

**CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

ENTRE LA OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 4 días del mes de junio de 2023, entre:

a) la OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO, en adelante “SOF S.E.”, representada en este acto por su Presidente Lic. Martín Fabio **MARINUCCI**, DNI N° 25.802.643, con domicilio en la Avenida Dr. J. M. Ramos Mejía N° 1302, Piso 4°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y

b) la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN, en adelante “UNSAM”, representada en este acto por el Decano de la Escuela de Economía y Negocios Cdr. Marcelo Leopoldo **PAZ**, DNI N° 20.249.781, con domicilio en la calle Yapeyú N° 2068 del Partido de General San Martín de la Provincia de Buenos Aires, y

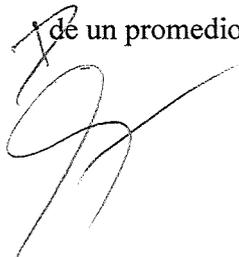
c) en forma conjunta denominadas como “LAS PARTES”, acuerdan suscribir en el ámbito del Convenio Marco suscripto por LAS PARTES en fecha 6 de diciembre de 2018, el presente CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO, que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO.

Este Convenio tiene por objeto la prestación del servicio que brindará UNSAM a SOF S.E. para el desarrollo de un Contact Center, conforme los términos de referencia que forman parte integrante del mismo como ANEXO I.

En dicho marco UNSAM brindará a SOF S.E. los siguientes servicios:

1.1. Atención de Llamadas entrantes / Chats entrantes / Mails entrantes: consistirá en atender un flujo previsto de aproximadamente CINCUENTA MIL (50.000) llamadas mensuales de un promedio de duración previsto en CINCO (5) minutos. Adicionalmente, se contempla la



CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE

atención de los contactos ingresantes vía chat de OCHO MIL (8.000) contactos mensuales previstos y vía mail de UN MIL SEISCIENTOS (1.600) contactos mensuales previstos.

1.2. Atención de Llamadas entrantes / Chats entrantes por contingencia de servicios: será para los casos eventuales que se presenten, tales como nuevos servicios de Larga Distancia, cancelaciones, demoras, entre otros. Para ello SOF S.E. solicitará, con la mayor antelación que permita la contingencia, las necesidades de horas de servicio requeridas para atender eficazmente las necesidades de contacto de los usuarios. SOF S.E. podrá utilizar hasta un máximo de QUINIENTAS TREINTA Y CUATRO (534) horas, sin un mínimo establecido.

1.3. Generación de Llamadas salientes por contingencia de servicios: será para los casos eventuales que se presenten tales como nuevos servicios de Larga Distancia, cancelaciones, demoras, entre otros, que requieran que el usuario sea contactado pro activamente por SOF S.E. Para ello se le solicitará, con la mayor antelación que permita la contingencia, las necesidades de horas de servicio requeridas para atender eficazmente las necesidades de contacto de los usuarios. SOF S.E. podrá utilizar hasta un máximo de CUATRO MIL CIENTO SESENTA Y SEIS (4.166) horas entre llamadas efectivas, sms y/o llamadas pregrabadas, sin un mínimo establecido.

A través de la información obtenida durante el proceso de registro en tiempo real de llamadas telefónicas, UNSAM generará reportes semanales a fin de asistir y asesorar a SOF S.E. en el diseño de políticas públicas. Asimismo, UNSAM entregará a SOF S.E. un informe final a efectos de poder implementar mejoras a los procedimientos aplicados actualmente.

CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA.

El presente Convenio se celebra por el término de DOS (2) meses, a contar a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo dicho plazo ser prorrogado por única vez, en los términos del artículo 6° del Pliego de Bases y Condiciones Generales de SOF S.E.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

La UNSAM tendrá a su cargo las siguientes obligaciones:

- a) Realizar las tareas necesarias, aportar el espacio físico y los elementos correspondientes para dar cumplimiento al objeto del presente Convenio, conforme los



CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



términos de referencia especificados en el ANEXO I que forma parte integrante del mismo.

b) Dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones asumidas en el marco del ANEXO I de este Convenio.

SOF S.E. estará obligada a:

a) Tramitar el pago a UNSAM, conforme a lo establecido en la Cláusula Sexta del presente Convenio, una vez prestada conformidad a los servicios prestados por UNSAM.

CLÁUSULA CUARTA: DE LAS RELACIONES LABORALES.

UNSAM será la única responsable por la contratación del personal afectado a las tareas objeto de este CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO. Queda expresamente establecido que SOF S.E. y/o FERROCARRILES ARGENTINOS SOCIEDAD DEL ESTADO (FASE) y/o el MINISTERIO DE TRANSPORTE y/o el ESTADO NACIONAL quedarán exentos de toda responsabilidad, por cualquier concepto, frente a eventuales reclamos del personal contratado vinculados a las tareas desarrolladas para dar cumplimiento a lo establecido en el presente Convenio.

En tal sentido, UNSAM se compromete a dar estricto cumplimiento a todas las leyes, disposiciones y/o reglamentaciones de las autoridades, y en especial a las normas laborales y de seguridad en el trabajo que se refieran a salarios, jornadas laborales, seguros de riesgos del trabajo, seguridad social y otras cuestiones similares o conexas que la obliguen en relación a su personal.

En este marco, el personal aportado por UNSAM se entenderá relacionado exclusivamente con la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN, no teniendo relación de dependencia o algún otro vínculo jurídico y/o contractual con SOF S.E. y/o FERROCARRILES ARGENTINOS SOCIEDAD DEL ESTADO (FASE) y/o el MINISTERIO DE TRANSPORTE y/o el ESTADO NACIONAL.

UNSAM será exclusivamente responsable del pago de todas las obligaciones, incluyendo - pero no limitándose - a las laborales y previsionales que se deriven de dichas relaciones.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



Consecuentemente, UNSAM se compromete a mantener indemne a SOF S.E. y/o a FERROCARRILES ARGENTINOS SOCIEDAD DEL ESTADO (FASE) y/o al MINISTERIO DE TRANSPORTE y/o al ESTADO NACIONAL por cualquier responsabilidad derivada de la relación de trabajo existente entre UNSAM y su personal asignado directa o indirectamente a la prestación de los servicios objeto del presente Convenio, como así también por cualquier reclamo de terceros invocando la existencia de una relación laboral, entendiéndose que dicho personal se desempeña bajo la exclusiva dependencia laboral de UNSAM.

En tal sentido UNSAM, reintegrará a SOF S.E. y/o a FERROCARRILES ARGENTINOS SOCIEDAD DEL ESTADO (FASE) y/o al MINISTERIO DE TRANSPORTE y/o al ESTADO NACIONAL, la totalidad de los importes que ésta se viere obligada a pagar a terceros como consecuencia de tales reclamos.

CLÁUSULA QUINTA: CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN.

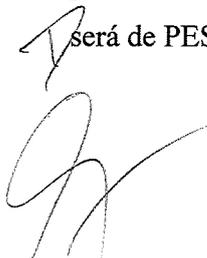
UNSAM no podrá en ninguna circunstancia ceder, tercerizar o subcontratar el objeto del presente Convenio, en todo o en parte a un tercero.

CLÁUSULA SEXTA: PAGO.

SOF S.E. abonará a UNSAM por el Servicio de Atención de Llamadas Entrantes/Chats/Mails entrantes, establecidos en el punto 1.1. de la Cláusula PRIMERA de este CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO, el precio total de PESOS TREINTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL (\$ 34.155.000.-).

El cronograma de pagos se estipula de la siguiente forma: en DOS (2) cuotas iguales, mensuales y consecutivas de PESOS DIECISIETE MILLONES SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS (\$ 17.077.500.-).

Asimismo, LAS PARTES pactan que en relación con el Servicio de Atención de Llamadas Entrantes / Chats entrantes por contingencia de servicios, previsto en la Cláusula PRIMERA, punto 1.2. del presente Convenio, el costo de la hora por servicio extra que solicite SOF S.E. será de PESOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS CINCUENTA (\$ 17.550.-).



CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



Por otra parte, acuerdan que el servicio de generación de llamadas salientes por contingencia de servicios establecido en la Cláusula PRIMERA, punto 1.3. del presente Convenio, el costo de la llamada saliente efectiva será de PESOS UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS CON CINCUENTA CENTAVOS (\$ 1.462,50), el costo del sms enviado será de PESOS TRECE CON CINCUENTA CENTAVOS (\$ 13,50) y el costo de la llamada pre grabada será de PESOS DOSCIENTOS SETENTA (\$ 270.-).

Los pagos se efectuarán a los TREINTA (30) días de la recepción de la factura emitida por UNSAM contra certificación de servicios por parte de SOF S.E.

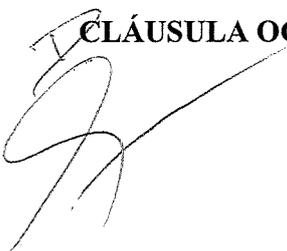
Conjuntamente con la factura presentada, UNSAM deberá acompañar una Declaración Jurada (DDJJ), que contemple un reporte mensual con las especificaciones de la totalidad de llamadas, chats y mails, conforme lo establecido en la Cláusula PRIMERA, punto 1.1. de este Convenio, como así también de la totalidad de las llamadas entrantes/chats entrantes, por las contingencias del servicio contempladas en la Cláusula PRIMERA, punto 1.2. del presente Convenio, y el detalle de la generación de llamadas salientes por contingencias (especificación de las llamadas efectivas, sms y llamadas pregrabadas realizadas).

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD.

LAS PARTES se comprometen a preservar la confidencialidad de los datos y/o de la información propiedad de la otra parte, que tome conocimiento para la implementación y ejecución de este Convenio, como así también, se obligan al cumplimiento de confidencialidad por parte de sus empleados y/o contratados.

LAS PARTES se obligan a no retener, copiar o de cualquier manera reproducir, en forma total o parcial, la información a la que tuvieran acceso en el marco del presente Convenio, y en ningún caso podrán ser divulgadas por LAS PARTES y/o sus dependientes y/o contratados, asumiendo plena responsabilidad por los daños y perjuicios que una indebida divulgación pudiera ocasionar. Esta obligación subsistirá aún después de extinguido este Convenio. La confidencialidad cede ante requerimiento judicial.

CLÁUSULA OCTAVA: PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE LOS PRODUCTOS.



CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



Serán de propiedad exclusiva de SOF S.E. los resultados de los trabajos previstos en el presente Convenio. En consecuencia, UNSAM cede todos los derechos intelectuales vinculados a las tareas que desarrolle en cumplimiento de este CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Asimismo, LAS PARTES declaran que todas las grabaciones, reportes y demás productos de este Convenio son propiedad exclusiva de SOF S.E.

CLÁUSULA NOVENA: IMPUESTO DE SELLOS.

El impuesto de sellos será abonado de conformidad a las prescripciones del Código Fiscal vigente. Cada una de LAS PARTES será responsable del pago del mencionado impuesto en partes iguales. Queda a cargo de SOF S.E el pago del impuesto de sellos en su totalidad, posteriormente deberá determinar e ingresar tal gravamen en la forma y plazo previsto por la Administración deduciendo, en la oportunidad de realizar el primer pago, el monto que le corresponda abonar a UNSAM por el citado tributo.

CLÁUSULA DÉCIMA: AUTONOMÍA.

En toda circunstancia o hecho que tenga relación con este Convenio, LAS PARTES mantendrán la individualidad y autonomía de sus respectivas estructuras técnicas y administrativas y, por lo tanto, asumirán particularmente las responsabilidades que les incumben.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: APROBACIÓN.

El presente CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO, se ajustará al proceso de aprobación de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN (UNSAM), de conformidad a lo establecido en el Estatuto Universitario de dicha Casa de Altos Estudios.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: INTERPRETACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.



CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



La interpretación y ejecución del presente CONVENIO PARA EL DESARROLLO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO, se regirá por el Reglamento de Compras y Contrataciones y el Pliego de Bases y Condiciones Generales de SOF S.E.

A todos los efectos legales, SOF S.E. y UNSAM constituyen domicilios en los mencionados en el encabezamiento del presente Convenio, donde se tendrán por válidas todas las notificaciones judiciales y extrajudiciales.

En caso de surgir controversias, LAS PARTES intentarán llegar a un acuerdo, y de no arribar al mismo, se someterán a la jurisdicción de los Tribunales en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En prueba de conformidad, se firman DOS (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha referidos ut supra.



Lic. MARTÍN MARINUCCI
PRESIDENTE
OPERADORA FERROVIARIA S.E



CDOR. MARCELO PAZ
DECANO
Escuela de Economía y Negocios
UNSAM



ANEXO I

1. Objetivo General.

El objetivo del presente Convenio es el desarrollo de un CENTRO DE ATENCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, que tendrá como finalidad realizar reservas de pasajes de la oferta de SOF S.E., como así también la posibilidad de comunicar cambios o novedades de las decisiones que adopte SOF S.E., a partir del asesoramiento al pasajero en la implementación de las mismas y/o para la comunicación de las medidas y acciones preventivas en el marco de alguna situación de emergencia.

A través de la información obtenida durante el proceso de llamadas telefónicas, UNSAM asistirá y asesorará a los responsables del diseño de las políticas públicas de SOF S.E.

2. Metodología de Trabajo.

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

La línea que se utilizará será la 0800-222-8736 (TREN).

Los datos e información recopilados durante el llamado serán registrados en tiempo real en el sistema de atención CRM. A través de dicho sistema se podrá acceder a la información diaria, observar la productividad de la herramienta a través de los indicadores de seguimiento, medición y control, visualizar las estadísticas de las llamadas en tiempo real y generar reportes semanales, con el objeto de asesorar a los responsables del diseño de las políticas comerciales de SOF S.E.

Los equipos técnicos de UNSAM trabajarán de forma conjunta con el equipo técnico de SOF S.E., y la información y respuestas que brinden los nuevos operadores se validará a través del acceso al actual sistema de reservas. A su vez, UNSAM dispondrá de supervisores on-line que garantizarán en tiempo real la calidad en la atención que brinden los operadores.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



Asimismo, el servicio que brindará UNSAM a SOF S.E. contará con una estructura externa formada y especializada, que a su vez será dinámica y flexible, y que pueda adaptarse a las necesidades comunicacionales que se demande, como así también conformarse como un Contact Center especializado, donde se brinde la información a los pasajeros y se puedan canalizar las consultas sobre las medidas implementadas por SOF S.E., y a su vez conocer las necesidades y reclamos de los usuarios de la mencionada Operadora Ferroviaria.

Por último, UNSAM entregará a SOF S.E. el informe final, a fin de poder implementar mejoras a los procedimientos aplicados actualmente.

3. Objeto Específico.

El objeto del presente Convenio es que UNSAM brinde a SOF S.E. una solución completa de telefonía y multicanal para el Contact Center, gestionando eficientemente los contactos entrantes y salientes.

La solución contempla todas las funciones necesarias para cubrir los procesos de atención a los usuarios, brindando herramientas para lograr una alta calidad y celeridad en la atención. El servicio de Contact Center consiste en satisfacer los requerimientos de los usuarios de las Líneas del AMBA y LARGA DISTANCIA de SOF S.E., brindándoles la mejor atención y respuesta a las consultas y/o reclamos mediante la atención de los contactos entrantes vía telefónica, correo electrónico y conversaciones de chat, así como la emisión de llamadas salientes para la difusión de información relevante para los usuarios de los servicios brindados por SOF S.E.

