato, en un plazo de 10 (diez) días calendario del mes siguiente al hecho para aportar las pruebas correspondientes, a menos que existan graves impedimentos demostrables y ajenos a la causa de **COPACO S.A.** para la demostración al momento de la comunicación **COPACO S.A.** deberá anexar toda la documentación respaldatoria correspondiente.

En los casos mencionados en esta cláusula, el periodo de entrega final será aplazado por el tiempo equivalente al número de días transcurrido en el caso de fuerza mayor.

CLÁUSULA DECIMOCUARTA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Todas las informaciones relativas a cualquier aspecto del presente Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center, podrán ser llevadas a conocimiento de terceros, inclusive mediante publicidad, por cualquiera de las **PARTES**, con mención expresa de ambas entidades, siempre y cuando no afecte información considerada de carácter confidencial por las leyes que rigen la materia.



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María del Carmen Ruizamón
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Ríos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

CLÁUSULA DECIMOQUINTA: RESOLUCIÓN DE DIVERGENCIAS.

Las eventuales divergencias o controversias derivadas de la ejecución o interpretación de este Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center, deberán ser resueltas mediante negociación directa, por mutuo acuerdo, entre las **PARTES**.

En el caso de que esto no sea posible, las **PARTES** optan por los Tribunales de la Jurisdicción de Asunción para dirimir cualquier cuestión.

En prueba de conformidad con las cláusulas que anteceden, firman el presente Acuerdo Específico de Provisión de Servicios de Contact Center en dos (2) ejemplares de un mismo tenor y un solo efecto, en el lugar y fecha de su otorgamiento.

Alte. (R) Prof. Dr. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE
Presidente del Consejo de Administración
Instituto de Previsión Social (IPS)

Lic. Natalia Borgognon Caló
Presidente
Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima
(COPACO S.A.)

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Silvia M. Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Mari Sol Leguizamón
Directora
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

ANEXO I

Servicio de Contact Center (Agentes)

1 ALCANCE.

El IPS requiere disponer de un servicio de atención de interacciones del Centro de Atención al Usuario, como parte del plan de mejora en la gestión.

2 DEFINICIONES.

Contact Center: Centro de llamadas telefónicas integradas con un sistema Informático que permite una atención esmerada y eficaz al cliente.

Agente de Atención al Cliente (Agente): Persona dedicada a la atención telefónica del cliente.

Calidad en la Atención: Este indicador mide el nivel de conocimiento y aptitud empleado por un Agente al atender una llamada.

Nivel de Atención: Es el resultado del Índice de Espera en Cola y Tráfico Eficaz.

Evento accidental: Toda situación imprevisible que ocurre por choques a sostenes, columnas, caída de árboles/ramas o actos de vandalismo, etc.

Incidencia técnica: es cuando ocurre un mal funcionamiento del hardware o software vinculado a los sistemas de gestión o a las comunicaciones del IPS por causas atribuibles a ésta y que impida el buen desarrollo del servicio contratado.

Llamadas entrantes: son las llamadas que han logrado acceder a la plataforma telefónica IVR y con un tiempo de duración mayor o igual a 3 segundos son registradas y puestas a disposición para su atención.

Llamadas atendidas: son las llamadas atendidas por un Agente.

Llamadas en cola: son las llamadas ingresadas que están aguardando ser atendidas por un Agente.

Llamadas abandonadas entrantes: son las llamadas ingresadas a la cola que no fueron atendidas por un Agente y son cortadas por el cliente.

Llamadas salientes: son las llamadas realizadas por el Agente a un cliente con tiempo mayor a 10 seg.

Llamadas abandonadas salientes: son las llamadas realizadas por el Agente que no fueron atendidas por el cliente.

Tiempo de conversación: es el tiempo que el Agente se encuentra en línea con el cliente.

Tiempo de espera entrante: es el tiempo que espera el cliente para ser atendido por un Agente, contados a partir de que el sistema lo registra como llamada entrante.

Tiempo de espera saliente: es el tiempo que espera el Agente para ser atendido por el cliente, contados a partir de que el sistema lo registra como llamada saliente.

Tiempo promedio de espera para contestación: es el promedio aritmético de los tiempos de espera en un periodo considerado (día, semana, mes).

Tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada: es el tiempo contabilizado luego de la culminación de una llamada y que es utilizado por el Agente para realizar una tarea administrativa, para disponerse nuevamente a recibir la siguiente llamada.

Tiempo medio de conversación: es el promedio aritmético de los tiempos de conversación en un periodo considerado.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia A. Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaria de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos F. Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo de Tecnología

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Sol Leguizamón
Directora
Secretaria de Relaciones Interinstitucionales

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

3.1 Generalidades.

Este servicio deberá tener la capacidad de gestionar las interacciones, entrantes y salientes, de los usuarios del IPS con el Contact Center, donde se desarrolla todo el proceso de atención originado por la necesidad de información, de registración de turno, por alguna eventual deficiencia en la provisión del servicio proveído por el IPS, u otros que el IPS determine.

3.2 Gestión de llamadas entrantes.

Los usuarios del IPS que deseen realizar consultas referentes a los temas mencionados en las generalidades podrán realizarlas comunicándose a los números telefónicos definidos cuyo titular es el IPS (a la fecha: 180, 0212193000, 0800115000).

Las llamadas de usuarios que ingresen tanto a través de la red de COPACO S.A. o de las redes celulares, serán atendidas por el Agente en el Contact Center de COPACO S.A. Para gestionar o realizar registros de la llamada, el Agente de Contact Center accederá al sistema de gestión del IPS, para lo cual IPS disponibilizará los accesos a la plataforma y sistemas de gestión requeridos para el desarrollo efectivo de la gestión de los Agentes del Contact Center de COPACO S.A. con la correspondiente capacitación acerca del uso de estos a los Agentes designados para la campaña IPS.

La modalidad del servicio tiene una cobertura de lunes a domingo, en el horario detallado en la tabla 9.1; 9.2 Todas las llamadas recepcionadas por los agentes deberán ser atendidas conforme a criterios de calidad establecidos por el IPS y registradas en los sistemas habilitados para el efecto.

En el caso de presentarse inconvenientes para la registración de datos en los sistemas informáticos, COPACO S.A. deberá registrar las consultas y reclamos en formularios debidamente preparados y suministrados por el IPS para el efecto. Esta información deberá ser facilitada a través del medio y a la persona asignada por el IPS, a fin de que sean entregadas a los responsables de su procesamiento.

