

Lcdo. Bernardo Antonio Cordovez Cereceda
GERENTE GENERAL
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, establece como garantías del debido proceso las siguientes: *"En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: "(...) I), Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados (...)";*
- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: *"El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes";*
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.";*
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";*
- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: *"(...) Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)";*
- Que,** el artículo 310 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: *"El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros (...)";*
- Que,** el artículo 372, inciso segundo, de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *"(...) Los fondos provisionales (sic) públicos y sus inversiones se canalizarán a través de una institución financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente.";*
- Que,** el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo define al principio de eficacia como: *"Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias";*
- Que,** el artículo 160 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina: *"El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público (...)";*
- Qué,** el artículo 365 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece: *"Naturaleza. - Las entidades del sector financiero público se constituirán como personas jurídicas de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y presupuestaria. En el ejercicio de sus actividades y servicios financieros se*

regirán por las disposiciones de este Código, las que emitan la Junta, los organismos de control, sus respectivos directorios, las aplicables a las instituciones financieras y en los demás, aplicarán la legislación que rige a las instituciones públicas”;

Que, el artículo 378 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina entre otras funciones del Gerente General: “(...) 2. Acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto, hecho, convenio, contrato o negocio jurídico que conduzca al cumplimiento de las finalidades y objetivos de la entidad; 4. Dirigir la gestión operativa y administrativa de la entidad; 8. Las demás que le asigne la Ley”;

Que, el artículo 208 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, establece: **“Contrataciones del giro específico del negocio.-** Las contrataciones relacionadas con el giro específico del negocio que celebren las instituciones financieras y de seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicos o mayoritarios, estarán reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, así como al Sistema de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizadas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, sin que les sea aplicables las normas contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en este Reglamento General”;

Que, con oficio Nro. 08624 de 11 de septiembre de 2024, el Subprocurador General del Estado, respecto de la consulta formulada por el BIESS, manifestó: “(...) Revisando el Sistema de Consultas Absueltas por este organismo (...) consta que, mediante oficio No. 00911 de 16 de marzo de 2011 (...) la Procuraduría General del Estado ya se ha pronunciado sobre la aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento en los procedimientos efectuados por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad. Así, en el pronunciamiento referido se analizó y concluyó: “Por tanto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 101 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública las contrataciones con el giro específico de sus negocios que celebren las Instituciones Financieras y de Seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicas o mayoritarios, no están sujetas a las normas de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento de aplicación, sino que se regulan por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley General de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (...) Se resalta que, (...) el nuevo Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública recogió las disposiciones en sus artículos 208 y 208 (...) Por lo tanto, el contenido del pronunciamiento emitido por el Procurador General del Estado a través e oficio No. 00911 de 16 de marzo de 2011 continúa vigente, en la medida en que las disposiciones tratadas no han sido modificadas con los cambios normativos efectuados en el régimen de contratación pública (...)”;

Que, con oficio Nro. SERCOP-SERCOP-2024-0193-OF de 11 de junio de 2024, la Directora del Servicio Nacional de Contratación Pública, respecto de la consulta formulada por el BIESS, manifestó: “(...) Con fundamento en la normativa expuesta, y una vez contrastada su petición de determinación del Giro Específico del Negocio de 7 y luego de 5 CPC N9 adicionales, relacionados al objeto social del BIESS, me permito indicar que al ser el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, una institución financiera del sector público, ésta debe dar cumplimiento a lo señalado en la Sección Décimo Segunda artículo 208 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, esto es, que **“estarán reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, así como al Sistema de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizadas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, sin que les sea aplicables las normas contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en este Reglamento General”**, por lo cual esta institución no tiene competencia para atender su pedido”;

Que, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS, es una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, creada mediante ley, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 587 de 11 de mayo de 2009; y, tiene personería jurídica propia y de carácter público, con finalidad social y, autonomía técnica, administrativa y financiera;

Que, la letra b) del artículo 21 del Estatuto Social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece: “El Gerente General tendrá los siguientes deberes y responsabilidades: (...) Ejercer la dirección

de las operaciones y administración interna del banco y ser responsable de la gestión administrativa, técnica y de control (...);

Que, mediante Resolución No. BIESS-018-2024 de 24 de julio de 2024, el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS, expidió el Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, código Nro. GEAL-PA-RE-002;

