

INF-0372/25

**INFORME SOLICITUD DE ASISTENCIA**  
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
TSS

MAYO 12, 2025.-

## Informe

Luego de un cordial saludo, sirva la presente para exponer consideraciones de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), respecto al proceso de compra para la **adquisición del módulo de fidelity contact center para asistente virtual de chatbot y voicebot**, el cual se nos ha presentado como dirección ejecutiva del gabinete de innovación y desarrollo digital.

### Observaciones:

- Se adjunta carta de solicitud
- Se adjunta justificación de compra
- Se adjunta pliego de condiciones

### A groso modo se solicita:

- 1 Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Vrtual de Chatbot y Voicebot
  - Capacidad de atender hasta 30 llamadas simultáneas vía Voicebot y hasta 60,000 minutos por mes
  - Atención al público vía Chatbot de forma ilimitada
  - Capacidad de atención utilizando inteligencia Artificial Generativa a partir de repositorio de información propietario y privado suministrado por el cliente
  - Reconocimiento vocal para transformar de voz a texto y de texto a voz de cualquier conversación para interpretar las intenciones con el público en general
  - Comprensión del contexto de las preguntas brindando respuestas precisas y personalizadas
  - Reconocimiento de clientes recurrentes (empleadores o publico) para atención personalizada
  - Impulsada por tecnología ChatGPT 4o manteniendo interacción fluida y empática

- Transferencias a agentes del centro de contacto de la TSS cuando sea necesario para escalar únicamente los casos críticos
  - Capacidad de responder de manera instantánea y precisa las preguntas más frecuentes, tales como horarios, direcciones, servicios que se ofrecen, documentos requeridos para servicios, fechas importantes, etc.
  - Herramienta para generar análisis estadísticos de la atención al público segregado por las vías de contacto
  - Integración con las certificaciones que emite la TSS tanto por VoiceBot como por ChatBot
  - Tiempo de entrega: treinta (30) días laborales.
- 1 Integración con el SUIR de Asistente virtual
- Implementación e integración con los módulos de Fidelity que posee la TSS

### **Conclusión:**

Luego de revisar la documentación aportada, verificar la solicitud y sus soportes, evaluamos las especificaciones técnicas y consideramos que cumplen con todos los aspectos necesarios requeridos y no solapan ningún proyecto que haya de ejecutarse desde la Agenda Digital 2030, esta aprobación tiene vigencia hasta el 10 de agosto 2025.

### **Mario Adames**

Encargado Departamento Asistencia Técnica Especializada  
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación  
(OGTIC)