Una vez subsanados los inconvenientes COPACO S.A. deberá inmediatamente asegurarse de la carga de estos registros en los sistemas de gestión del IPS.

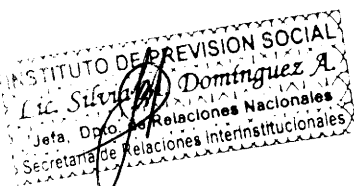
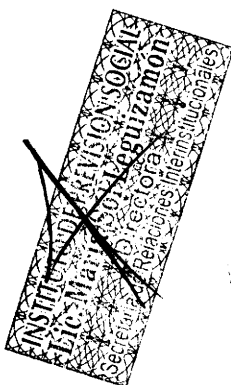
COPACO S.A. tendrá acceso a la plataforma para la obtención de informes estadísticos y de control (diarios, semanales y mensuales) relacionados a la operativa. El reporte se hará utilizando las herramientas de la plataforma del Contact Center del IPS y conforme los procedimientos de obtención de estos.

El Agente de COPACO S.A. tendrá a su cargo el contacto con los usuarios a fin de informar, asesorar, contactar y/o encuestar cuando así lo requiera el IPS.

3.3 Infraestructura.

COPACO S.A. deberá hacerse cargo de todo el equipamiento (Hardware y Software), y deberá garantizar el soporte de la transmisión de Voz sobre IP (VoIP) con calidad de servicio (QoS), la compatibilidad con los Protocolos de VoIP: G.711 (Protocolo definido por la ITU_T) y SIP (Protocolo definido por la IETF), capacidad de segmentación de la Red en VLANs y soporte.

Las PCs de las posiciones del Contact Center de COPACO S.A. designadas para la atención de llamadas deberán soportar las aplicaciones del IPS.



4 PERFILES DEL RRHH.

4.1 Funciones.

4.1.1 Agente

- ✓ Gestionar las llamadas según los criterios establecidos por el IPS y COPACO S.A.
- ✓ Mantener actualizados sus conocimientos sobre el servicio con las informaciones recibidas del IPS.
- ✓ Asistir y participar activamente en las capacitaciones programadas.
- ✓ Realizar otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.
- ✓ El Agente firmará y mantendrá el acuerdo de confidencialidad, en caso de incumplimiento será pasible de medidas y sanciones disciplinarias, dependiendo de la gravedad podrá ser causante de rescisión de contrato con el Agente afectado.

4.1.2 Supervisor de Atención al Cliente.

- ✓ Realizar el acompañamiento a los Agentes estableciendo resultados cualitativos y cuantitativos para llegar a los objetivos.
- ✓ Apoyar la gestión de los Agentes en el análisis y canalización de los pedidos, consultas y reclamos.
- ✓ Identificar, controlar e informar sobre necesidades de recursos/infraestructura de su sector.
- ✓ Asegurar que los Agentes reciban la capacitación requerida para el trabajo (mediante evaluación, monitoreo, análisis, devolución, calibración)
- ✓ Realizar atención de consultas y/o reclamos de usuarios en situación de conflicto, derivados por los Agentes, cuando soliciten comunicarse con una persona de nivel superior.
- ✓ Aplicar reconocimientos y sanciones para el personal a su cargo, según corresponda.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en el servicio y proponer alternativas.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
- ✓ Mantener actualizado el archivo y registro de toda la documentación relacionada con las actividades de los Agentes.
- ✓ Contribuir al mantenimiento del clima organizacional apropiado para el trabajo en equipo propiciando la calidad y productividad.
- ✓ Realizar otras actividades relacionadas a las funciones que le sean encomendadas.
- ✓ Generar informes/reportes periódicos (diario, semanal y mensual) de los indicadores de gestión exigidos en estas Especificaciones y cualquier otro informe solicitado por el IPS, a partir de los datos disponibles.
- ✓ Controlar las ausencias y cobertura de los puestos de atención.

5 CALIDAD DE SERVICIO.

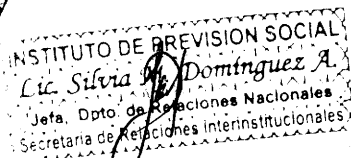
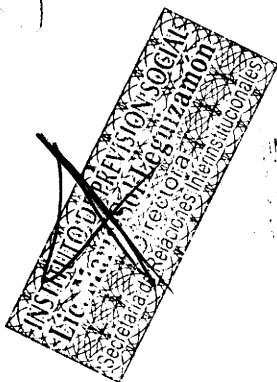
Son los parámetros de medición a ser tomados en cuenta en el momento de la evaluación, a fin de emitir los informes de control y evaluación.

Grado de servicio entrante (GSE) = El término grado de servicio define la proporción de las interacciones que se permite fallar durante la hora de mayor ocupación debido a la limitación, por razones de falta de agentes.

$$GSE = SLP / SLR$$

LP = número de llamadas perdidas

LR = número total de llamadas recibidas



Flujo de tráfico = se define como el producto del número de interacciones y su duración promedio durante un periodo de observación de una hora.

$$A = C * T$$

A = flujo de tráfico – nivel de servicio

C = interacciones en 1 hora

T = tiempo promedio de la interacción

Tráfico eficaz (TEF) = corresponde a la relación de interacciones atendidas (LA) y las interacciones recibidas (LR)

$$TEF = LA / LR$$

Lucro Cesante: valora únicamente la no prestación del servicio de atención

Costo Marginal (CM): corresponde al sobre costo mensual estipulado por el servicio proveído adicionalmente a la fuerza de trabajo comprometido contractualmente.

$$CM = (HT - HR) - (HE) * CAE$$

Variables:

DM: Días del mes

HT: Cantidad total de horas trabajadas en el mes

HE: Horas estipuladas de trabajo total por mes ($HE = TAG * 6\text{Hs.} * DM$)

TAG: Cantidad de Agentes estipulado por mes

CAE: Costo de Agentes por hora o fracción de hora excedente de trabajo (Gs.)

Tiempo promedio de espera para contestación (TPEPC):

$$TPEPC = S \text{ TELAx} / TCx \quad 0 < TPEPC < 60 \text{ segundos.}$$

TELA: corresponde al tiempo de espera de interacciones atendidas

TC: es el tráfico cursado, el cual corresponde a la cantidad de interacciones atendidas.

x: donde x representa el rango de la muestra (día, semana, mes)

Cantidad de interacciones en cola mayores a 1200 segundos (CLE >1200)

Para llamadas

Índice de Espera en Cola (IEC): Es la relación entre cantidad de llamadas en cola mayor a 1200 segundos y la cantidad de llamadas atendidas por los agentes.

$$IEC = (CLE > xx / TC)$$

CLE > xx = Cantidad de llamadas en cola mayores a 1200 segundos.

TC: es el tráfico cursado, el cual corresponde a la cantidad de llamadas atendidas por los Agentes.



Para canales digitales

Índice de Espera en Cola (IEC): Es la relación entre cantidad de interacciones en cola mayor a 3600 segundos y la cantidad de interacciones atendidas por los agentes.

$$IEC = (CLE > xx / TC)$$

CLE > 3600 = Cantidad de interacciones en cola mayores a 3600 segundos.

TC: es el tráfico cursado, el cual corresponde a la cantidad de interacciones atendidas por los Agentes

6 CALIDAD EN LA ATENCIÓN.

La calidad en la atención será evaluada mediante el monitoreo de los registros de contacto de usuarios del IPS que se comunican con el Contact Center a través de los canales de interacciones habilitados y atendidos por el Contact Center de COPACO S.A.

La calidad percibida se relaciona con las expectativas de los usuarios, con la atención, el trato recibido y con la capacidad de la solución en un tiempo mínimo.

6.1 Evaluación de Calidad en la atención.

El Analista de Calidad deberá realizar el monitoreo y la calificación de por lo menos 7 (siete) interacciones aleatorias por Agente para la evaluación mensual y registrará lo detectado en planillas de monitoreo con datos como; fecha y hora del monitoreo, nombre de Agente y otros datos que serán definidos de acuerdo con lo proveído por el sistema de grabación.

6.2 Criterios de evaluación de la calidad de Atención.

Con fines de medición de la calidad de atención, COPACO S.A. será evaluado periódicamente por el IPS a través del monitoreo de las interacciones.

El parámetro de medición de calidad será en base a un 100% de gestión integral en las interacciones teniendo en cuenta descuentos en diferentes ítems de acuerdo con los ítems de calidad establecidos juntamente con el IPS. Los aspectos para evaluar y sus puntajes serán:

1 – Estilo y trato: si usa adecuadamente los saludos iniciales, con lenguaje apropiado y cordial, ausencia de muletillas y los correspondientes agradecimientos. De cumplir con estos aspectos se obtiene hasta un 10%.

2- Organización: si demuestra conocimiento de los servicios brindados, manejo de la llamada en general tanto en su forma de seguimiento, desenlace y correcta utilización de los procedimientos establecidos para dar respuesta. De cumplir con estos aspectos se obtiene hasta un 25%.

3- Respuesta: entrega información clara, correcta y completa. De cumplir con estos aspectos se obtiene hasta un 45%.

4- Tiempo: si consigue extraer la información considerada esencial por el IPS, dentro del tiempo medio de conversación establecido. Tiempo Máximo: 1.200 segundos. De cumplir con estos aspectos se obtiene hasta un 15%.

5- Habilidades de escucha: si demuestra paciencia y actitud de servicio al cliente. De cumplir con estos aspectos se obtiene hasta un 5%.

Mediante esto, se estipulará un promedio objetivo de al menos un 83% de calidad de la gestión.

MEDICIÓN Y PENALIZACIONES.

COPACO S.A. deberá cumplir con los indicadores establecidos en el ítem 5:

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Castro
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Castro
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Pintos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

En caso de que el IPS requiera aumentar o disminuir los indicadores establecidos en forma permanente o por un periodo específico, comunicará a COPACO S.A. con una anticipación de cómo mínimo 30 días, para que evalúe la factibilidad del cambio e informe los plazos. Serán aplicadas las penalizaciones toda vez que los resultados de los indicadores obtenidos no se encuentren comprendidos dentro de los rangos establecidos en el ítem 5, a seguir:

7.1 Nivel de Atención

Es el resultado del promedio de llamadas efectivamente atendidas por hora y llamadas atendidas por hora establecida en el ítem 5 correspondiente al mes, y la penalización se aplicará conforme la siguiente tabla; haciendo la salvedad que estos valores estarán sujetos a un periodo de prueba (establecido por IPS) el cual será comunicado por escrito, con el fin de obtener los valores más acertados conforme a la puesta en servicio la atención de llamadas por agentes de COPACO S.A.

Nivel de atención	Descuento de la facturación mensual
Entre 70,00 y 75,99 %	1%
Entre 65,00 y 69,99 %	2%

En caso de que las incidencias técnicas ocurridas sean demostrablemente atribuibles al IPS, no se penalizará la gestión del proveedor mientras duren las mismas.

8 Lucro Cesante (LUC):

Se define a la indisponibilidad de un(os) Agente(s) del Servicio de Atención; por causas atribuibles a COPACO S.A. Esto no se aplica a los casos estipulados en el Acuerdo. A continuación, una tabla de referencia.

Cálculo Horas Hombres

AGENTES DE ATENCIÓN	
Total Horas Hombres HHP	6
Tiempo descanso del día en minutos	30
HHP Efectivo en minutos (Descanso incluido)	126
COSTO POR HORA	
Costo/Agente/Hora (guaraníes)	

En base a estos cálculos se realizarán los descuentos respectivos de acuerdo al total de horas fuera de servicio del/los Agente/s, sea por ausencia u otras causas atribuibles a COPACO S.A.

9 Formas de Facturación.

Se realizará una facturación conforme a los precios establecidos en el Acuerdo Específico, del cual forma parte este Anexo Técnico, conforme la siguiente tabla;

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. ANA MARÍA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Sol Eguzamón
Secretaría de Relaciones Internacionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvana Domínguez A.
Jefa, Departamento de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

9.1 Operadores

TURNOS		CANTIDAD			OBSERVACIONES
		Lunes a Viernes	Sábado	Domingo y Feriado	
00:00	06:00			5	operadores
06:00	12:00	50	11	6	operadores
12:00	17:00		5		operadores
12:00	18:00	28		5	operadores
17:00	22:00		3		operadores
18:00	00:00	6		5	operadores
20:00	01:00		2		operadores
TOTAL (TAG1)		84	21	21	105

9.2 Supervisores

TURNOS		CANTIDAD		OBSERVACIONES
		Lunes a Viernes	Domingo y Feriado	
00:00	06:00	0	1	supervisores
06:00	12:00	5	1	supervisores
12:00	18:00	4	1	supervisores
18:00	00:00	1	1	supervisores
TOTAL (TAG2)		10	4	

TAG: Cantidad de Operadores/Supervisores estipulado por mes

Costo unitario por Agente por mes (CUA)

Costo Total Mensual (CTM) = TAG * CUA

El costo total de facturación mensual (FM) equivale al Costo Total Mensual más el Costo Marginal menos los descuentos, en caso de que existiesen.

FM = (CTM + CM) – (PEN + LUC)

10 COSTO DEL SERVICIO - AGENTES

Concepto	Precio/hora(Gs.) IVA Incl.
Operadores WhatsApp y Llamadas –Diurno	47.334
Operadores WhatsApp y Llamadas –Nocturno (desde las 20:00 hs)	61.538
Supervisores–Diurno	53.787
Supervisores–Nocturno (desde las 20:00 hs)	69.923

11 REPORTES DE GESTIÓN.

COPACO S.A. tendrá acceso a los sistemas de gestión del IPS para la emisión de los reportes requeridos para la realización de los controles y seguimiento.

COPACO S.A. remitirá a IPS la facturación mensual acompañado de los informes definidos por el IPS

ANEXO II

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SAAS (LLAMADAS, VIDEO LLAMADAS, WHATSAPP Y CHATBOT PARA AGENDAMIENTOS).

Las plataformas mencionadas a continuación poseen costos escalables en función a la demanda de agentes para la plataforma de telefonía, y volumen de mensajes para el caso de chatbot.

1- PLATAFORMA DE LLAMADAS EN LA NUBE (CONVERSATIONS)

Rango de Agentes	Precios por Agentes (Gs. IVA Incl.)
51-100	605.605
101-200	484.484

Obs: Inicialmente, se iniciaría con el plan de 51-100 agentes, ya que actualmente se cuentan con máximo 90 agentes de manera simultánea. Se pasará al siguiente plan (101-200) cuando la demanda de llamadas esté en aumento, y por consecuencia el aumento de agentes de atención.

Las ampliaciones de planes serán realizadas previa autorización por escrito del IPS.

2- PLATAFORMA DE BOT DE WHATSAPP (ANSWERS) – SESIÓN INICIADA POR ASEGURADOS.

Sesiones Incluidas	Precio del Paquete (G.) IVA inc.	Precio Exceso por Sesión (G.) IVA inc.
150.000	37.976.939	254
300.000	62.751.689	210
750.000	123.862.739	166

Obs: Inicialmente, se iniciaría con el plan 150.000 sesiones. Se pasará al siguiente plan (300.000 sesiones) cuando la demanda de interacciones supere el paquete activado. COPACO informará el comportamiento de las sesiones utilizadas del paquete y del exceso.

Las sesiones no son acumulables

Las ampliaciones de planes serán realizadas previa autorización por escrito del IPS.

3- PLATAFORMA DE BOT DE WHATSAPP (MOMENTS) – SESIÓN INICIADA POR IPS

MEP Incluidos	Precios del Paquete (G.)	Precio por Exceso de MEP (G.)
200.000	39.628.589	100
500.000	57.246.189	80
1.000.000	81.470.389	60

Obs: Inicialmente, se iniciaría con el plan 200.000 MEP. Se pasará al siguiente plan (500.000 MEP) cuando la demanda de interacciones supere el paquete activado. COPACO informará el comportamiento de los MEP utilizados del paquete y del exceso.

Los MEP no son acumulables

Las ampliaciones de planes serán realizadas previa autorización por escrito del IPS

Adicionalmente, META realiza cobros por uso de templates.

Tipo Mensaje	Precios por mensaje (G.)
Utilidad	0,0186
Formularios	0,0047

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvana Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

4- VIDEOLLAMADAS INICIADAS POR IPS

Minutos por cada llamada atendida	Precios por minuto (G.)
1 min.	30

Obs: Inicialmente, se acude a un sistema de tercero. La contabilización de los minutos utilizados tanto para la videollamada como para la grabación de la misma lo hace un sistema tercero. Los costos son por minutos de rangos 60/60, es decir, si una video llamada duró 4min 15 segundos, se cobra por 5 min (el inmediato superior).

COSTOS DE SERVICIOS PROFESIONALES Y SOPORTE ESPECIALIZADO

El alcance de los servicios especializados incluye todos los trabajos realizados en el proceso de relevamiento, diseño, ingeniería, puesta en marcha, soporte y configuraciones que se requieran durante el uso de la plataforma, ejecutándose de forma dinámica conforme a las necesidades para cada caso.

El costo es de **50 USDhH (hora Hombre)**, siendo asignado como **mínimo 60 horas** para los trabajos necesarios para la puesta en marcha, y posterior a ésta se consumen conforme necesidad.

Asimismo, el costo por soporte es de **143 USDhH**, siendo **el mínimo requerido de 20hs mensuales por un periodo de 6 meses** de manera inicial, acumulables dentro de este periodo, posteriormente las mismas se consumen conforme necesidad.

Se contempla todo lo relacionado a las configuraciones de VOICE, Video llamadas. configuraciones del BOT IVR, capacitaciones de agentes y usuarios. Capacitaciones. Mejoras en los BOT actuales, o procesos requeridos.

Todos los requerimientos adicionales no contemplados en el presente documento serán revisados y cotizados para su posterior inclusión conforme a los procesos administrativos correspondientes.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abg. ANA MARÍA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia M. Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Sol Ruizmon
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Anexo III

Especificaciones del Servicio de Contact Center y Plataforma SAAS

Objetivos

Reducir el Tiempo de Espera de los Asegurados, mediante la implementación de tecnologías avanzadas de enrutamiento y gestión de llamadas, ofreciendo nuevos canales de comunicación interactivos y de autogestión, y la optimización de los procesos internos del centro de atención telefónica, lo que permitirá reducir significativamente el tiempo que los asegurados pasan esperando para recibir atención en el call center. La reducción del tiempo de espera mejorará la eficiencia del servicio, permitiendo que los asegurados obtengan respuestas más rápidas a sus consultas y solicitudes.

Integrar y Centralizar Todos los Canales de Comunicación en una Plataforma Única, mediante una plataforma amigable y de fácil gestión para interactuar con los asegurados a través del teléfono, correo electrónico, chat en vivo, y redes sociales en una sola pantalla. La centralización facilitará la gestión de las interacciones con los pacientes, permitirá mantener un historial completo de todas las comunicaciones y mejorará la coherencia y continuidad de la atención. La implementación de esta plataforma incluirá la migración de sistemas existentes, y la capacitación del personal para asegurar una transición fluida y eficiente.