Que, el artículo 6 de Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece: **“Contratación sujetas al Giro Especifico del Negocio.** -La determinación de las contrataciones sujetas a la modalidad de Giro Especifico del Negocio, deberá cumplir con las siguientes condiciones: a) Que se encuentren reguladas por la normativa establecida para las instituciones del Sistema Financiero, y demás disposiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos. b) Que se encuentren planificadas y aprobadas en el Presupuesto Operativo Anual – POA del BIESS, del correspondiente ejercicio fiscal. c) Los fundamentos de hecho y derecho que motiven la relación directa del objeto de contratación con la normativa aplicable. Las contrataciones que no correspondan a esta modalidad, mantendrán los procesos de contratación pública establecida para el efecto”;

Que, el artículo 7 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, establece: **“Aprobación de las contrataciones de Giro Especifico del Negocio.** -Los titulares de las áreas requirentes emitirán un informe debidamente motivado que contenga la evaluación de las condiciones mínimas exigidas en este reglamento, pudiendo incluir otros aspectos técnicos de acuerdo a la naturaleza de la contratación que fundamenten la contratación como Giro Especifico del Negocio. El mencionado informe será puesto a consideración del gerente general para su aprobación previo al inicio del proceso”;

Que, el artículo 8 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, establece: **“Ordenadores de gasto.** - Los requerimientos de contratación de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría, serán autorizados en función de los siguientes montos: (...) b) El gerente general autorizará los gastos, la gestión y suscripción de todos los actos y contratos, relacionados con la preparación, organización, aprobación y ejecución de las fases preparatoria, precontractual y contractual de los procesos de contratación, que supere el valor que resulte de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,000002 hasta el valor que resulte de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,000015”;

Que, el artículo 10 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, establece: **“De las atribuciones y responsabilidades del gerente general.** - El gerente general, además de las atribuciones y funciones conferidas en el ordenamiento jurídico, le corresponde: a) Autorizar los gastos, la gestión y suscripción de todos los actos y contratos, relacionados con la preparación, organización, aprobación y ejecución de las fases preparatoria, precontractual y contractual de los procesos de contratación, conforme los montos establecidos en este reglamento. b) Aprobar la determinación de las contrataciones de Giro Especifico del Negocio del BIESS. c) Designar a los miembros que conformarán la Comisión de contratación, en los niveles de aprobación correspondientes a los procedimientos autorizados por el Directorio y la Gerencia General (...);

Que, el artículo 14 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, establece: **“De la Comisión de contratación.** - Se conformará la Comisión de contratación, para aquellas contrataciones, cuyo presupuesto referencial sea superior a multiplicar el coeficiente 0,0000002 por el Presupuesto Inicial del Estado del correspondiente ejercicio fiscal; y, se integrará de la siguiente manera: a) Un profesional designado por el gerente general, quien lo presidirá; b) El titular del área requirente; y, c) Un profesional afín al objeto de contratación, quien deberá contar con el conocimiento en la materia a contratar (...);

Que, el artículo 23 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece: **“De Selección.-** Aquellas contrataciones de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría que, cuenten con varios proveedores en el

mercado, cuyo presupuesto referencial sea superior al resultado de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,0000002, serán contratados por este procedimiento, a través de la convocatoria publicada en la página web institucional. El BIESS, a fin de alcanzar contrataciones eficaces y transparentes, de conformidad a los principios y objetivos institucionales, procurará la mayor participación y concurrencia de proveedores”;

Que, el artículo 31 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece: **“Publicación del proceso de contratación.** - *El gerente general o su delegado, mediante resolución administrativa, dispondrá la publicación de toda la documentación de inicio del proceso de contratación en la página web institucional, de conformidad con el cronograma aprobado en las Bases del concurso. Todas las actuaciones que se generen dentro de los procesos de contratación sujetos a este reglamento, se entenderán legítimas y notificadas desde su publicación a través de la página web institucional”;*

Que, el 17 de septiembre de 2024, el Gerente General del BIESS de la época, aprobó el Manual de Proceso para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del BIESS; el cual, fue reformado el 12 de noviembre de 2024 y entro en vigencia el 29 de noviembre de 2024;

Que, el 13 de mayo de 2025, se expide la acción de personal Nro. ACP-TH-MOV-0288, inherente al nombramiento del Licenciado Bernardo Antonio Cordovez Cereceda, para que desempeñe las funciones de Gerente General del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mismo que rige a partir del 13 de mayo de 2025;

Que, el 22 de agosto de 2025, mediante Informe para la Determinación de la Contratación por Giro Especifico del Negocio Nro. BIESS-INF-DBSE-039-2025, aprobado por el Subgerente de Crédito de la época, en el numeral 3 JUSTIFICACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO consta: *“(…) El Call Center ha demostrado ser un canal esencial en situaciones extraordinarias y críticas como la pandemia del COVID-19, permitiendo mantener la atención al usuario sin exponerlo a riesgos, lo cual resalta aún más su carácter esencial y continuo. (...) el BIESS al ser una entidad controlada por la Superintendencia de Bancos, requiere mantener el servicio de llamadas Inbound (entrantes) con la finalidad de brindar a sus clientes una alternativa de reportar reclamos, generar consultas, entre otros; y de igual manera, se requiere del servicio de llamadas Outbound (salientes) con el objetivo de validar información, informar y capacitar a los clientes sobre los nuevos productos y servicios que dispone la entidad al igual que el correcto funcionamiento, uso, ventajas, riesgos y recomendaciones de seguridad sobre los mismos. Realizar la contratación mediante la modalidad de Giro Especifico del Negocio, permitirá al BIESS establecer condiciones mínimas exigidas por la Superintendencia de Bancos para el control de los servicios provistos por terceros y cumplir con las disposiciones requeridas para la contratación de los procesos que soportan los servicios críticos del negocio De acuerdo a las competencias de esta unidad del Banco, en cumplimiento de la normativa legal vigente y considerando que el “Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER)” demandan continuidad, se requiere la contratación del servicio a través de la normativa citada previamente.*
4.CONCLUSIÓN *De conformidad al análisis y fundamentos expuestos, se determina que la contratación señalada, se encuentra regulada por la normativa que rige a las instituciones financieras y relacionada directamente al objeto social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS. De igual manera, el objeto de la contratación se enmarca dentro de lo que establece el Artículo 6 del “Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Biess”; por lo que, se concluye que el “Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER)” debe ser contratado bajo la modalidad de Giro Especifico de Negocio, a fin de incluir requerimientos específicos (...);*

Que, mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1042-MM de 04 de septiembre de 2025, el Subgerente de Crédito de la época, remitió al Gerente General el Informe de la Determinación del Giro Especifico del Negocio Nro. BIESS-INF-DBSE-039-2025 para la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER); autoridad que mediante sumilla inserta en hoja de ruta del Sistema de Gestión Documental Quipux, dispone: *“Aprobado. gestión y trámite pertinente de acuerdo a normativa legal vigente”;*

Que, con Informe de Necesidad de 13 de octubre de 2025, aprobado por el Subgerente de Crédito Encargado, en el numeral 3 del Análisis Técnico, Funcional y Legal de la Necesidad, consta lo siguiente: “(...) **Justificación técnica y funcional.** - El canal de un Call Center para el sistema financiero, es un servicio que aporta en la actualidad a la comunicación efectiva entre el sistema financiero y los clientes, convirtiéndose en un factor clave para el éxito y la fidelización entre el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS y su público. El objetivo principal de este tipo de servicio es mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos internos y aumentar la eficiencia operativa de los servicios, ayudando a descongestionar la atención presencial en las oficinas o agencias del sistema financiero, tomado como referencia El Manual del Proceso de Gestión de Atención al Cliente del BIESS, mismo que establece entre sus objetivos, lo siguiente: “Proveer de los lineamientos, herramientas, documentos metodológicos y estrategias para el proceso de Gestión de Atención al Cliente, que permitan incrementar la satisfacción del cliente externo”. **Justificación legal.** – Desde el ámbito estrictamente jurídico, la contratación del Servicio de Call Center 1800BIESS7 es jurídicamente viable por dos razones fundamentales: a) Constituye una obligación regulatoria impuesta por la Superintendencia de Bancos y funciona como componente estratégico del modelo de atención al cliente del BIESS. b) Su naturaleza está directamente vinculada al giro del negocio. (...)”;

Que, mediante Estudio de Mercado de 13 de octubre de 2025, aprobado por el Subgerente de Crédito Encargado, determinó que para la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER); el presupuesto referencial es de \$499.000,00 (Cuatrocientos noventa y nueve mil con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), más IVA., por considerarse el más conveniente para los intereses de la Institución;

Que, el 13 de octubre de 2025, el Subgerente de Crédito Encargado, aprobó las Bases del Concurso para el proceso de contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”;

Que, mediante memorando Nro. BIESS-DPLP-2025-0284-MM de 13 de octubre de 2025, la Directora de Planificación y Proyectos Encargada, certificó que, acorde al Plan Operativo Anual 2025 aprobado, la tarea “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, forma parte de la iniciativa “GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE” y consta en el plan operativo vigente;

Que, mediante memorando Nro. BIESS-CRFI-2025-0878-MM de 14 de octubre de 2025, el Coordinador Financiero, de conformidad al presupuesto Operativo del BIESS, emitió la Certificación Presupuestaria No. BIESS-CRFI-DCOP-CP-164-2025; con la cual certificó la disponibilidad de fondos en el presupuesto operativo del BIESS aprobado para el año 2025; para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, por un valor total de USD 573.850,00 (QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) valor incluido IVA; con cargo a la partida presupuestaria 520208 “SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO”, de los cuales se certifica USD. 73.151,98 en el presupuesto del año 2025 y la diferencia la Coordinación de Planificación Estratégica y el área deben considerar en el presupuesto del año subsiguiente, conforme al siguiente detalle USD. 500.698,02 año 2026;

Que, mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1175-MM de 14 de octubre de 2025, el Subgerente de Crédito Encargado, solicitó a la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas Encargada, la gestión de Inicio para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, adjuntando la documentación habilitante para el inicio del proceso;

Que, el 15 de octubre de 2025, la Subgerencia de Crédito aprueba el Anexo de Verificación de Requisitos

exigidos por la Superintendencia de Bancos- Servicios provistos por Terceros, para el proceso de contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, dejando constancia que los requisitos exigidos por el ente de control se encuentran incorporados en las bases del concurso, en lo que le fuere aplicable;

Que, mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1178-MM de 15 de octubre de 2025, en alcance al memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1175-MM de 14 de octubre de 2025, el Subgerente de Crédito Encargado, remite el Anexo de Verificación de Requisitos exigidos por la Superintendencia de Bancos- Servicios provistos por Terceros y Matriz de Riesgo, para que sean incorporados en los documentos habilitantes del inicio del proceso.

Que, mediante memorando Nro. BIESS-CADM-2025-1750-MM 15 de octubre de 2025, la Coordinadora Administrativa, solicitó al Gerente General, la autorización de inicio del proceso de Giro Especifico del Negocio de Selección cuyo objeto es la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, autoridad que mediante comentario inserto en hoja de ruta del Sistema de Gestión Documental Quipux, dispuso: “(...) autorizado, proceder de conformidad con la normativa legal vigente (...)”;

En ejercicio de las facultades que le confiere el Reglamento para las Contrataciones del Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

RESUELVE:

Artículo 1.- AUTORIZAR. - El inicio del proceso por Giro Especifico del Negocio para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, bajo la modalidad de Selección, con un presupuesto referencial de USD. 499.000,00 (Cuatrocientos noventa y nueve mil con 00/100) dólares de los Estados Unidos de América, más IVA, con un plazo de ejecución de 30 días de implementación más 365 días de ejecución.

Artículo 2.- APROBAR las bases del concurso, presupuesto referencial, cronograma y demás documentos preparatorios del proceso de contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, de conformidad al memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1175-MM de 14 de octubre de 2025; memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1178-MM de 15 de octubre de 2025 y demás documentación aprobada por el Subgerente del Crédito Encargado.

Artículo 3.- CONVOCAR a las personas naturales, jurídicas, en asociación o consorcios; cuya actividad económica se encuentre relacionada directamente al objeto de contratación, legalmente capaces para contratar, a que presenten sus ofertas para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”.

Artículo 4.- DESIGNAR a la Comisión de Contratación para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, la misma que estará integrada de la siguiente manera:

Nombres y Apellidos	Cargo	Función en la Comisión Técnica
Peñañiel Peñañiel Bertha Elizabeth	Especialista en Gestión de Crédito	Profesional designado por el Gerente General, quien presidirá
Maya Pavón Pedro Enrique	Subgerente de Crédito E.	Titular del área requirente
Salazar Bassante Vanessa de los Angeles	Analista Junior de Balcón de Servicios	Profesional afín al objeto de contratación

Artículo 5.- DISPONER.- a la Dirección de Comunicación Social la publicación de la Resolución de inicio, Convocatoria y más documentación que determinan las Bases del proceso, en concordancia con el Manual del Proceso para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del BIESS, a través el Portal Institucional del BIESS: www.biess.fin.ec; y los demás canales digitales disponibles, garantizando los principios rectores de transparencia, legalidad, publicidad y concurrencia del proceso de selección.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. -

Dado en la ciudad de Quito D.M., la vigencia de la presente resolución estará supeditada a partir de la fecha de suscripción electrónica.

Lcdo. Bernardo Antonio Cordovez Cereceda
GERENTE GENERAL
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS

CERTIFICO: Que la presente Resolución Administrativa fue expedida por el Gerente General del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, en la fecha que consta en la firma electrónica.

Abg. José Luis Chevasco Escobar
SECRETARIO GENERAL
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS