

## II ADENDUM AI CONTRATACIÓN DE CALL CENTER DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS

Entre nosotros, la **ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**, cédula de persona jurídica número tres –cero cero dos –cero seis seis cero tres uno, inscrita en el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo al Tomo Primero, Folio ciento sesenta y nueve, Asiento: ciento veinticuatro, número de expediente: A- C -cero cincuenta y uno, con domicilio en San José centro, Edificio Ubicado sobre Avenida Segunda, de las oficinas centrales de la CCSS, 250 metros este, representada en este acto por su **GERENTE** con facultades Apoderada General, confiriéndole al efecto las facultades que determina el artículo 1255 del Código Civil, la señora **MONSERRAT BUJAN BOZA**, mayor, costarricense, divorciada, Administradora de Empresas, vecina de Cartago, La Unión, San Diego, Residencial Omega, etapa 6, casa número 101-F, portadora de la cédula de identidad número 4-0138-0511, en lo sucesivo denominada **ASECCSS** y **COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA**, con domicilio en San José, Curridabat, Pinares, 700 metros este del Cruce La Galera, Carretera Vieja a Tres Ríos, cédula de persona jurídica número 3-101-045287, representado por **CARLOS ANGELO ARGUELLO CASTRO**, Doctor en Psicología, cédula de identidad número 1-0937-0716, mayor, casado en segundas nupcias, vecino de Cartago, El Guarco, en su condición de **PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA** con facultades de Apoderado General sin límite de suma, según consta en el acta de asamblea general ordinaria número 125 celebrada el 28 de noviembre de 2020; denominado en adelante como “**EL CONTRATISTA**,” hemos convenido en celebrar el presente **II ADENDUM** al contrato para **LA CONTRATACIÓN DE CALL CENTER DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS** que se registrá por las siguientes cláusulas.

### ANTECEDENTES

- El contrato principal se encuentra suscrito entre ambas partes desde el **05 DE MAYO DE 2021**.
- El contrato suscrito tiene por objeto establecer los deberes y las obligaciones derivadas de los servicios para la **CONTRATACIÓN DE CALL CENTER DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS** por EL COLEGIO.
- El pasado 11 de agosto de 2021 se suscribió **I ADENDUM AI CONTRATACIÓN DE CALL CENTER DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS**.

Por lo que de conformidad con la cláusula “**VIGÉSIMA SEXTA**” del contrato previamente suscrito “...*El presente contrato se rige por las cláusulas anteriormente descritas y cualquier modificación o ampliación de las mismas serán realizadas por acuerdo de ambas partes y consignadas en forma escrita mediante adendum...*” se procede con la realización del siguiente adendum contractual:

### II ADENDUM CONTRACTUAL

Ambas partes acordamos materializar por este medio lo siguiente:

0114-12- DJ-2021

Página 1 de 4

**A. Se modifica la cláusula “PRIMERA – DEL OBJETO” en lo referente a los requisitos indispensables del Contratista y se sustituye únicamente lo siguiente:**

*EL CONTRATISTA se compromete a brindar servicios de atención psicológica a las personas asociadas, lo cual incluye dos posiciones con profesionales en psicología atendiendo el Centro de Llamadas 3 horas diarias de lunes a viernes.*

*EL CONTRATISTA brindará los profesionales con las competencias, capacitación y experiencia para la intervención en crisis de primeros auxilios psicológicos, desde el conocimiento experto, para las personas asociadas de ASECCSS vía telefónica. El servicio ofrecido no es un proceso de psicoterapia.*

*Equipo de profesionales en Psicología capaz de brindar contención y estrategias para la prevención y atención de situaciones de vulnerabilidad y riesgo, con experiencia en los siguientes campos:*

- a) Intervención en crisis*
- b) Primeros Auxilios Psicológicos telefónicos*
- c) Duelo*
- d) Ansiedad*
- e) Depresión*
- f) Ideación suicida.*
- g) Manejo de crisis pacientes con medicación psiquiátrica*
- h) Manejo de crisis pacientes con uso problemático de sustancias psicoactivas*
- i) Intervención en crisis situaciones de violencia intrafamiliar*

**B. Se modifica la cláusula “SEGUNDA- DE LOS SERVICIOS ESPERADOS” en lo referente a los requisitos indispensables del Contratista y se adiciona lo siguiente:**

- **LINEAMIENTOS Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN:**
  - a) Las llamadas entrantes se atienden según el protocolo establecido para la institución a la cual se brinda el servicio y su perfil de puesto.*
  - b) Se construirá un formulario de abordaje, según lo requiera su institución.*
  - c) Abordaje de cada uno de los casos cumpliendo el Código de Ética y Deontológico del CPPCR.*
  - d) Comunicación directa con la organización contratante, de aquellos casos que requieran el debido seguimiento, según cada necesidad; guardando siempre los datos de confidencialidad pertinentes.*
  - e) Supervisión diaria y asesoría técnica mensual para los profesionales que brindan la atención para analizar el tratamiento de los casos especiales*
- **EQUIPO TECNOLÓGICO:**