Alcance

Integración de los Canales de Comunicación

- **Teléfono:** Implementar una solución avanzada de gestión de llamadas que permita el enrutamiento inteligente y la reducción de tiempos de espera. Incluir la funcionalidad de IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para dirigir a los pacientes de manera automática.
- **Correo Electrónico:** Integrar el sistema de correo electrónico en la plataforma omnicanal, asegurando que todas las consultas se gestionen desde un punto centralizado, con capacidades de seguimiento y respuesta rápidas.
- **Chat en Vivo:** Desarrollar y habilitar un sistema de chat en vivo en el sitio web del IPS y a través de aplicaciones móviles, para proporcionar atención en tiempo real.
- **Redes Sociales:** Conectar las cuentas de redes sociales del hospital (Facebook, Twitter, Instagram) a la plataforma omnicanal, permitiendo la gestión eficiente de consultas y comentarios desde estas plataformas.
- **Mensajería Instantánea:** Incluir servicios como WhatsApp y otros mensajeros instantáneos populares para facilitar la comunicación directa y rápida con los pacientes.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Castro
Secretaría de Asesoría de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Castro
Secretaría de Asesoría de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvana Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Implementación de Plataforma Centralizada

- **Gestionar los datos relacionados al Asegurado:** La solución contemplará la implementación de una solución tipo CRM que soporte la integración de múltiples canales de comunicación y permita un seguimiento completo de las interacciones con los asegurados.
- **Historial de Interacciones:** Configurar la plataforma para almacenar un historial detallado de todas las interacciones de los pacientes, asegurando la coherencia y continuidad en la atención.
- **Automatización de Respuestas:** Desarrollar e implementar bots y sistemas de respuestas automatizadas para manejar consultas repetitivas, liberando tiempo del personal para tareas más complejas.

Capacitación del Personal

- **Formación Inicial:** Desarrollar y ejecutar un programa de capacitación intensiva para todos los agentes del Centro de Atención al Usuario sobre el uso de la plataforma omnicanal y las mejores prácticas en atención al asegurado.
- **Capacitación Continua:** Establecer un programa de capacitación continua para mantener al personal actualizado sobre nuevas herramientas y técnicas de atención al asegurado.

Monitoreo y Análisis en Tiempo Real

- **Herramientas de Análisis:** Implementar soluciones de análisis de datos en tiempo real que permitan el monitoreo constante del rendimiento del call center y la satisfacción del asegurado.
- **Dashboards Centralizados:** Configurar dashboards en tiempo real donde se puedan visualizar métricas clave como tiempos de espera, porcentajes de atención, tasas de resolución, tiempo medio de conversación y niveles de satisfacción, entre otras.
- **Informes Automáticos:** Generar informes automáticos y personalizados que se envíen a los gerentes del call center para revisar el rendimiento y las áreas de mejora de manera regular.

Mejora Continua y Adaptación

- **Innovación Tecnológica:** Mantenerse al día con las últimas tecnologías y tendencias en atención al asegurado, integrando nuevas herramientas que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio.
- **Escalabilidad del Sistema:** Asegurar que el sistema omnicanal sea escalable y pueda adaptarse a las necesidades cambiantes de los servicios del IPS y de los asegurados.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaría de Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Especificaciones del Servicio de Contact Center y Plataforma SAAS

La plataforma de gestión de llamadas debe contemplar al menos las siguientes características:

Nº	Descripción
1	El servicio contemplará lo necesario para el correcto funcionamiento de hasta 200 puestos de atención en simultaneo con solo la activación de licencias.
2	En el escenario presentado por los oferentes, deberán incluir todo lo necesario para proveer un servicio en un entorno unificado para agentes, supervisores y administradores, estos deberán tener la facilidad de conexión desde internet de manera segura sin la necesidad de involucrar hardware o software adicionales en los puestos de trabajo.
3	El sistema deberá incluir versatilidad de integración y desarrollo tanto para plataformas externas como también configuraciones o adaptaciones necesarias.
4	El sistema deberá incluir la facilidad de gestión de llamadas tanto entrantes y salientes como también las facilidades de la unificación en atender canales digitales y redes sociales
5	El servicio entregado deberá estar basado en web, y ser compatible mínimamente con navegadores web Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari.
6	El servicio deberá prever sistemas de seguridad para la voz tipo Session Border Controller en la modalidad Cloud o Appliance, el cual debe incluir mínimamente control de sesiones SIP, protección contra DoS, interoperabilidad para protocolos mayormente utilizados en el mercado, y QoS.
7	El servicio de experiencia clientes debe proveer APIs que permitan interconectar plataformas internas o externas del IPS por medio del uso de estas.
8	Las APIs propuestas deberán permitir la interacción de plataformas basadas en tecnologías REST, como también vía Web Services
9	Se deberá manejar el historial de llamadas e interacciones desde cualquier canal, para poder relacionar las solicitudes y no repetir la misma solicitud.
10	La identificación del asegurado se podrá realizar a través del número de documento de identidad.
11	La plataforma deberá conformar una libreta de direcciones que está integrada en la solución para visualizar en su interfaz el contexto de los clientes tanto el número telefónico de origen de la llamada, el servicio al cual ha llamado (DNIS o cola de atención) o identificador digital, la duración de la llamada y un historial de las interacciones más recientes que se ha atendido.
12	Deberá permitirse configurar la opción de contestar de manera automática las llamadas o distribución de cola de canales digitales automáticos que ingresen al agente, según decisión operativa.
13	Permitir realizar campañas por agente o grupo de agentes.
14	La herramienta deberá contar con un módulo de visualización que muestra el historial por donde anteriormente el asegurado ha contactado al centro de atención del IPS, además de indicar el historial y el canal por donde ingresó la interacción
15	Administración de agentes y campañas, para determinar la modalidad de asignación del agente a los distintos servicios que serán atendidos y las características técnicas de la atención de interacciones de cada servicio requerido por IPS. Entiéndase por interacción a los siguientes: Llamadas entrantes realizadas por el asegurado; Interacciones desde las redes sociales, como cuentas de WhatsApp, Facebook, Instagram; Webchat o emails; o cualquier otro mecanismo desde los sitios definidos todo desde un entorno unificado.
16	La plataforma deberá incluir un ACD, el cual debe ser basado en web y deberá tener la capacidad de ejecutar un juego de reglas de ruteo de las interacciones para cumplir con las reglas de los procesos de negocios a ser cubiertos por el servicio.
17	Las reglas de procesos de negocios deben poder evaluar la información de la interacción, o de las selecciones del asegurado en el IVR o estadísticas del centro de contacto, habilidades de los agentes e información del perfil del asegurado obtenida.
18	Las interacciones atendidas por los agentes deberán de contemplar la Omnicanalidad de manera tal poder combinar interacciones tales como llamadas entrantes, IVR, atención de webchat, WhatsApp,

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Castro
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia A. Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

	email, y redes sociales (Facebook e Instagram Direct Message).
19	Los agentes deberán poder atender las llamadas de una, dos o más colas de atención según lo determine el supervisor operativo. Los agentes podrán recibir llamadas de cualquier tipo de campañas, entrantes, salientes y modo Blending, según se disponga
20	Debe ser configurable el peso relativo de recepción de llamadas frente a otras colas.
21	Dadas las distintas habilidades de cada agente algunos deberán poder recibir preferentemente las llamadas dirigidas a un grupo de colas en la que posean mayor habilidad, lo que se traduce en una prioridad de atención de las llamadas de algunas colas definidas individualmente para cada agente por cola asignada.
22	La solución debe permitir el manejo universal de interacciones (cubriendo todos los medios de interacción del asegurado como IVR, webchat, email, llamadas y redes sociales).
23	El servicio debe permitir el login de agentes a múltiples colas con prioridades distintas para cada una de ellas, lo que se definirá agente por agente.
24	Adicionalmente se requiere que la distribución de los agentes pueda ser de manera circular o manual y contar con balanceo de carga de trabajo, y que cada definición de asignación de agentes pueda definirse por campañas.
25	El servicio deberá permitir que la asignación de agentes a colas o campañas sea realizada por el supervisor operativo o por el administrador del sistema.
26	El sistema no tiene límites de número de agentes asignados por cola, pero permite la asignación o desasignación por el administrador y/o supervisor de forma manual.
27	También deberá contar con llamada en espera, tiempo de espera, tiempo de pausa del agente después de una llamada entre otros.
28	La música en espera relacionada a cada cola ACD debe ser configurable.
29	Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz de comunicación se encuentran:
	- El servicio debe poseer la facilidad de escucha de llamadas online entre agentes, supervisor y asegurado.
	- HOLD, colocar al interlocutor en música de espera.
30	- DESVÍOS, permite realizar desvíos con base en el estado del interno o directamente sobre la base de una solicitud específica del usuario.
	- Transferencia, la llamada podrá ser reenviada a otro servicio, otro agente, otra extensión o anexo interno o externo a la institución.
	- El servicio debe permitir contar con la función de monitoreo de llamadas en progreso, de manera a que el encargado de control de calidad pueda observar variables objetivas relacionadas con la gestión operativa.
31	El servicio debe permitir al analista de calidad escuchar una llamada en progreso, sin alertar al agente o al asegurado.
32	El servicio debe incluir grabación completa de llamadas además debe permitir al analista escuchar grabaciones de llamadas realizadas, permitiendo hacer anotaciones y calificaciones al agente. La plataforma deberá asegurar la integridad de las grabaciones por mecanismos de cifrado como AES-256, con registro detallado de los accesos y anotaciones realizadas. .
33	El servicio debe permitir visualizar en tiempo real, el estado de la operación del centro de atención al cliente/asegurado (llamadas en espera, tasa de abandono, etc.) así como el estado de los agentes (hablando, descanso, pausa).
34	La actualización de los estados y variables de la campaña debe ser efectivamente en tiempo real.
	Funcionalidades para el supervisor:
	- Resumen de los estados de las campañas.
	- Panel de supervisión en tiempo real con gráficos e indicadores.
	- Monitoreo silencioso y en tiempo real de conversaciones en curso.
	- Buscador de conversaciones por distintos criterios de filtrado.
	- Historial de conversaciones.
	- Monitoreo de la actividad del equipo de trabajo (agentes).
	- Resumen del estado de los agentes.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
ANNA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

	- El supervisor puede desconectar al agente mientras no haya interacciones pendientes. - Interacciones activas y en espera. - Chat interno de operadores, el cual podrá ser iniciado por el Supervisor y agregar a los operadores que desee. El chat entre agentes no puede ser iniciado por un agente. - Permitir transferir de un operador a otro. - Reapertura de interacciones finalizadas. - Configuración y gestión de alarmas. - Atención de comunicaciones en cola.
36	Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz del administrador se encuentran: - Configuración y creación de campañas. - Creación de contactos - Gestionar usuarios y grupos de trabajo. - Configuración de canales y cuentas asociadas a la atención. - Configuración de mensajes automáticos (bienvenida, espera, finalización, horario de atención, etc.). - Respuestas preconfiguradas. - Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico. - Permitir personalizar métricas, filtros. - Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor, control de calidad, agentes). - Configuración de estados personalizados. - Gestionar la capacidad de atención y parámetros operativos como (nivel de servicio, tiempo de espera, etc.) - Definir fechas, días y horas de actividad. - Permitir registrar códigos de resultados de gestión de la atención. - Administración de permisos de acceso. - Definición de habilidades de agentes.
37	El software o plataforma propuesta, deberá contar con un sistema integrado que permita la grabación de las llamadas y conversaciones digitales de manera segura incluyendo cifrado con AES-256 o similar, y políticas de acceso restringido que sean auditable, ya sea por tipo de llamada (entrante, saliente), y/o por fecha y hora, y/o a partir de la atención o derivación de la llamada al agente. El almacenamiento será como mínimo de 6 meses de grabaciones y con la capacidad de generar respaldos para alcanzar más tiempos de almacenamiento de grabaciones.
38	El sistema debe permitir la descarga de grabaciones etiquetando los audios, con el formato requerido por el área usuaria.
39	Las grabaciones deberán estar disponibles desde la interfaz de administrador y desde la interfaz del analista de calidad.
40	Se debe permitir búsquedas por diferentes campos como número de documento de identidad, número telefónico de origen (CallerID), fecha, hora, duración, agente, servicio (cola ACD) solicitado, número de solicitud, entre otras posibles variables.
41	La plataforma debe permitir al IPS descargar toda la información y las grabaciones las veces que crea conveniente.
42	La solución de chatbot debe brindar capacidades para atender interacciones y brindar respuesta combinando motores de búsqueda y bases de conocimiento.
43	Debe ser configurable el peso relativo u orden de prioridad de recepción de interacciones frente a otras colas de canales digitales de atención.
44	Permitir la realización de encuestas post-atención nativas de la plataforma.
45	El módulo de chatbot debe ser en términos de administración, configuración y uso, permitiendo entre otras prestaciones, que una interacción de chatbot pueda ser derivada a un servicio de atención mediante agente, transfiriendo con la interacción todo el contexto previo generado en el chatbot como así también los parámetros de la interacción, registrando estadísticas y tiempos de atención de forma unificada.
46	Módulo de dashboard o panel configurable que permita agregar nuevos indicadores.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María S. Castro
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María S. Castro
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