4. Alcance del Servicio.

4.1. Detalle: El servicio que brindará UNSAM a SOF S.E. se encuentra conformado por los TRES (3) Ítems, que se identifican a continuación:

4.1.1. ÍTEM 1: Atención Llamadas entrantes / Chats entrantes / Mails entrantes.

4.1.2. ÍTEM 2: Atención llamadas entrantes / Chats entrantes por contingencia de servicios.

4.1.3. ÍTEM 3: Generación de llamadas salientes efectivas, sms enviados y /o llamados pregrabados por contingencia de servicios.



CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



4.2. Detalle de los Items:

El desarrollo de los servicios prestados deberá considerar lo siguiente:

• **ÍTEM 1:**

Atención Llamadas entrantes / Chats entrantes / Mails entrantes: El servicio que brindará UNSAM a SOF S.E. consistirá en atender un flujo previsto de aproximadamente CINCUENTA MIL (50.000) llamadas mensuales de un promedio de duración previsto en CINCO (5) minutos, manteniendo un nivel de servicio de 80/30 (OCHENTA POR CIENTO (80%) de las llamadas ingresadas atendidas en menos de TREINTA (30) segundos).

Adicionalmente, se contempla la atención de los contactos ingresantes vía chat (OCHO MIL (8.000) contactos mensuales previstos) y vía mail (UN MIL SEISCIENTOS (1.600) contactos mensuales previstos).

• **ÍTEM 2:**

Atención llamadas entrantes / Chats entrantes por contingencia de servicios: será para los casos eventuales que se presenten, tales como nuevos servicios de Larga Distancia, cancelaciones, demoras, entre otros. Para ello SOF S.E. solicitará, con la mayor antelación que permita la contingencia, las necesidades de horas de servicio requeridas para atender eficazmente las necesidades de contacto de los usuarios. SOF S.E. podrá utilizar hasta un máximo de QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO (534) horas, sin un mínimo establecido.

• **ÍTEM 3:**

Generación de llamadas salientes por contingencia de servicios: será para los casos eventuales que se presenten, tales como nuevos servicios de Larga Distancia, cancelaciones, demoras, entre otros, que requieran que el usuario sea contactado pro activamente por SOF S.E. Para ello se le solicitará, con la mayor antelación que permita la contingencia, las necesidades de horas de servicio requeridas para atender eficazmente las necesidades de contacto de los usuarios. SOF S.E. podrá utilizar hasta un máximo de CUATRO MIL CIENTO SESENTA Y

A large, stylized handwritten signature in black ink, located in the bottom left corner of the page.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



SEIS (4.166) horas entre llamadas efectivas salientes, envíos de sms y/o llamados pregrabados, sin un mínimo establecido.

4.3. Modalidad:

El servicio que prestará UNSAM a SOF S.E. incluye todos los elementos necesarios para ejecutar los trabajos y servicios enunciados en este Convenio, como así también todos aquellos que, sin estar expresamente indicados, sean necesarios para que los servicios señalados en la presente contratación pueda llevarse adelante satisfactoriamente.

Los servicios a prestar deberán desarrollarse a través de TRES (3) canales de comunicación: Atención Telefónica, Atención vía Chat, y Atención de Mails entrantes.

También deberán considerar las llamadas salientes ante las posibles contingencias del servicio.

4.4. Consideraciones Generales para la Prestación del Servicio:

4.4.1. Horario de la prestación del servicio: será de lunes a viernes de 05:00 a 01:00 horas y sábados, domingos y feriados de 06:00 a 22:00 horas. El mismo podrá ser modificado temporal o permanentemente a solicitud de SOF S.E. y con acuerdo de UNSAM, sin que dicha modificación pueda importar una variación del precio estipulado en el presente Convenio.

4.4.2. Las interacciones con los usuarios del servicio prestado por SOF S.E.: serán atendidas, independientemente del canal de ingreso (telefónico, correo electrónico, chat), según el Manual de Procedimientos de Atención, el cual será entregado por SOF S.E. a UNSAM.

4.4.3. El personal contratado por UNSAM prestará el servicio de Contact Center previsto en el Ítem 1 para SOF S.E. con exclusividad, no pudiendo atender posiciones ajenas.

4.4.4. Solicitud de informes: SOF S.E. podrá solicitar la cantidad de reportes, vistas o estadísticas que considere convenientes para el control de la calidad del servicio prestado.

4.4.5. Sistema de control: SOF S.E. podrá asimismo efectuar cualquier tipo de control de las interacciones (llamadas entrantes, salientes, conversaciones vía chat) ya sea en el lugar, de

A large, stylized handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



manera remota, por muestreo o por cualquier modalidad que considere pertinente, todo ello a los fines de controlar la calidad de servicio brindado por UNSAM.

4.4.6. Soporte Técnico OnSite: UNSAM deberá aportar a diario un equipo de soporte técnico online para la resolución de incidentes, con SESENTA (60) minutos de respuesta y NOVENTA (90) minutos de resolución.

5. Obligaciones de UNSAM.

UNSAM aportará los siguientes recursos tecnológicos afectados a la prestación de los servicios:

- a) **Equipamiento de gestión de llamadas:** PBX IP NATIVA con ACD, CTI, Grabadora de mensajes y software asociados.
- b) **Sistema de monitoreo remoto de la PBX y llamadas de voz:** instalado en el Contact Center.
- c) **CTI (Computer and Telephony Integration):** gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención, según estratificación, a ser definida por SOF S.E. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (skills). También el sistema contará con reportes de tráfico y gestión de operadores on line (en línea) e históricos de acuerdo con requerimientos del servicio.
- d) **Herramienta CRM:** El sistema debe poder ser utilizado por todos los operadores contratados para el servicio, más posiciones de back office y operativas de SOF S.E. Será SOF S.E. quien provea el sistema CRM de gestión de contactos: para registración de llamadas y procesos relacionados configurables y escalables (tipo workflow) para procesos básicos de consultas, pedidos y/o reclamos. El CRM es una herramienta desarrollada por SOF S.E., y la misma requiere sólo conectividad vía Web como base (navegador internet, preferentemente Chrome). Asimismo, el CRM tiene integrado un módulo para la administración de mails/solicitudes web.
- e) **Sistema de grabación de llamadas:** se podrá grabar el CIENTO POR CIENTO (100%) de las llamadas simultaneas, permitiendo su exportación y reproducción, mediante cualquier criterio, incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, nombre

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



del agente que atendió la llamada, y opcionalmente nombre del usuario, código de calificación de la llamada y cualquier otro criterio definido por SOF S.E.

UNSAM dará la posibilidad de descargar las grabaciones vía web y deberán, las que considere SOF S.E., guardarlas en un disco externo de 4 TB a cargo de UNSAM. Las mismas permanecerán activas en el sistema por un mínimo de DOS (2) meses para consulta inmediata o el tiempo que dure la contratación, el que sea mayor. Al finalizar la contratación, UNSAM entregará los registros de las grabaciones de las llamadas y chat en soporte magnético provisto por SOF S.E.

f) UNSAM facilitará a SOF S.E. el acceso a las herramientas de gestión: ya sea en tiempo real o en reportes históricos a demanda de SOF S.E.

g) UNSAM brindará el servicio de IVR con mantenimiento: el mismo deberá ser dinámico (debe permitir subir y bajar las grabaciones necesarias en caso de eventualidades). SOF S.E. proveerá las grabaciones para el armado del IVR.

SOF S.E. necesitará acceso al IVR para el armado del mismo en el caso de eventualidades.

h) Para los criterios de clasificación de llamada: en el CRM se grabarán el CIENTO POR CIENTO (100%) de las llamadas simultáneas, permitiendo su exportación y reproducción, mediante los criterios descriptos anteriormente, incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, nombre del agente que atendió la llamada y opcionalmente nombre del usuario, código de calificación de la llamada y cualquier otro criterio definido por SOF S.E.

i) UNSAM aportará un IVR: para la evacuación de las consultas de precio y disponibilidad de pasajes de larga, media y corta distancia, que se integrará vía web service con SOF S.E. Este IVR podrá procesar un flujo previsto de DIEZ MIL (10.000) llamadas mensuales.

j) UNSAM aportará un IVR: para la atención de eventualidades o mal funcionamiento en los pasos a nivel (PAN), que se integrará vía web service con SOF S.E. Este IVR deberá procesar un flujo previsto de TRES MIL (3.000) llamadas mensuales.

6. Monitoreo de operadores y reportes de gestión.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



UNSAM llevará a cabo el monitoreo de interacciones (llamadas, respuesta de mails) de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado. Este monitoreo se realizará marcando como inválidas las llamadas en las que el operador cometa un error crítico. SOF S.E. podrá solicitar el reemplazo de un operador que no alcance el OCHENTA Y CINCO POR CIENTO (85%) de interacciones válidas.

UNSAM entregará de forma semanal los reportes especificados a continuación:

- a) **Reporte de llamadas:** llamadas entrantes por Skill, llamadas contestadas por Skill, llamadas abandonadas por Skill, TT (Talking Time) por Skill, análisis de rellamados totales diarios.
- b) **Tiempo de llamadas:** donde conste los tiempos de conversación (en línea/Talking Time), en hold (Espera), tiempo medio de conversación.
- c) **Productividad:** donde conste el tiempo de logueo, tiempo total de pausas, tiempo de detalle, tiempo libre, tiempo de conversación, tiempo en hold, cantidad de llamadas contestadas por operador.
- d) **Registro:** cada llamada atendida por Skill deberá contar, como mínimo, con un registro o más en la herramienta CRM (Programa de Gestión y Registro para el Usuario).
- e) **Encuesta:** deberá realizar al final de cada llamada una encuesta de satisfacción, cuyo formato será provisto por SOF S.E. De ella, se desprenderá una valiosa información, no sólo en lo que respecta a clientes insatisfechos, sino también en lo concerniente a aquellos satisfechos, lo que permite saber de qué manera se cumple con sus expectativas y poder aplicarlo a otros procesos. SOF S.E. podrá definir, en forma conjunta con el proveedor, sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

7. Metodología de trabajo.

El servicio que brindará UNSAM a SOF S.E. se organizará en DOS (2) etapas claramente definidas:

- **Definición funcional:** una vez relevado el hardware y comunicaciones, UNSAM avanzará en un análisis conjunto de los servicios a implementar en el Contact Center. Se definirán el tipo de campañas (entrantes, salientes, blended), los tipos de colas de atención, perfil de los operadores,

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



parámetros de calidad, etc. Esta etapa es fundamental para definir las diferentes situaciones que se pueden dar en el día a día, y dejar preparado el sistema para que puedan gestionarse sin limitaciones.

• **Parametrización:** Una vez realizado el análisis funcional, se trabajará en la configuración del sistema, de modo que pueda explotarse al máximo las funcionalidades.

Entre otros parámetros se trabajará sobre:

- Grabación de locuciones.
- Tiempo de reproducción de las mismas, loop, música en espera.
- Definición de calendario de atención.
- Definición de árboles de atención.
- Alta de perfiles, usuarios y permisos.
- Definición de skills y grupos de operadores.
- Establecimiento de parámetros de calidad:
 - o Tiempo de espera en cola.
 - o Porcentaje (%) de llamadas abandonadas.
 - o Tiempo de llamada en operador.
 - o Tiempo promedio y máximo de gestión.
- Tiempo de resguardo de grabaciones.
- Horarios de atención de operadores, tiempos de descanso, back office, etc.
- Definición de formulario de datos a completar por gestión.
- Parametrización de reportes.

• **Instalación:** con la parametrización completa, se realiza la instalación de la plataforma de Contact Center y del software utilizado por los operadores (softphone).

• **Capacitación:** UNSAM realizará una capacitación al responsable del Contact Center, los supervisores y los team leaders, para que puedan utilizar adecuadamente las funcionalidades provistas por la central. En función de las necesidades, se podrá capacitar a un administrador, el cual tendrá un control completo de los múltiples parámetros de la plataforma.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



El servicio de conexión a la red de telefonía será provisto por SOF S.E. y complementado por canales a proveer por UNSAM, utilizándose un servicio que tenga conexión de tipo VOIP (Voice over IP) generando un siptrunk entre ambas PBX. En caso de requerirse otro tipo de conexión, se deberá analizar el equipamiento a incorporar, el cual no se encuentra contemplado.

8. Recursos Humanos: Supervisores, Operadores y Técnicos.

UNSAM, para llevar adelante el Contact Center de SOF S.E. conformará un equipo de trabajo con perfiles y conocimientos técnicos en la atención al cliente, comercial, de asistencia, con un trato amable, diligente, y por sobre todo con un amplio sentido de la escucha y resolución de conflictos.

Para poder determinar los enfoques de abordaje, profundizar en el conocimiento técnico y sanitario y asistir, con mayor grado de precisión y calidad a las consultas recibidas, SOF S.E. dictará inmediatamente, luego de la firma de este Convenio, DOS (2) cursos on-line de capacitación a los operadores y supervisores. Sus contenidos estarán enfocados en: 1) El rol del consultor en atención al pasajero, dirigida al total del equipo, y 2) Módulo de reserva de pasajes, dirigido al total del equipo; y por su parte, UNSAM dictará TRES (3) cursos on-line: 3) Sistema CRM, dirigido a los operadores para la correcta carga y registro de los datos; 4) Plataforma Web, dirigido a los supervisores, para el seguimiento de los operarios y estados de llamadas en curso, y 5) Plataforma Soporte Consultor, dirigido a los supervisores para el tratamiento de la mesa de ayuda.

Los operadores también serán capacitados en los CINCO (5) Módulos Técnicos descriptos anteriormente y en el discurso del habla por UNSAM, en temas tales como: Aprender a Escuchar, Empatía, Control de la Situación, Resolución de Conflictos, Accesibilidad.

El equipo de trabajo, que pondrá en marcha el servicio de Contact Center, se localizará en la Sede UNSAM, ubicada en la calle Humboldt N° 1420 del Barrio de Palermo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o de forma remota si la situación así lo requiere. A su vez, dispondrá del equipamiento necesario para atender los llamados y efectuar la recopilación de información.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, located at the bottom left of the page.

CONVE-2023-62633249-APN-JG#SOFSE



Para dar respuesta a la solicitud, el equipo de trabajo estará conformado por NOVENTA (90) operadores, divididos en distintos turnos, según las necesidades que especifique SOF S.E., CATORCE (14) Supervisores, siendo responsable uno por cada SIETE (7) operadores; SEIS (6) supervisores generales, UNO (1) por cada turno, CUATRO (4) técnicos, TRES (3) de mantenimiento de sistema y UN (1) Coordinador General, cubriendo el horario solicitado por SOF S.E. A su vez, UNSAM dispondrá de una guardia pasiva de CINCO (5) operadores capacitados para cubrir cualquier contingencia que se presente.



Lic. MARTÍN MARINUCCI
PRESIDENTE
OPERADORA FERROVIARIA S.E



CDOR. MARCELO PAZ
DECANO
Escuela de Economía y Negocios
UNSAM