0114-12- DJ-2021  
Página 2 de 4

- a) Se dispondrá de una línea telefónica dedicada exclusivamente, con dos troncales para el servicio.
- b) Cada profesional cuenta con equipo informático y telemático requerido.
- c) El Colegio de Profesionales en Psicología por medio de su Departamento de TI, se compromete a implementar los controles definidos por el cliente y generar reportes de su gestión, previamente delimitados.
- d) Las llamadas atendidas se registran en una base de datos confidencial, de manera que se obtenga un registro y estadísticas con los datos que le permitan a la encargada de Recursos Humanos contar con insumos para determinar otras estrategias de capacitación tales como: videos, webinar, cursos, entre otros, o de ser necesarios espacios de autocuidado grupal o intervención terapéutica grupal.

Se brindará supervisión 3 horas de lunes a viernes, de los casos abordados por lo profesionales que atienden las líneas telefónicas, para así asegurar los correctos abordajes y el servicio al cliente correcto. Dando fe, mediante informes periódicos remitidos con la frecuencia que ASECCSS solicite, de la supervisión y las acciones determinados para mejorar el servicio.

**C. Se modifica la cláusula “TERCERA – DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA”, en lo referente a las obligaciones, se sustituye únicamente lo siguiente:**

**11.1 EL CONTRATISTA establece el número 800-8327696 (TEAPOYO) para la atención única y exclusivamente de ASECCSS, estableciendo como mínimo un tiempo de respuesta de 5 minutos.**

**D. Se modifica la cláusula “CUARTA – DEL PERSONAL ASIGNADO” del contrato principal, en lo referente a horario de atención y se sustituye únicamente lo siguiente:**

- De lunes a viernes, de 4:00pm hasta las 7:00pm.

**E. Se modifica la cláusula “CONDICIONES GENERALES DEL PERSONAL A CARGO DEL CONTRATISTA, se adiciona únicamente lo siguiente:**

**4. El “CONTRATISTA” deberá realizar supervisiones técnicas de las profesionales, así como la revisión de los abordajes de los casos atendidos.**

**F. Se modifica la cláusula “OCTAVA- DEL PLAZO” del contrato principal, en lo referente al plazo del contrato, para que de ahora en adelante se lea correctamente:**

*El plazo de este contrato será por 12 meses y renovará automáticamente por periodos de 12 meses adicionales al finalizar de su plazo, salvo que ASECCSS notifique por escrito a EL CONTRATISTA su intención de terminar el Contrato con al menos un 1 mes de anticipación a la fecha de terminación del plazo de vigencia.*

**G. Se modifica la cláusula “NOVENA- DEL PRECIO” del contrato principal, en lo referente al precio y se sustituye únicamente lo siguiente:**

*El precio mensual por el presente servicio corresponde a la suma de **¢1.890.000,00 IVA INCLUIDO** (un millón ochocientos noventa mil colones exactos).*

*A este precio se adiciona el costo de la línea 800-Kolbi, que será asumido por ASECCSS. Este costo se compone de un monto fijo mensual de **¢19.662,00 IVA INCLUIDO** e incluye 1224 minutos y un monto variable que estaría en función del consumo sobre el exceso de esos minutos.*

*Para la cancelación de este servicio, el Colegio se compromete a Facturar el monto total indicado por el Kolbi, adjuntando el reporte de las llamadas para un mejor control de llamadas entrantes por parte de ASECCSS.*

*EL CONTRATISTA no cobrará ningún otro monto a ASECCSS más que el monto de la adjudicación, cualquier otro gasto en que incurra EL CONTRATISTA será asumido por este.*

**H. Se modifica la cláusula “DÉCIMA OCTAVA - ESTIMACIÓN”, en lo referente a los efectos fiscales, se sustitute en lo siguiente:**

*Para efectos fiscales se estima el presente contrato en la suma mensual de ¢1.890.000 (un millón ochocientos noventa mil colones exactos) más el costo adicional correspondiente a la línea 800, que tiene un monto variable por mes, sujeto a la demanda del servicio.*

En todo lo demás, se mantiene incólume el contrato suscrito, así como el I adendum, cualquier disposición en contrario a lo aquí dispuesto contenido en el contrato principal, quedara sin efecto alguno, **prevaleciendo los acuerdos aquí tomados por las partes**. Por estar las partes debidamente informadas del contenido del clausulado antecedente y conocer todos sus extremos, las obligaciones y derechos que les corresponden. Leído lo anterior encontramos conforme y todos firmamos en el día establecido en cada una de las firmas digitales presentadas a continuación:

-----  
**MONTSERRAT BUJAN BOZA**  
ASECCSS

-----  
**CARLOS ANGELO ARGUELLO CASTRO**  
EL COLEGIO

0114-12- DJ-2021  
Página 4 de 4