47	El chatbot debe integrarse con el chat web, WhatsApp, FB Messenger y otros canales de redes sociales o chat.
48	El chatbot debe poder sugerir soluciones a partir de la base de conocimiento, de manera a que el usuario pueda autogestionarse las consultas más frecuentes.
49	Toda la funcionalidad para recepción de email debe ser nativa de la plataforma y debe ser configurada la integración con los servidores de correo del IPS
50	Lograr vincular los correos a una misma conversación.
51	Configuración de respuesta automática personalizada por campaña.
52	Posibilidad de utilizar distintas plantillas dentro del cuerpo del mail.
53	Configuración de firma y fuente por defecto para los correos.
54	Configuración de varias cuentas de correo
55	El servicio debe incluir sistema de valoración de la calidad de la atención, cuyas valoraciones serán enviadas al ciudadano después del cierre de cada interacción dependiendo el canal a evaluar.
56	Módulo de dashboard o panel configurable integrado al software o plataforma propuesta que permita establecer indicadores de valoración personalizada.
57	El envío con devolución debe poder ser realizado por email o por mensaje dependiendo de las reglas de la interacción a ser dada.
58	El resultado deberá ser almacenado para luego generar reportes.
59	Toda la plataforma propuesta debe poder ser configurable en español.

FACEBOOK

60	Debe permitir atender todas las interacciones privadas de las cuentas de Facebook (Messenger) y distribuirlas a los agentes más adecuados de forma automática aplicando reglas.
61	Notificación visual de la existencia de archivo adjunto en mensajes privados.
62	Distribución automática de los mensajes recibidos como: mensajes privados.
63	Definición de nivel de servicio por cuenta.

INSTAGRAM

64	Atención de mensajes de Instagram vía direct Message
65	Enviar y recibir emojis
66	Posibilidad de envío y recepción de links, fotos y emojis
67	Opción de configurar mensajes automáticos
68	Exportación de reportes en formato txt o pdf.
69	Reportes históricos y estadísticas de la atención Omnicanal.
70	Configuración de atención por Bot para chats para automatización de respuestas.
71	Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario.
72	Distribución automática de los mensajes recibidos.

WEB CHAT O CHAT WEB

73	El software o plataforma propuesta deberá gestionar interacciones de webchat como parte de los tipos de interacción con los asegurados.
74	La interacción de webchat deberá poder disparar de manera automática los formularios de gestión.
75	Debe permitir la corrección ortográfica e indicador de tipeo al agente durante una interacción (mediante el corrector ortográfico del navegador en uso)
76	Debe permitir la posibilidad de envío de mensajes automáticos configurables con miras al asegurado tales como de bienvenida, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre del agente asignado para la interacción.
77	Debe permitir la posibilidad de chats concurrentes con los agentes (más de una interacción simultánea, máximo 10 por agente) de acuerdo con parámetros configurables por cada campaña por parte del supervisor, como por ejemplo habilidades del agente.
78	Se deberá proveer una API para la integración del webchat en los portales a ser definidos por el IPS. La misma deberá implementar mecanismos seguros de autenticación y autorización, con registros de auditoría y limitación por dirección IP o cuotas.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Castro
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. María Castro
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvana Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

79	Proveer integración a la plataforma de administración de interacciones para llevar los datos del asegurado a la pantalla del agente en la interfaz unificada
IVR VOZ	
80	El servicio IVR deberá contar con una plataforma de implementación basado en un entorno gráfico que permita generar flujos de IVR. El oferente deberá configurar los flujos de IVR definidos por el IPS.
81	El IVR deberá poder permitir a un supervisor o administrador, de manera simple, la opción de poder incluir un mensaje de anuncio masivo de manera a alertar a los asegurados del mismo.
82	El servicio de IVR deberá contar con el soporte para vocalización de texto (text to speech) que optimice los recursos del centro de atención y permita brindar una experiencia de uso dinámica y diferenciada a los asegurados.
83	Posibilidad de subir audios pregrabados
84	La licencia de uso del IVR deberá soportar sesiones simultáneas ilimitadas contra el/los SIP trunk/s de telefonía. Esto es con el objeto de poder sobrellevar los picos de llamadas durante eventos masivos.
85	El IVR deberá contestar las llamadas con el mensaje de bienvenida correspondiente o con el mensaje pre-definido de eventos masivos (configurable).
86	El IVR deber contemplar lo necesario para manejar: - Automatización de gestión de llamadas. - Menús estáticos o dinámicos. - Opciones y profundidad de menú ilimitados. - Integración: Acceso a diversas bases de datos con APIs estándar. El Oferente deberá configurar integraciones con bases de datos a ser definidas por el IPS, con relación a la atención automatizada del ciudadano.
Gestión de roles	
87	Deberá permitir la creación de roles con amplia granularidad de permisos a distintas funciones, así como grupos de usuarios. Debe manejar la administración y acceso al sistema por roles, permisos o grupos. Para los roles administrativos deberá contemplar autenticación multifactor (MFA), con registros de auditoría de mínimo 6 meses para las actividades realizadas.
Gestión de recursos	
88	COLAS DE TRABAJO Y ESPACIOS DE TRABAJO, se debe poder agrupar campañas y agentes dentro de una agenda específica
89	PAUSAS, se debe poder configurar límites de cantidad de tiempo por día usado en el break en la agenda de cada agente.
90	ESTADÍSTICA, el sistema debe poder contar con reportes y estadísticas de forma gráfica. Poder seleccionar las métricas a visualizar. Visualizar la información en periodos con la posibilidad de descargar los reportes en Excel y PDF.
91	El registro de las estadísticas de cada llamada e interacción debe tener un identificador único que permita relacionar la información recogida por llamada con los datos ingresados por el agente en la aplicación de gestión de interacciones, a fin de relacionar los reportes de gestión. - Resumen y detalle de llamadas salientes por hora, día, mes, duración y global. - Resumen de interacciones de redes sociales, incluyendo cantidades, tiempos de respuestas, etc. - Reporte de interacciones por origen de las mismas.
92	- Reporte y gráfico total de atenciones por tipo de consulta (Telefónica, IVR, webchat). - Reporte y gráfico total de atenciones según estado (Atendido, Derivado). - Reporte del estado de las valoraciones del servicio hechas por los ciudadanos por tipo de interacción, por agente, etc.
93	El oferente debe ser partner local de la marca y tener autorización del fabricante
Análisis de datos	
94	Deberá contar con herramientas para el análisis de datos para toma de decisiones en cuanto fuerza de trabajo y modelos de atención.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Castro
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. M. Soledad Segura
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Silvia Domínguez A.
Jefa, Depto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Acosta
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

95	Incluye capacidades para la visualización de datos en gráficos y diagramas interactivos.
Gestión de demanda insatisfecha	
96	El oferente deberá presentar opciones personalizables para la gestión de espera en línea del paciente, permitiéndole solicitar rellamada o registrar su necesidad mediante una lista de espera.
97	Si no hay turnos, el paciente podrá optar por entrar en una lista de espera. La cantidad será definida por la convocante.
98	El bot deberá poder hacer una llamada de voz o comunicarse por whatsapp para confirmar el turno agendado anteriormente.
99	En caso de liberarse un turno el bot ofertará al paciente de la lista de espera por el medio que sea definido.
100	En caso de no acceder para hablar con un operador, el bot ofrecerá la opción de rellamada al paciente.

Whatsapp y sesiones de chatbot

Nº	Descripción
DESCRIPCIÓN Y CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS	
1	El servicio de Bot híbrido debe contener las siguientes funcionalidades y características a modo de satisfacer las necesidades de los asegurados en cuanto a la atención durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando una atención inmediata, sin demoras y con información precisa, para los siguientes puntos: 1. Agendamiento, confirmación y cancelación de citas médicas 2. Agendamiento, confirmación y cancelación de estudios médicos 3. Consulta de existencia de medicamentos 4. Consulta sobre hospitales, ubicación y horarios de consultas 5. Especialidades médicas disponibles 6. Datos y requisitos para trámites varios (reposo, jubilación, etc.) 7. Reclamos, denuncias, quejas
WHATSAPP	
2	El proveedor deberá implementar el servicio de WhatsApp mediante el número determinado para el IPS. Las gestiones para la habilitación del número y su validación estarán a cargo del proveedor.
3	A través de un BOT, los asegurados podrán contactarse con los contenidos propuestos por el IPS, o entrar en contacto con distintas áreas de servicio como Laboratorio, Imágenes, Farmacia, etc. Dichos contenidos estarán precargados en las bases de datos de conocimientos.
4	En caso de que el BOT no pueda dar respuesta, la conversación debe derivarse a un agente
5	La empresa adjudicada podrá realizar el despliegue de la solución en un ambiente CLOUD el cual pueda ser accedido vía internet o red privada.
CHATBOT	
6	Omnicanalidad Integral: - El CHATBOT deberá ofrecer una experiencia omnicanal completa. - Los usuarios deberán poder interactuar con el chatbot a través de una variedad de canales, como sitios web, redes sociales, y aplicaciones de mensajería (WhatsApp)
7	Uso y Configuración: - Interfaz intuitiva y fácil manejo para el agente de contact center.
GENERALIDADES	
8	Gestión de Asegurados: - Deberá poder gestionar las confirmaciones y cancelaciones. - Deberá poder reagendar los pacientes en lista de espera. - Deberá poder realizar ofertas de servicios u otras opciones definidas por el IPS.
9	Panel de Control: - El Panel de Control deberá estar unificado en un solo sistema

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
SECRETARÍA DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SECRETARÍA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
Lic. Silvia M. Domínguez A.
Jefa, Dirección Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

	- El Panel de Control deberá de tener una interfaz amigable e intuitiva de fácil manejo para el agente de contact center.
10	Notificaciones: Capacidad para generar Notificaciones vía WhatsApp para dejar registro al asegurado sobre la gestión/agendamiento realizado. La empresa adjudicada deberá proveer informes detallados del flujo de tráfico total, realizadas conforme a los requerimientos del IPS. Dichos reportes deben ser accedidos en forma online por el IPS a través de una plataforma web.
11	Método de Filtro o Discriminación: Capacidad del sistema de encaminar la gestión del Asegurado mediante el número de Cedula de Identidad Policial.
12	Integraciones: El Sistema de Bot debe integrarse con la Base de Datos del IPS mediante Web Service del tipo WSDL o REST con parametrización que estarán disponibles por ejemplo para agendar, Consultar y Cancelar las Consultas Médicas y/o Estudios u otros servicios que fuesen necesarios. Deberá soportar HTTPS con certificados válidos y autenticación basada en token o API keys rotables conforme a la implantación del IPS.
13	Disponibilidad: Debe ser capaz de atender sus funciones las 24 horas todos los días del año.
14	Registro de transacciones: Capacidad para registrar las transacciones en la base de datos del IPS, mediante integración del chatbot con IPS. Esto se realizará mediante Web Services.
15	Integración transparente de tecnologías de seguridad: Debe integrar de forma transparente las tecnologías principales que sirven al Centro de Atención al Usuario. Las conexiones deberán ser del tipo TLS 1.2 o superior a fin de garantizar el nivel de seguridad, y deberá soportar cifrado AES-256 y certificados digitales válidos emitidos por entidad confiable.
16	Adaptabilidad: La herramienta debe permitir adaptaciones para ajustes operativos en el futuro, como así también agregar nuevas opciones al menú de opciones.
17	Base de Conocimientos: Machine Learning
18	Capacitación: Se realizará la capacitación a todos los agentes designados por el IPS, en modalidad virtual, asegurando que cada uno de los agentes, puedan asimilar el uso del sistema bot.

Soporte Técnico:

De tipo 7 x 24 x 365, con tiempo de respuestas conforme a nivel de criticidad del evento:

- Urgente: 1 hora
- Critico: 4 horas
- Soporte: horario de oficina

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Silvia M. Domínguez A.
Jefa, Dpto. de Relaciones Nacionales
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Alosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. María Sol Leguizamón
Directora
Secretaría de Relaciones Interinstitucionales

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración