

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 1 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

**PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO
DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS**

“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)

**Unidad Requirente
SUBGERENCIA DE CRÉDITO/ DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS**

OCTUBRE-2025

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 2 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

ÍNDICE

1. BASE LEGAL.....	4
2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN	6
2.1. CONVOCATORIA:.....	6
2.2. ANTECEDENTES:.....	6
2.3. OBJETIVOS:.....	7
2.4. ALCANCE:	7
2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO:	8
2.6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE:.....	10
2.7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS:.....	10
2.8. DEFINICIÓN DE PRESUPUESTO REFERENCIAL:	19
2.9. PLAZO DE EJECUCIÓN:	19
2.10. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:.....	20
2.11. GARANTÍAS:	21
2.12. RIESGOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:.....	21
3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN	21
3.1 OBLIGACIONES DEL/LA CONTRATISTA:.....	21
3.2 OBLIGACIONES ADICIONALES DEL/LA CONTRATISTA:	22
3.3 OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES EXIGIDAS POR LOS ENTES DE CONTROL:.....	25
3.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE Y ADMINISTRADOR DE CONTRATO:	25
3.5 MULTAS Y PENALIZACIONES:	25
3.6 VIGENCIA DE LA OFERTA:.....	26
3.7 SUBCONTRATACIÓN:	26
4. PARÁMETROS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.....	26
4.1. METODOLOGÍA CUMPLE / NO CUMPLE:	26
4.2. INTEGRIDAD DE LA OFERTA	26
4.3. EXPERIENCIA DE EL/LOS PARTICIPANTE/S:	26
4.4. PERSONAL TÉCNICO, RECURSO HUMANO, EQUIPO TÉCNICO:.....	27
4.5. EVALUACION FINANCIERA	29
4.6. METODOLOGIA POR PUNTAJE	30
5. CRONOGRAMA.....	31
6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	31
7. DEBIDA DILIGENCIA – POLÍTICA CONOZCA A SU PROVEEDOR.....	31

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 3 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

8. **FORMULARIOS DE LA OFERTA..... 32**
9. **FIRMA DE RESPONSABILIDAD: 32**

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 4 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

1. BASE LEGAL

1.1. NORMATIVAS RELACIONADAS AL OBJETO DE CONTRATACIÓN

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TÍTULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPÍTULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN IX.- SEGURIDAD EN CANALES ELECTRÓNICOS, ARTÍCULO 27 (...), numerales:

“19.- Las entidades controladas deben poner a disposición de sus clientes un acceso directo como parte de su centro de atención telefónica (Call center) u otro medio, para el reporte de emergencias bancarias, el cual deberá funcionar las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana; a través de este centro de atención se podrá suspender, bloquear o cancelar el uso de los servicios de canales electrónicos y/o tarjetas con el respectivo procedimiento de seguridad y autenticación del cliente.

20.- Mantener, por lo menos, durante doce meses la grabación de las llamadas telefónicas realizadas por los clientes a los centros de atención telefónica (Call center), específicamente cuando se consulten saldos, consumos o cupos disponibles; se realicen reclamos; o, se reporten emergencias bancarias; para lo cual, se deben establecer procedimientos que permitan validar de manera segura la identidad del cliente. De presentarse reclamos, esa información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales”.

1.2. REGLAMENTO PARA LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS

1.2.1 DE LAS BASES DEL CONCURSO

“Art. 5. - Definiciones. - Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: (...) 5.2 Bases del concurso: Documento que contiene las características técnicas y condiciones requeridas para la contratación, parámetros de evaluación, las obligaciones contractuales, el cronograma, la forma de presentación de ofertas; y, demás particularidades de la contratación. (...) 5.6 Fase preparatoria: Incluye la elaboración y/o modificación del Plan Operativo Anual - POA; informe de necesidad; informes técnicos de ser el caso, estudio de mercado para definir el presupuesto referencial; bases del concurso (...) 5.10 Mejor oferta: Oferta que brinde al BIESS, las mejores condiciones en los aspectos técnicos, económicos y legales, sin que el precio más bajo sea el único parámetro de selección. En todo caso, los parámetros de evaluación deberán constar obligatoriamente en las bases del concurso.”

“Art. 27. - Bases del concurso. - Para la contratación de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría, el área requirente elaborará y aprobará las bases del concurso, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- 1. Deberán ser claras, completas e inequívocas; no deben presentar ambigüedades, ni contradicciones entre las mismas, que propicien o permitan diferentes interpretaciones.*

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 5 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

2. Las áreas requirentes conjuntamente con la Dirección de Riesgo Operativo identificarán los bienes y servicios provistos por terceros que soportan los procesos críticos del negocio; de igual manera determinarán y evaluarán los riesgos a los que se expone el BIESS al contratar servicios provistos por terceros para determinar los factores y condiciones de mitigación a considerar en las bases de concurso.
3. El área requirente deberá observar y cumplir con todos los requisitos establecidos en las normas de control para la gestión del riesgo operativo vigente, emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa interna, particularmente en los que soportan los procesos críticos del BIESS, debiendo incorporar en las bases del concurso, los parámetros y procesos que aseguren la evaluación, calificación y selección de los proveedores; así como las condiciones requeridas para la prestación del servicio y las obligaciones del contratista, que se trasladarán a las cláusulas contractuales como obligaciones de las partes.
4. El área requirente, deberá establecer el proceso que asegure el control y monitoreo de los servicios contratados, mediante la evaluación, gestión y vigilancia de éstos, a fin de garantizar que se cumplan en todo momento con los niveles mínimos de servicio acordados y demás cláusulas establecidas en el contrato. La información utilizada para el monitoreo de los servicios contratados debe ser obtenida por la entidad controlada de manera independiente de aquella que proporcione el proveedor, para lo cual podrá utilizar los mecanismos técnicos que considere pertinentes, que le permita confirmar el cumplimiento de las condiciones contractuales.
5. Las Bases del concurso, deberán contener por lo menos, pero sin limitarse a: (...)

Las bases del concurso, incluirán cualquier otra condición exigida por la Superintendencia de Bancos, o demás normativa que rige al sistema financiero, de acuerdo al objeto de contratación; y, serán aprobadas por el titular del área requirente; y, revisadas por las áreas técnicas que correspondan.

Las bases del concurso no podrán afectar el trato igualitario que se le debe dar a todos los participantes, ni establecer diferencias arbitrarias entre éstos.

27.1 Consideraciones particulares de las bases del concurso: En cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos, las áreas requirentes con el acompañamiento de las áreas técnicas deberán incorporar en las Bases del concurso, las disposiciones vigentes exigidas por el ente de control (...).

1.2.1 DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

“CAPÍTULO II, DE LAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Art. 23. - 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.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 6 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN

2.1.CONVOCATORIA:

Se convoca 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 el **“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**.

2.2.ANTECEDENTES:

Con fecha el 16 de octubre de 2024, se suscribió el contrato Nro. BIESS-CJUR-015-2024 para el *“Servicio de Llamadas Telefónicas a través del número 1800BIESS7 a Nivel Nacional (CALL CENTER)”*, por un valor de USD 333.000,00 dólares más IVA con un plazo de ejecución de 365 días calendario, a partir de la suscripción del mismo.

Mediante Informe No: BIESS-IF-DBSE-039-2025 de 22 de agosto de 2025, el Subgerente de Crédito de la época, emitió la justificación y evaluación técnica de la contratación **“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, el cual fundamenta que el proceso cumple con las condiciones exigidas en el reglamento para las contrataciones de giro específico del negocio.

Con memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-0982-MM de 22 de agosto de 2025, el Subgerente de Crédito de la época solicitó al Gerente General la aprobación de la determinación de la contratación del **“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)** por Giro Específico del Negocio.

Mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1012-MM de 27 de agosto de 2025, el Subgerente de Crédito de la época, solicitó a la Coordinación Jurídica del Banco emitir un criterio jurídico respecto al proceso contractual del Servicio de Call center (1800BIESS7), en lo relativo al cumplimiento de los parámetros establecidos para la modalidad de “Giro Específico del Negocio”.

Con memorando Nro. BIESS-CJUR-2025-0731-MM de 01 de septiembre de 2025, el Coordinador Jurídico anexa el informe legal Nro. BIESS-IF-CJUR-068-2025 en el cual se indicó: (...) *“Con base en la normativa expuesta, 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...”*,

Mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-1042-MM de 04 de septiembre de 2025, el Subgerente de Crédito de la época, remite al Gerente General como alcance al memorando Nro. BIESS-SCRE-2025-0982-MM, para la aprobación de la determinación del Giro Especifico de Negocio para el proceso de contratación del **“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL**

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 7 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

NACIONAL” (CALL CENTER); autoridad que conforme sumilla inserta en la hoja de ruta del sistema documental Quipux; el dispuso: *“Aprobado. gestión y trámite pertinente de acuerdo a normativa legal vigente.”*

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)” requiere continuidad del servicio, se realizará la contratación a través de la normativa y reglamento citados previamente.

2.3. OBJETIVOS:

Mantener estándares de calidad y protocolos de atención mediante la contratación de un proveedor que brinde el servicio de llamadas telefónicas Inbound y Outbound (Call center), con la finalidad de dar atención oportuna a los afiliados, jubilados, pensionistas y usuarios en general, respecto de todos los productos crediticios que ofrece el BIESS, a través de una solución integral basada en enrutamiento de llamadas mediante algoritmos inteligentes (conversacional) en idioma español, que brinde atención automatizada, cálida, eficiente y continua (24/7), los 365 días del año.

2.4. ALCANCE:

La contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, contempla los siguientes servicios:

- **Servicio Cognitivo/Generativo Cloud**, Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.
- **Servicio IVR Informativo**, Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS).
- **Servicio inbound Call center (llamadas entrantes)**, Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: hipotecarios, quirografarios, prendarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 8 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

- **Servicio outbound Call center (llamadas salientes)**, Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.
- **Servicio outbound Call center (llamadas salientes)**, Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.

2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Prestación del Servicio

ETAPA 1 – Implementación del servicio

Elaboración del cronograma de implementación del servicio. - El/La contratista elaborará el cronograma de trabajo, el cual se pondrá a consideración del Administrador del Contrato para su aprobación, en el plazo máximo 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Actividades que realizará el contratante-BIESS

- ✓ Definir, parametrizar y entregar el árbol del IVR.
- ✓ Recibir el listado del personal asignado (contraparte técnica y/o administrativa) para el servicio de Call center.
- ✓ Capacitar a los agentes, se deberá realizar conforme cronograma que se establezca.
- ✓ Configurar a los agentes los usuarios y claves para acceso a los sistemas y habilitación de los mismos.
- ✓ Implementar el servicio web para interactuar con el IVR del contratista.
- ✓ Habilitar la línea 1800BIESS7.
- ✓ Entregar al proveedor acuerdos de confidencialidad para ser firmados por los agentes.
- ✓ Entregar al proveedor formularios de accesos a los aplicativos para ser firmados por los agentes.
- ✓ Entregar al proveedor enlace de datos Data Center BIESS.
- ✓ Entregar al proveedor formato de encuesta de satisfacción, previamente aprobado por el Administrador.
- ✓ Entrega de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas y palabras claves.
- ✓ Entregar al proveedor script para ser aplicado por los agentes.
- ✓ Receptar del contratista el plan de contingencia y continuidad del negocio dentro de los primeros 15 días contados a partir de la suscripción del contrato, para garantizar la continua prestación de los servicios durante la vigencia del contrato.

Actividades que realizará el/la contratista-PROVEEDOR

- ✓ Receptar del BIESS e implementar el árbol del IVR que mantenga un proceso híbrido de un flujo definido y el enrutamiento de llamadas mediante algoritmos inteligentes con el fin de garantizar una mejor y más rápida respuesta a las consultas.
- ✓ Entregar el listado del personal (contraparte técnica y/o administrativa) asignado para el servicio de Call center.
- ✓ Recibir capacitación por parte del BIESS conforme al cronograma establecido.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 9 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

- ✓ Confirmar al BIESS que los agentes se encuentren con accesos habilitados.
- ✓ Confirmar la interacción del servicio web para interactuar con el IVR del contratista.
- ✓ Habilitar servidor SFTP para intercambio de información segura con BIESS.
- ✓ Receptar y entregar al BIESS acuerdos de confidencialidad para ser firmados por los agentes.
- ✓ El/la Contratista, al día siguiente de la suscripción del contrato deberá entregar el listado del equipo de contraparte técnica y/o administrativa al Administrador del Contrato para la oportuna ejecución del servicio.
- ✓ Receptar y entregar al BIESS formularios de accesos a los aplicativos para ser firmados por los agentes.
- ✓ Receptar y configurar enlace datos Data Center BIESS – Proveedor a los aplicativos del contratista.
- ✓ Receptar del BIESS script para ser aplicado por los agentes.
- ✓ Receptar del BIESS formato de encuesta de satisfacción.
- ✓ Entregar plan de contingencia y continuidad del negocio dentro de los primeros 15 días contados a partir de la suscripción del contrato, para garantizar la continua prestación de los servicios durante la vigencia del contrato.
- ✓ Receptar por parte del contratante preguntas frecuentes con las respectivas respuestas y palabras claves.
- ✓ Configurar y parametrizar la reportería de acuerdo a las necesidades del contratante-BIESS (dashboard).
- ✓ Implementar la plataforma telefónica, misma que debe tener el 100% de respaldo tanto en grabaciones como en gestión de cada una de las llamadas que ingresan al IVR y las salientes.

Notas aclaratorias:

Las actividades del cronograma de trabajo no podrán excederse más de los 30 días calendarios, (trabajo simultáneamente para el contratante y contratista).

Una vez finalizada esta etapa, se deberá realizar y suscribir un acta de conformidad entre el contratista y el contratante.

La etapa 2 iniciará al siguiente día de terminada la etapa 1 y culminará el último día del contrato suscrito.

ETAPA 2 – Ejecución del servicio

Actividad que realizará el/la contratista-PROVEEDOR (hasta el último día del contrato)

- ✓ Prestación del servicio, dando cabal cumplimiento a lo estipulado en el contrato suscrito.

Control y Monitoreo del Servicio

El administrador del contrato solicitará a las Direcciones intervinientes (Gestión de Crédito (Hipotecarios, Quirografario, Prendario), Infraestructura, Canales y Aseguramiento de la Calidad QA, Atención y Requerimiento del Usuario Financiero y Balcón de Servicios) se designe un analista

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
UNIDAD REQUIRENTE:	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 10 de 32
		SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS

encargado (responsable), quien apoyará con el control y monitoreo del servicio dependiendo la necesidad.

El área requirente, a través del administrador del contrato y/o analistas designados de las áreas intervinientes realizarán capacitaciones y pruebas mensuales a los agentes del Call center de acuerdo a la necesidad y en el ámbito de su competencia; además, escucharán y analizarán muestras aleatorias de las llamadas telefónicas atendidas con el fin de ratificar que la información que se brinda, sea la correcta y cumpla con los niveles mínimos de servicio.

El administrador del contrato solicitará al/el contratista un dashboard para control y monitoreo del servicio cuando lo crea pertinente.

2.6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE:

El contratante entregará al contratista previo al inicio del servicio, la siguiente información:

- ✓ El árbol del IVR.
- ✓ Los acuerdos de confidencialidad para ser firmados por los agentes.
- ✓ Los formularios de accesos a los aplicativos para ser firmados por los agentes.
- ✓ Enlace de datos Data Center BIESS - Proveedor.
- ✓ Formato de encuesta de satisfacción aprobado por el Administrador.
- ✓ Script para ser aplicado por los agentes.
- ✓ Información adicional que requiera el/la contratista, única y específicamente para la gestión del Call center.
- ✓ Listado de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas y palabras claves.

2.7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS:

A continuación, se detalla los servicios a contratarse, condiciones, características y/o funcionalidades conforme a la siguiente tabla:

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.	1.100.000	Minutos
2	Servicio IVR Informativo	Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS)	2.340.000	Interacciones

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 11 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

3	Servicio inbound Call center (llamadas entrantes)	Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios, quirografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.	11	Agente/Año
4	Servicio outbound Call center (llamadas salientes)	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/Año
5	Servicio outbound Call center (llamadas salientes)	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Hasta 50.000 (sin costo)	Llamadas

2.7.1. Características generales del servicio:

Los clientes podrán comunicarse a través de la línea 1800BIESS7 (1800243777) para ser atendidos por el Call center. Las llamadas entrantes serán direccionadas automáticamente al sistema interactivo de respuesta (IVR) y gestionadas mediante tecnología conversacional avanzada, que incluye un árbol de decisiones y capacidad de interacción en lenguaje natural en español. Este sistema simula conversaciones fluidas y empáticas para resolver requerimientos de manera autónoma. En caso de que el requerimiento no pueda ser resuelto en esta instancia, la llamada será transferida a un agente humano, quien proporcionará información clara y precisa, basada en los lineamientos y capacitaciones impartidas por la entidad contratante.

La línea del Call center contará con al menos 120 canales, que permanecerán activos para atender las llamadas de los clientes.

El servicio contará con una estrategia omnicanal. Adicionalmente todas las llamadas deberán ser grabadas y mantenidas durante el tiempo conforme a la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título IX, Capítulo V, Sección IX, “Artículo 27, Numeral **“20.- Mantener, por lo menos, durante doce meses la grabación de las llamadas telefónicas realizadas por los clientes a los centros de atención telefónica (Call center), específicamente cuando se consulten saldos, consumos o cupos disponibles; se realicen reclamos; o, se reporten emergencias bancarias; para lo cual, se deben establecer procedimientos que permitan validar de manera segura la identidad del cliente. De presentarse reclamos, esa información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales”**.

Para la atención de requerimientos, el servicio de Call center se considerará de primer nivel, en el caso de que el Call center no pueda solventar, deberá direccionar a los clientes a los diferentes canales de atención.

La atención del Call center será permanente, estará habilitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato.

Todas las llamadas que ingresen a través del IVR en horario de 17H01 a 07H59, serán atendidas exclusivamente por el Asistente Virtual.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 12 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

Tanto para las llamadas entrantes (inbound) como para las llamadas salientes (outbound), el/la contratista deberá aplicar encuestas de satisfacción del servicio utilizando un sistema de medición automática.

Contará con un Asistente Virtual dentro de la página del BIESS, quien responderá a consultas o requerimientos generales.

Proporcionar un dashboard en tiempo real que muestre métricas de tiempos de espera, satisfacción, temas más frecuentes y cumplimiento de normas. Sugerencias a cambios en guiones o flujos según patrones detectados en llamadas y chats específicas del servicio.

Adicional a los servicios descritos, también contemplará lo siguiente:

Contará con respaldos de seguridad, contingencia y confidencialidad conforme normativa nacional vigente.

2.7.2. Características específicas del servicio:

1. Servicio Cognitivo/Generativo Cloud, Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.

Contará con un motor cognitivo-generativo de última generación, que permitirá el despliegue de agentes virtuales con capacidad de comunicación en lenguaje natural. Incluirá un sistema de búsqueda mejorada con generación automática de respuestas (RAG), un módulo de análisis emocional para detección de sentimientos, y un componente de vinculación semántica de datos para enriquecer las respuestas ofrecidas. Estará integrado con agentes humanos y otros canales de atención, como asistentes virtuales.

2. Servicio IVR Informativo, Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS).

Contará con una Troncal SIP con capacidad mínima de 120 canales concurrentes, SBC con cifrado SHA-256 de 64 bits, motor de IVR programable y módulo TTS integrado para la conversión de textos predefinidos a voz natural.

Entre los servicios más significativos del producto hipotecario que se brindará a través del IVR para los afiliados y/o jubilados, constan los siguientes: estado del crédito, requisitos para precalificación, montos, capacidad de endeudamiento, tasas de interés, plazos, requisitos para abonar o pre-cancelar.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 13 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

Entre los servicios más significativos del producto quirografario que se brindará a través del IVR para los afiliados y/o jubilados, son los siguientes: requisitos, montos, plazos, tasas de interés.

El servicio más significativo del producto prendario que se brindará a través del IVR para los afiliados, jubilados, pensionistas o público en general, es el agendamiento de citas para la atención. El servicio de agendamiento de citas para atención, será en horario de 8H00 a 17H00, días laborables.

3. Servicio inbound Call center (llamadas entrantes), Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: hipotecarios, quirografarios, prendarios, agendamiento turnos prendarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.

Contará con una plataforma de Contact Center Omnicanal. Sistema ACD (Automatic Call Distributor) para ruteo inteligente de llamadas. Grabación 100% de llamadas con almacenamiento seguro.

Este servicio estará habilitado desde las 08H00 hasta las 17H00, los días hábiles, durante la vigencia del contrato.

4. Servicio outbound Call center (llamadas salientes), Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.

Contará con Plataforma Outbound con discador progresivo/predictivo. Grabación 100% de llamadas. Protocolos de seguridad: cifrado TLS/SRTP en comunicaciones y autenticación reforzada.

A través de este servicio, el agente físico contactará al cliente para realizar el proceso de validación de la operación de crédito quirografario que se encuentra en esta pendiente de aprobación (PDA), para posterior aprobación del BIESS.

Este servicio estará habilitado desde las 08H00 hasta las 17H00, los días hábiles, durante la vigencia del contrato.

5. Servicio Outbound Call center (llamadas salientes), Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.

Contará con un Motor de llamadas automáticas (broadcast, outbound) con capacidad de alta concurrencia. Text-to-Speech (TTS) y mensajes predefinidos, configurables según el requerimiento institucional

Conforme la necesidad institucional del banco, el proveedor a través de llamadas notificará al cliente sobre campañas (nuevos productos, retiro de documentos, remate de garantía, etc.) de acuerdo a las directrices recibidas por el área requirente hacia el administrador del contrato.

2.7.3. Aspectos técnicos a considerar en la capacidad del servicio:

1. Ruteo automático de llamadas entrantes. La plataforma deberá tener integración CTI (Computer Telephony Integration) para el sistema de comunicación y de gestión con la capacidad de interactuar entre sí a través de un sistema CTI.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 14 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

2. El servicio deberá proveer 100% Voip (voz sobre IP).
3. Poseer un sistema para administrar IVR's y permitir extender sus opciones, estas llamadas deberán tener una cola y ser direccionadas al asesor de la opción respectiva, como también su redirección al IVR todo esto integrado en el sistema de comunicaciones unificado o servidor asistido.
4. Debe tener disponibilidad de TTS (Text to Speech o Texto a Voz).
5. Extender llamadas y/o troncales hacia los equipos propios del contratista mediante SIPTRUNK.
6. El CTI debe incluir los siguientes módulos o subsistemas de Software:
 - ✓ Monitoreo/supervisión, debe permitir controlar el estado de los asesores.
 - ✓ Detalle de llamadas entrantes.
 - ✓ Número de llamadas y tiempo promedio de llamadas atendidas.
 - ✓ Número de llamadas y tiempo promedio de llamadas abandonadas (llamadas que no llegaron a ser atendidas por un agente).
 - ✓ Tiempos máximos y tiempos mínimos de atención.
 - ✓ Llamadas por zona geográfica.
 - ✓ Reporte de finalidad consulta e incidente de llamadas.
 - ✓ Reportes gerenciales y estadísticos (dashboard), esto, permitirá medir el nivel de servicio y de ser el caso realizar los cambios (parametrizaciones) y mejoras en el tiempo.
 - ✓ Desktop para agentes que permita interactuar con los datos del cliente para actualización de los mismos, generar estadística y datos para el monitoreo del supervisor. Estos datos serán provistos por el banco mediante un sistema de intercambio de información con el Call center utilizando tecnologías como Web Services o similares.
 - ✓ IVR. control de campañas broadcast.
 - ✓ Control de desborde y enrutamiento dinámico de colas.
 - ✓ La plataforma deberá contar con un sistema de gestión de Contact Center, con una herramienta de software de operación y control y panel de administrador que permita al administrador el manejo de funciones, colas, indicadores de gestión, reportes, estado de los agentes, estado de las colas de atención, llamadas telefónicas en tiempo real.
 - ✓ La plataforma deberá contar con un sistema de control de acceso para cada tele- operador con usuarios y contraseñas individuales, de acuerdo a los perfiles definidos para la atención del Contact Center.
 - ✓ La plataforma deberá contar con el dimensionamiento adecuado para el almacenamiento de las grabaciones de audio, durante 12 meses a la culminación del contrato.
 - ✓ De presentarse reclamos, esa información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales. La plataforma deberá contar con un sistema de grabación de llamadas en línea para el 100% de llamadas.
 - ✓ La plataforma deberá disponer de un sistema de almacenamiento de datos de transacción de la llamada (CDR) en base de datos lo suficientemente robusta y con contingencia.
 - ✓ La plataforma deberá disponer de reportes web estadísticos históricos y en tiempo real unificados de todos los componentes y de las actividades encomendadas, con los que interactúe el agente con la plataforma.
 - ✓ Se deberá disponer de una herramienta para el manejo de audios y colas de llamadas personalizadas.
 - ✓ La plataforma deberá garantizar un up time de la operación igual o mayor al 99,974% del servicio de Contact Center.
 - ✓ La plataforma al menos debe contar con un sistema ACD (Distribución Automática de Llamadas).

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 15 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

✓ La plataforma deberá contar con un sistema de energía UPS y planta eléctrica que garantice la disponibilidad del servicio en caso de tener algún tipo de avería o interrupción (es) del suministro de energía.

✓ Permitir creación de formularios dependiendo la necesidad institucional para requerimientos que se presenten en el transcurso del contrato.

7. Permitir que el script, es decir el texto o información, salga con cada llamada; es decir, que interactúe al recibir la llamada y cuando se cierre el script la llamada se cuelgue.

8. Manejo dinámico de scripts de acuerdo con las necesidades institucionales.

9. Manejo de tiempos wrap up, not Ready, Ready, talking time y promedios por tipo de llamada.

10. Sistema en línea que permita al Contratista la verificación del servicio de los agentes telefónicos en la atención que brindan.

11. Consola para Coordinador para verificación del manejo de colas de atención, el/la Contratista debe garantizar acceso a la consola de reportaría para que el Contratante en línea pueda verificar la información para proceder a validar el servicio de Call center.

12. El/la contratista deberá notificar por escrito al contratante todos los accesos y herramientas con los que cuenta para el monitoreo y verificación del servicio.

13. Consola para agentes.

14. Consola para supervisor.

15. Acceso para conexión e instalación de los aplicativos que utiliza el BIESS en las PC's del contratista. El agente será capacitado por personal del BIESS para el ingreso y uso a los aplicativos.

16. Creación de: Cola de agentes de atención INBOUND.

17. Los agentes del oferente deberán desempeñar sus labores, durante sus respectivos turnos, en estaciones de trabajo que cumplan con el reglamento de seguridad y salud ocupacional.

18. El/la contratista deberá entregar el certificado de homologación por parte de Arcotel para la marcación a celulares ITS.

19. El/la contratista deberá tener un esquema de monitoreo y aseguramiento de la calidad con un sistema aleatorio de evaluación, de calificación y grabaciones, mismo que deberán ser comprobadas por el BIESS.

20. Debe presentar durante la ejecución de la etapa 1, un plan de contingencia y continuidad del negocio para garantizar la continua prestación de los servicios a pesar de interrupciones de cortes en el fluido eléctrico, fallas en la infraestructura de telecomunicaciones.

21. Seguridad Informática. – El/la contratista deberá contar con un sistema de protección y seguridad perimetral robusto para luchar contra las amenazas de hackers, ataques de vulnerabilidad, spyware, troyanos, anti spam, filtrado de contenido, protección de intrusos y prevención de intrusos, además deberá detectar y eliminar amenazas perjudiciales de contenidos enviados por email y de tráfico de web.

22. El/la contratista debe garantizar que los equipos de cómputo que ocupan sus agentes sean de sistema operativo mínimo Windows 10, mínimo 12va. generación, mínimo Core i7, 16 GB en RAM, para que puedan acceder a las aplicaciones del BIESS.

Infraestructura técnica

Características Técnicas

1. Redundancia en los equipos activos y aplicaciones que se utilizarán en el Call center, permitiendo manejar un sistema de alta disponibilidad en modo activo-pasivo.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 16 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

2. Manejo de Respaldos, una herramienta que haga respaldo y recuperación de la Base de Datos y toda la información administrada por el Call center. En el caso de que el banco requiera dicha información será entregada al Administrador del Contrato.

3. Cumplimiento del 99,974% de disponibilidad del servicio prestado. Se entiende como disponibilidad del servicio, el hecho de que todos los componentes que el/la contratista utilice para prestar el servicio contratado estén disponibles las 24/7 horas del día, los 365 días del año o según los horarios establecidos.

4. La empresa deberá suscribir con el BIESS un acuerdo de confidencialidad que incluya el cumplimiento de la normativa vigente referente a tema de Seguridad de la Información, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador y Sigilo bancario dentro del ámbito de las competencias de servicio contratado.

Otras características de la operadora automática

Características Técnicas

1. Mensajes en espera.
2. El sistema IVR deberá enrutar las llamadas según la opción elegida por el cliente por medio de ID.
3. Tiempo de grabación variable.
4. Enrutamiento de llamadas
5. Tolerancia a las fallas sobre las colas.
6. Selección de Servicios mediante dígitos DTMF.
- ✓ Mensajes configurables y programables según día, hora, feriados y fin de semana.
7. El sistema permitirá:
- ✓ La respuesta interactiva (IVR) transaccional.
- ✓ La definición ilimitada, administración y control de los menús.
- ✓ La ejecución de archivos de audio en diferentes formatos según la función del menú.
- ✓ Direccionamiento a encuestas IVR post-servicio

Operación del módulo IVR

Características Técnicas

1. Capturar la información digitada por el cliente y entregarla al agente o a un aplicativo para actuar en base a reglas de negocio del proveedor.
2. El Sistema debe incluir y ser compatible con herramientas de Software que permitan el desarrollo e Integración del IVR con Bases de Datos.
3. El Sistema debe incluir las herramientas e interfaces necesarias para la Generación de Aplicaciones IVR, las cuales deberían ser gráficas y amigables.
4. Interacción entre usuarios e IVR y/o supervisores de equipos.
5. Mediante un árbol de opciones se establecerán respuestas pregrabadas a las preguntas comunes.
6. El sistema debe permitir IVR dinámicos, transaccionales y realizar cambios conforme lo solicite el Administrador de Contrato.
7. Integración de comunicaciones con IP PBX de comunicaciones unificadas, basados en tecnologías abiertas y compatibles.
8. Todo el sistema de IVR se sujetará a las medidas de seguridad dispuestas en canales electrónicos, dentro de lo que corresponda.
9. Disponibilidad de TTS Y ASR para la implementación IVR transaccional.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 17 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

10. Realizar encuestas automáticas para medir el nivel de satisfacción del servicio brindado por el Call center.
11. El IVR debe tener la capacidad de implementar encuestas personalizadas post-servicio ivr utilizando TTS.
12. Las encuestas en IVR deben ser parametrizables y opcional de contestar para el usuario.
13. Debe contar con reportes en líneas de todas las encuestas realizadas.

Módulo de integración CTI (Integración de Telefonía y Datos)

Características Técnicas

1. Screen Pop Up y control de llamadas, con una llamada entrante, el sistema debe permitir la entrega de información relevante al agente, obtenida de una Base de Datos.
2. El sistema deberá permitir:
 - ✓ Desarrollo de menús de decisión dependiendo del guion o de la campaña.
 - ✓ Integración total con el ACD.
 - ✓ Asignar una clave de acceso para cada agente, con atributos personales.
 - ✓ A los agentes grabar llamadas y/o pantallas de la aplicación bajo demanda para confirmar transacciones en caso de dificultades con el cliente.
 - ✓ A los supervisores escuchar llamadas de agentes tanto remotos como en sitio y grabar las mismas.
 - ✓ Interactuar con aplicaciones tales como de e-mail, buzón de mensajes y otros, de tal manera que, una grabación sea enviada a un supervisor o un agente a través de este medio.

Operación para agentes de llamadas entrantes

1. El sistema deberá incluir como mínimo las siguientes funcionalidades: Reconocimiento ANI.
 - ✓ Perfiles de Agentes, Grupos y ACD.
 - ✓ Funciones: Llamar, Descolgar, Retener, Ocupado-Ausente, Conferencia múltiple, accesibles desde la propia interfaz.
 - ✓ Transferencia Voz + datos.

Manejo de directorios

1. El sistema debe permitir Módulos funcionales de la plataforma:
 - ✓ Manejo de interacciones de voz entrantes y salientes.
 - ✓ Manejo interacciones multimedia.
 - ✓ Sistema de respuesta de voz interactivo.
 - ✓ Plataforma de integración con sistemas de información corporativas.
 - ✓ El sistema deberá soportar integración total del ACD con la plataforma de computación CTI Herramienta gráfica para aplicativos y administración.
 - ✓ El CTI deberá contar con un sistema de evaluación que permita medir la calidad de atención ofrecida por el agente hacia el cliente.

Módulo ACD (Distribución de Llamadas Automático)

Características Técnicas

1. El Sistema deberá permitir: el manejo de llamadas, email y chat para campañas futuras.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 18 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

2. Creación, modificación y eliminación de grupos de agentes, según perfiles de clientes.
3. Enrutamiento dependiendo de perfiles de los agentes, grupos, funcionalidades, prioridades y clasificaciones del Banco.
4. Ruteo de llamadas basada en el ANI.
5. Ruteo de email basado en parámetros programables por el supervisor.
6. Creación de varias Colas o Grupos de Trabajo.
7. Desborde (Overflow) de llamadas y email entre colas, sean estas locales o remotas.
8. El Sistema debe tener la capacidad de identificar al llamante a través del ingreso de algún identificativo, colocarlo a la cabeza de la cola de espera y direccionarlo a un agente de acuerdo a reglas de negocio que se definan (ej. cliente VIP).
9. El Módulo ACD debe posibilitar el manejo de Múltiples Colas.
10. Debe tener la facilidad para permitir la operación MultiSite, con Agentes y Supervisores remotos vía VOIP.
11. El Sistema debe tener la habilidad de transferir llamadas a los agentes y/o grupos de usuarios en varios esquemas:
 - ✓ Distribución Uniforme de Llamadas (agente con más tiempo de espera).
 - ✓ Distribución de Llamadas basado en reglas de negocio.
 - ✓ Los puestos de trabajo deben operar en llamadas entrantes y deberá salir una alerta o sonido que indique que entra una llamada.

Enrutamiento de llamadas mediante algoritmos inteligentes

La solución deberá incluir funcionalidad que permita garantizar un servicio automatizado, conversacional, empático, eficiente, adaptable y que tenga como mínimo:

NLU – Natural Language Understanding (Comprensión del Lenguaje Natural): Permite que el sistema entienda lo que el usuario expresa en lenguaje natural, identificando intenciones, entidades (como fechas, montos, nombres) y contexto conversacional.

ASR – Automatic Speech Recognition (Reconocimiento Automático de Voz): Transforma la voz del usuario en texto, habilitando que las llamadas entrantes puedan ser procesadas.

TTS – Text To Speech (Síntesis de Voz): Convierte las respuestas generadas por el sistema en voz natural en español, permitiendo interacción fluida por teléfono u otros canales de audio.

Motores de Diálogo (Dialogue Management Engine): Gestionan el flujo de conversación completo, permitiendo mantener el contexto, administrar turnos conversacionales, gestionar preguntas y respuestas encadenadas, y escalar la interacción a canales humanos cuando corresponda.

ML – Machine Learning (Aprendizaje Automático): Permite que el sistema mejore continuamente con base en los datos recopilados. Puede aprender patrones de comportamiento, mejorar su capacidad de respuesta y adaptar flujos conversacionales.

Aprendizaje Supervisado: Entrenamiento del sistema mediante conjuntos de datos etiquetados previamente por personal humano, que permiten aprender respuestas correctas y mejorar su precisión inicial.

Aprendizaje No Supervisado: Identificación automática de patrones sin necesidad de datos etiquetados. El sistema agrupa comportamientos similares o temas emergentes, útiles para ajustar los flujos de atención y detectar nuevas necesidades.

Consola de gestión de flujos conversacionales (chatflow/voiceflow).

Panel de control con autenticación y trazabilidad.

Compatible con dispositivos móviles, teléfonos fijos, navegadores y redes sociales.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 19 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

Logs y grabaciones en línea de todas las interacciones por voz y texto durante mínimo 12 meses.

2.8. DEFINICIÓN DE PRESUPUESTO REFERENCIAL:

Del resultado del Estudio de Mercado se ha definido que el presupuesto referencial para esta contratación es de USD \$ 499.000,00 (Cuatrocientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), más IVA, desglosados de la siguiente manera:

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.	1.100.000	Minutos	\$0,20	\$220.000,00
2	Servicio IVR Informativo	Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS)	2.340.000	Interacciones	\$0,03	\$70.200,00
3	Servicio inbound Call center (llamadas entrantes)	Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios, quirografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.	11	Agente/Año	\$13.920,00	\$153.120,00
4	Servicio outbound Call center (llamadas salientes)	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/Año	\$13.920,00	\$55.680,00
5	Servicio outbound Call center (llamadas salientes)	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Hasta 50.000 (sin costo)	Llamadas	\$ -	\$ -
Subtotal						\$499.000,00

2.9. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del servicio para esta contratación, es de 30 días de implementación más 365 días de ejecución, contemplado de la siguiente manera:

Etapas	Descripción	Plazo
--------	-------------	-------

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 20 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

1	Implementación del servicio	Se estima hasta 30 días calendario, contados a partir del siguiente día de la suscripción del contrato.
2	Ejecución del servicio	365 días calendario, iniciará a partir del siguiente día de terminada la etapa 1.

Nota aclaratoria:

Si la etapa 1 (Implementación del servicio) termina antes de los 30 días, el plazo contractual iniciará al día siguiente de finalizada la etapa 1.

2.10. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:

Se ha definido la siguiente forma de pago:

El BIESS pagará al contratista por los servicios efectivamente ejecutados de la etapa 2 a entera satisfacción de la contratante y de forma mensual, posterior a la suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial/Definitiva.

Los documentos habilitantes de pago son los siguientes:

- ✓ Informe del/la contratista, deberá contener lo siguiente:
 - Inbound.** - Análisis General del Servicio, Resumen IVR, Novedades Principales, Encuestas de Satisfacción, Capacitación Mensual sobre los Productos Crediticios, Servidor SFTP, Gestión de Interacciones IVR y Direccionadas al Agente Por Día, Llamadas dentro del Nivel de Servicio, Llamadas Inbound realizadas fuera del horario de atención, Listado de agentes, Reporte de cada producto, Informe de Métricas y Conceptos Utilizados en el Call center 1800BIESS7 y Dashboard.
 - Outbound.** - Análisis General del Servicio, Encuestas de Satisfacción, Porcentaje de Contactabilidad Realizada por el Agente, Porcentaje de encuesta de satisfacción por pregunta, Estadística de los Contactado y No Contactado, Porcentaje de encuesta de Satisfacción por agente y Dashboard.
 - Base de conocimientos de las preguntas generadas por los clientes, cuya respuesta fue proporcionada mediante tecnología cognitiva automatizada.
 - CDs con grabaciones de llamadas inbound y outbound diarias por día y producto, así como también, grabaciones con el algoritmo inteligente por día y por producto.
- ✓ Informe de Satisfacción del Servicio (Administrador de Contrato) e Informes de validación de cada analista (por área designada).
- ✓ Acta Entrega Recepción Parcial/Definitiva (BIESS)
- ✓ Pre-factura (contratista)

***Nota aclaratoria:** Únicamente para el primer pago se deberá anexar el Acta de conformidad de Implementación del servicio, suscrita entre el Administrador de Contrato y la Contratista.

Una vez terminado el servicio del mes, el/la contratista entregará de manera física y digital el respectivo informe de gestión mensual a cada uno de los analistas designados y administrador del contrato.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 21 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

Los analistas designados de las áreas de Gestión de Crédito (Hipotecarios, Quirografario, Prendario), Balcón de Servicios y Atención y Requerimiento del Usuario Financiero escucharán y analizarán muestras aleatorias de las llamadas telefónicas atendidas con el fin de verificar que la información y la calidad del servicio que se brinda, sea la correcta y elaborarán el informe de validación del servicio.

El analista de Infraestructura, Canales y Aseguramiento de la Calidad QA validará que el servicio del 1800BIESS7 haya estado operativo durante el mes de servicio y elaborará el informe de validación del servicio.

Una vez que cada uno de los analistas asignados haya remitido el informe de validación al administrador del contrato, este procederá a elaborar el Informe de Satisfacción del Servicio del mes de gestión correspondiente.

2.11. GARANTÍAS:

Garantía de fiel cumplimiento: La garantía de fiel cumplimiento del contrato se rendirá por un valor igual al cinco por ciento (5%) del monto total del mismo, la que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato.

2.12. RIESGOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:

Se ha procedido a levantar la matriz de riesgos asociados a los servicios provistos por terceros, misma que consta suscrita en conjunto con la Dirección de Riesgos Operativo. En la misma se determina y evalúan los riesgos a los que el Banco se expone al contratar este objeto de contratación.

3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN

3.1 OBLIGACIONES DEL/LA CONTRATISTA:

- ✓ Dar cumplimiento cabal a las condiciones establecidas en las bases del concurso.
- ✓ Si el/la contratista realiza una actividad económica sujeto a reporte a la Unidad de Análisis Financiero y Económico, deberá presentar el Certificado de Cumplimiento de la UAFE en la ejecución contractual.
- ✓ El/la contratista prestará todas las facilidades para la revisión y seguimiento del servicio prestado por parte del BIESS, así como de los auditores externos y la Superintendencia de Bancos o entidades de control.
- ✓ El/la contratista anualmente durante la ejecución del contrato deberá actualizar la información y documentación en cumplimiento a la política conozca a su proveedor del BIESS.
- ✓ Serán asignados por el/la contratista conforme el perfil estipulado, quienes atiendan y gestionen las llamadas Inbound y Outbound conforme la información y capacitación entregada por la contratante.
- ✓ Durante la ejecución del contrato en el caso de existir cambios de personal el/la contratista deberá informar inmediatamente por escrito al Administrador de Contrato, adjuntando copia de la hoja de vida del nuevo personal para la debida autorización y gestión de habilitación a los sistemas, capacitación y suscripción de acuerdo de confidencialidad.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 22 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

- ✓ El/la contratista deberá asignar a parte de los agentes requeridos, 3 back up a fin de que sean capacitados y habilitados para que atiendan en el caso de requerirlo, sin que esto signifique costo para la contratante, deberá poner en conocimiento del Administrador.
- ✓ Todos los agentes asignados para el servicio de Call center incluidos los Back Ups deberán contar con accesos a los sistemas que sean necesarios para la atención y conocer toda la información a fin de que atiendan cualquier cola.
- ✓ El/la contratista deberá presentar mensualmente al Administrador de contrato un reporte (dashboard) de las llamadas recibidas por IVR, llamadas perdidas, todo tipo de llamadas y la gestión realizada dentro y fuera del horario de atención, incluyendo reportes de interacciones con el algoritmo inteligente.
- ✓ El/la contratista deberá aplicar las encuestas de satisfacción del servicio del Call center. El contenido de esta encuesta es previamente entregado por el contratante.
- ✓ El/la contratista remitirá mensualmente el detalle de las encuestas y un informe resumen del nivel de satisfacción.
- ✓ El/la contratista asumirá las obligaciones patronales del personal que ejecute el servicio, que se encuentre trabajando para su empresa.
- ✓ El/la contratista informará por escrito al Administrador de Contrato, cuando el Servicio Outbound Call center de llamadas salientes se encuentre al 90% de las 50.000 llamadas sin costo; esto es, cuando se hayan utilizado 45.000 llamadas.
- ✓ El/la contratista deberá entregar al BIESS al finalizar el contrato, todos los insumos, información, configuraciones y mejoras generadas o utilizadas durante la ejecución del mismo.

3.2 OBLIGACIONES ADICIONALES DEL/LA CONTRATISTA:

a) Confidencialidad de la Información

- ✓ El/la contratista y/o cualquiera de sus colaboradores quedan expresamente prohibidos de reproducir o publicar la información que llegue a su conocimiento, en razón de que es considerada confidencial y no divulgable. El incumplimiento de esta obligación será causal para dar por terminado el contrato y quedará a criterio de la parte afectada el iniciar las acciones correspondientes por daños y perjuicios.
- ✓ El/la contratista y el personal a su cargo involucrado en la prestación del servicio tienen que suscribir el Acuerdo de Confidencialidad remitido por el contratante, posterior a la firma del contrato.
- ✓ Durante la ejecución del servicio el/la contratista se compromete a cumplir la Política, Reglamento, Manual e Instructivos de Seguridad de la Información del BIESS.
- ✓ El/la contratista se compromete a devolver toda la información del BIESS, al finalizar el contrato.
- ✓ El/la contratista deberá notificar al administrador del contrato cualquier vulneración de la seguridad de datos personales tan pronto sea posible, y a más tardar dentro del término de dos (2) días contados a partir de la fecha en la que tenga conocimiento de ella.
- ✓ El/la contratista se compromete a dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente dentro del ámbito de competencias del servicio prestado.
- ✓ El/la contratista deberá contar con autorización expresa del Administrador del Contrato del BIESS en caso de que requiera subcontratar a terceros para proveer el servicio objeto del contrato.
- ✓ El/la contratista no podrá hacer uso durante o posterior al proceso contractual de información que fue usada o generada como parte de los servicios contratados.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 23 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

b) Plan de contingencia y continuidad del negocio

Para dar cumplimiento a lo estipulado en sección VII, capítulo V, título IX, del libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, que en el literal g), numeral 1, del artículo 23 establece: *“Gestión de riesgos asociados a los servicios críticos provistos por terceros, que garanticen la gestión de seguridad de la información incluyendo ciberseguridad y la gestión de la continuidad del negocio, en función a la naturaleza del servicio contratado.”* (énfasis agregado); el/la contratista deberá entregar al contratante el plan de contingencia y continuidad que garantizará los niveles de servicio que se están contratando y deberá contener, sin limitarse, como mínimo lo siguiente: 1) plan energético, 2) plan telefónico, 3) plan de ubicación geográfico alternativo, 4) plan de personal de reemplazo, 5) plan de recuperación de desastres tecnológico y copias de seguridad.

Adicionalmente para dar cumplimiento a lo estipulado en el literal l), numeral 2 del mismo artículo 23 de la norma ibídem, que establece las cláusulas mínimas que deben tener los contratos: *“l) Informes de auditoría externa sobre el cumplimiento de los aspectos relacionados con la seguridad de la información y continuidad del negocio referidos en la presente norma, practicados por personal o empresas independientes con experiencia acreditada en el ramo emitidos en el último año; o, certificaciones en temas de Seguridad de la Información incluida ciberseguridad y continuidad del negocio, vigentes obtenidas ante certificadoras acreditadas, el alcance de los informes o certificaciones debe ser aplicable al servicio contratado.”*; el/la contratista deberá entregar el plan de contingencia y continuidad con toda la documentación, pruebas y evidencia (informes de auditoría externa/ o certificaciones), la misma que podrá ser auditada por el BIESS y se sujeta a multas, sanciones o terminación del contrato, en caso de incumplimiento y afectación a la disponibilidad del servicio, según lo que corresponda.

El/la Contratista deberá presentar al Administrador del Contrato el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio en el término de 15 días contados a partir de la suscripción del contrato, mismo que deberá demostrar la disponibilidad del servicio contratado en su site backup.

El plan de contingencia y continuidad del negocio deberá ser validado por la Dirección de Riesgo Operativo previo al inicio de la etapa 2.

En el caso que no exista transición en el servicio, el/la contratista deberá presentar el plan de contingencia y continuidad del negocio actualizado en el término de 15 días posterior a la suscripción del contrato.

c) Derechos de propiedad intelectual:

No aplica, los productos/servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

d) Etapa de transición:

El/la contratista deberá prestar las facilidades para la etapa de transición cuando finalice la ejecución del presente objeto de contratación.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 24 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

e) Cumplimiento normativo interna:

El/La Contratista deberá cumplir con la normativa interna del Banco relacionada a la norma expedida por la Superintendencia de Bancos, aplicable en función del servicio a ser contratado, contenida en la normativa interna.

f) Equipo de la Contraparte calificado para brindar el servicio en los niveles requeridos:

El/La Contratista, al inicio de la ejecución del contrato deberá entregar el listado del equipo de contraparte técnica y/o administrativa al Administrador del Contrato para la oportuna ejecución del servicio.

g) Aspectos de Seguridad de la Información

Acorde lo establece la Norma de Riesgo Operativo de la Superintendencia de Bancos, ARTÍCULO 32.- Las entidades controladas que presten servicios a través de IVR deben sujetarse, en lo que corresponda, a las medidas de seguridad dispuestas en canales electrónicos y banca electrónica de esta norma.

Mantener como mínimo durante doce (12) meses el registro histórico de todas las transacciones que se realicen a través de los canales electrónicos, en el caso de IVR: el número de teléfono con el que se hizo la conexión.

En caso de presentarse reclamos, la información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales. Si dicha información constituye respaldo contable se aplicará lo previsto en el Código Orgánico Financiero, sobre el archivo de la información.

h) Transferencia de conocimiento

El contratante transferirá los conocimientos necesarios y entregará al contratista toda la documentación que respalde el proceso requerido para la prestación del servicio, de acuerdo con las actividades definidas en la Etapa 1 – Implementación del Servicio.

i) Computación en la nube

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

j) Acuerdo de Niveles de Servicio

A la firma del contrato, el/la contratista suscribirá el Acuerdo de Niveles de Servicio que consta como anexo, el mismo que estará vigente desde la suscripción del contrato por el periodo de vigencia del mismo.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 25 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

k) Informes de Auditoria Externa aplicable al servicio a ser contratado

No aplica

3.3 OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES EXIGIDAS POR LOS ENTES DE CONTROL:

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

3.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE Y ADMINISTRADOR DE CONTRATO:

- ✓ Designar al administrador del contrato.
- ✓ El Administrador del Contrato realizará una evaluación periódica al contratista, en cada pago parcial y/o definitivo, de acuerdo al formulario “Evaluación y Seguimiento de Proveedores” en cumplimiento a la normativa interna del BIESS y al finalizar el contrato emitirá el respectivo Certificado de Evaluación.
- ✓ Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- ✓ El administrador de contrato aplicará la Metodología de Control y Monitoreo de los servicios contratados, conforme al numeral 2.5 de la Metodología de Trabajo.
- ✓ Brindar facilidades de acceso a los diferentes entes de control, así como a la auditoría interna, y externa, para la revisión y seguimiento de la contratación efectuada que incluye la documentación generada en las distintas etapas del proceso de selección; misma que se encontrará publicada en la página web institucional; y, mantendrá un expediente, según corresponda.
- ✓ El Administrador de Contrato conjuntamente con el proveedor del servicio elaborará el cronograma para la validación y pruebas del Plan de Contingencia y continuidad del negocio hasta obtener la aprobación por parte de la Dirección de Riesgo Operativo.

3.5 MULTAS Y PENALIZACIONES:

Las multas se aplicarán en los casos de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista, se aplicará por cada día de retraso en la ejecución, una multa que en ningún caso será inferior al 1 x 1.000 del valor del contrato; y, se calculará sobre el saldo de los valores de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse.

Además, se establecen las siguientes multas:

- El 1 x 1000 sobre el valor del contrato por cada día de atraso en cumplimiento de la etapa 1.
- El 1 x 1000 sobre el saldo no ejecutado por día por servicio no provisto, en la etapa 2.

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS, queda autorizado por el/la contratista para que haga efectiva las multas y/o penalizaciones impuestas, y el cobro de los valores que por este contrato le corresponde recibir, sin requisito o trámite previo alguno.

La presente contratación contempla la aplicación de penalidad, mismas que se aplicarán conforme el Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA).

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 26 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

3.6 VIGENCIA DE LA OFERTA:

Conforme el numeral 33.1 del artículo 33 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS: *“Las ofertas se entenderán vigentes hasta la fecha de la suscripción del contrato”*.

3.7 SUBCONTRATACIÓN:

El/la contratista podrá subcontratar la ejecución parcial del contrato con personas naturales o jurídicas, bajo su riesgo y responsabilidad.

El/la contratista podrá subcontratar determinados trabajos debidamente justificados, previa autorización del administrador del contrato siempre que el monto de la totalidad de lo subcontratado no supere el 30% del valor del contrato principal.

El/la contratista será la única responsable ante el contratante por los actos u omisiones de sus subcontratistas y de las personas directa o indirectamente empleadas por ellos.

4. PARÁMETROS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Para realizar la evaluación de la capacidad del servicio solicitado, la instalación y/o soporte e historial de desempeño, capacidad logística, instalaciones y recursos humanos, según sea el caso; los oferentes deberán acreditar documentadamente el cumplimiento de los siguientes requisitos:

4.1. METODOLOGÍA CUMPLE / NO CUMPLE:

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos, se empleará la metodología cumple/no cumple.

4.2. INTEGRIDAD DE LA OFERTA

El BIESS verificará la presentación de los formularios previstos en las bases del concurso, que se encuentre debidamente firmado y completos conforme a los formatos establecidos.

4.3. EXPERIENCIA DE EL/LOS PARTICIPANTE/S:

EXPERIENCIA GENERAL

El oferente deberá acreditar experiencia en el sector público o privado en SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER, por un monto mínimo de USD 300.000,00 en al menos un proyecto de implementación del Servicio de Call center, en los últimos (cinco) 5 años previos a la publicación de este proceso de contratación.

El oferente deberá presentar un certificado que contenga por lo menos la siguiente información:

a) Nombre del cliente;

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 27 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

- b) Descripción del proyecto;
- c) Periodo de ejecución del proyecto (especificar periodo) y monto;
- d) Dirección y número de teléfono del cliente.
- e) Nombre y firma del representante legal o su delegado.

El certificado deberá estar acompañado de los siguientes respaldos:

- a) Copia del/los contrato(s) por el cliente o empresa que se otorgó el servicio.
- b) Copia(s) del/la(s) acta(s) de entrega definitiva del servicio otorgado por el cliente o empresa que se otorgó el servicio.

4.4. PERSONAL TÉCNICO, RECURSO HUMANO, EQUIPO TÉCNICO:

1) Personal técnico

No.	Función/Cargo	Cantidad	Nivel de estudio	Título Académico
1	Supervisor	1	Tercer Nivel con título	Título en carreras administrativas y/o afines
2	Programador	1	Tercer Nivel con título	Ingeniería en Sistemas Informáticos, o Electrónica, o Redes, o Telecomunicaciones o Informática
3	Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales y 3 back up	15	Bachiller	Bachiller General Unificado

Cargo	Temporalidad	Descripción	Tiempo
Supervisor	Dentro de los últimos 5 años	Deberá acreditar experiencia supervisando proyectos de call center.	3 años
Programador	Dentro de los últimos 5 años	Deberá acreditar experiencia como programador en empresas de call center	3 años
Agentes de call center y atención al cliente (Atención en idioma español)	Dentro de los últimos 5 años	Atención en call center y/o servicio al cliente	1 año

Deberán incluir en su oferta la HOJA DE VIDA de cada profesional que conforme el equipo de trabajo, adjuntando el/los certificados(s), contrato(s), acta entrega recepción parcial/definitiva de los proyectos trabajados que acrediten la experiencia requerida de acuerdo a los perfiles solicitados, mismos que deben especificar como mínimo:

- ✓ Logo de la empresa
- ✓ Nombre o razón social
- ✓ Nombre de quien expide o firma la certificación
- ✓ Señalar la experiencia en el cargo
- ✓ Tiempo de experiencia
- ✓ Fecha de expedición de la certificación
- ✓ Monto del proyecto (en los que aplique)

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)	Página 28 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia o contratos en los que haya trabajado con el perfil requerido, ya sea con empresas públicas o privadas, ante lo cual deberá incluirse la documentación de respaldo, antes mencionada. El BIESS podrá validar la documentación con el fin de garantizar el cumplimiento de lo ofertado.

2) Equipo técnico

Nro.	Descripción	Cantidad	Características Mínimas	Medio De Verificación
1	Equipo de Cómputo PCs / laptop	15	Sistema operativo mínimo Windows 10, mínimo 12va. generación, mínimo Core i7, 16 GB en RAM	El oferente podrá presentar documentación que garantice la disponibilidad del equipo, sea este de su propiedad, se ofrezca bajo arrendamiento, compromiso de compraventa o en general de cualquier forma de disponibilidad.
2	Estación de trabajo	15	Cubículo independiente de madera o similares, holgado y con separador de estación	
3	Diadema y filtro	15	Altavoces y micrófono giratorio con filtro y anulación de ruidos de fondo	
4	Sistema Central Telefónica e IVR	1	Plataforma Tecnológica IP para la Administración y Control de la Gestión de Contact Center con un sistema unificado de servicios que contempla múltiples canales de comunicación como Inbound, Outbound, IVR, Chat, SMS, EMAIL, Landbots, Chatbots, Whatsapp y Redes Sociales. Sistema CRM de encuestas con capacidad de integración a la Plataforma Telefónica, para la ejecución con agente presencial y virtual (BOT). Ruteo automático de llamadas inbound Integración con la aplicación web de gestión. 100 por ciento VoIP (voz sobre ip) y/o ISDN E1 compatible con la arquitectura del Sistema Central Telefónica e IVR TRANSACCIONAL	
5	Generador de Energía	1	Sistema electrógeno para centro de cómputo que garantice el suministro de energía de manera ininterrumpida	
6	UPS	1	Sistema de respaldo de energía para los computadores en caso de presentarse algún tipo de avería en el suministro de energía	
7	Sistema de respaldos	1	Sistema de respaldo de grabaciones y base de datos. Mínimo 90 días	
8	Redundancia Geográfica	2	El oferente deberá contar con 2 sitios de call contact center a nivel nacional en las dos ciudades principales de Ecuador (Quito y Guayaquil), para lo cual deberá adjuntar las direcciones y teléfonos	
9	Infraestructura LAN cableado estructurado certificado categoría 6	1	100/1000 Mbps Adjuntar certificado por parte de la empresa quien certifique	

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 29 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

10	Seguridad	1	Deberá contar con un sistema de protección y seguridad perimetral robusto para luchar contra las amenazas de hackers, ataques de vulnerabilidad, spyware, troyanos, anti spam, filtrado de contenido, protección de intrusos y prevención de intrusos, además deberá detectar y eliminar amenazas perjudiciales de contenidos enviados por email y de tráfico de web	
11	TTS (licenciado)	50	El sistema debe poder transformar texto a voz	

4.5. EVALUACION FINANCIERA

Índices financieros:

Los factores para su cálculo estarán respaldados en la correspondiente declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal inmediato anterior y/o los balances presentados al órgano de control respectivo, que deberán adjuntar a la oferta.

Los índices financieros constituirán información de referencia respecto de los participantes en el procedimiento y en tal medida, su análisis se registrará conforme el detalle a continuación:

Índice	Indicador solicitado	Observaciones
Solvencia	mayor o igual a 1,0	(Activo corriente / Pasivo corriente)
Endeudamiento	menor a 1,5	(Pasivo Total / Patrimonio neto)

Los factores para su cálculo estarán respaldados en la correspondiente declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal inmediato anterior y/o los balances presentados al órgano de control respectivo, que deberán adjuntar a la oferta.

El incumplimiento de los indicadores mínimo solicitados en las bases del concurso, serán causal de rechazo de la oferta.

4.5.1. OFERTA ECONÓMICA

Al corresponder este a un proceso de selección, la Subgerencia de Crédito incluye este parámetro para que sea sujeto a puntaje.

4.5.2. OTRO(S) PARÁMETRO(S) EXIGIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL:

a.- Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio

En relación a Seguridad de la Información, el proveedor deberá dar cumplimiento a los controles establecidos acorde el numeral 3.2. Obligaciones adicionales del/la contratista, letras g) Aspectos de Seguridad de la Información y j) Acuerdo de Niveles de Servicio.

En lo referente al plan de continuidad de negocio, refiérase al ítem 3.2 "b) Plan de contingencia y continuidad del negocio".

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 30 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

Parámetro	Dimensión	Medio de Comprobación
Plan de contingencia y continuidad del negocio.	Los oferentes presentarán un plan de contingencia para garantizar la continua prestación de los servicios a pesar de interrupciones de cortes en el fluido eléctrico, fallas en la infraestructura de telecomunicaciones.	Plan de contingencia y continuidad

b.- Otros parámetros solicitados por la entidad contratante.

No aplica

4.6. METODOLOGIA POR PUNTAJE

Aquellas ofertas que cumplan integralmente con los requisitos mínimos pasarán a la etapa de evaluación de ofertas por puntaje, caso contrario serán descalificadas por cuanto los requisitos mínimos constituyen parámetros de cumplimiento obligatorio.

Se han definido los siguientes parámetros de calificación:

PARÁMETRO SUJETO A PUNTAJE	DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Experiencia General	No se otorgará puntaje a la experiencia general mínima requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.	10
	Para que la experiencia general presentada sea susceptible de calificación por puntaje, está deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo.	
	Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que presenten como experiencia general adicional el monto más alto y, a las demás ofertas se asignará un puntaje directamente proporcional.	
Experiencia Específica	Experiencia en la prestación del servicio en Entidades del Sistema Financiero Público y/o Privado.	30
	Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que presenten como experiencia específica el monto más alto y, a las demás ofertas se asignará un puntaje directamente proporcional.	
Experiencia del personal técnico	Supervisor: 2 puntos por cada año adicional al requisito mínimo hasta llegar a un máximo de 6 puntos.	10
	Programador: 2 puntos por cada año adicional al requisito mínimo hasta llegar a un máximo de 4 puntos.	
Oferta económica	La oferta económica se evaluará aplicando un criterio inversamente proporcional; a menor precio, mayor puntaje.	50
TOTAL		100

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 31 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

5. CRONOGRAMA

El cronograma que regirá el proceso será el siguiente:

No.	Concepto	Fecha máxima	Días	Hora
1	Fecha publicación página web	16/10/2025	-	19H00
2	Fecha límite para preguntas	21/10/2025	3	17H00
3	Fecha límite de respuestas y aclaraciones	23/10/2025	2	17H00
4	Fecha límite de recepción de oferta	28/10/2025	3	17H00
5	Fecha de apertura oferta	29/10/2025	1	10H00
6	Solicitar Convalidación de Errores	31/10/2025	2	17H00
7	Respuesta a la Convalidación de Errores	6/11/2025	2	17H00
8	Evaluación de oferta	11/11/2025	3	17H00
9	Fecha estimada de Adjudicación	18/11/2025	5	17H00

6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas deberán ser presentadas de manera física, dentro del plazo establecido en el cronograma del proceso de contratación, en la siguiente dirección: ciudad de Quito, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Financiera Gubernamental, Piso 2, Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas. Se presentará un sobre único el cual contendrá la siguiente ilustración:

(OBJETO DE CONTRATACIÓN)

Señor(es)

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS

Presente. -

PRESENTADA POR: _____

RUC. _____

PERSONA DE CONTACTO: _____

No se tomarán en cuenta las ofertas entregadas en otro lugar o después del día y hora fijados para su entrega-recepción.

7. DEBIDA DILIGENCIA – POLÍTICA CONOZCA A SU PROVEEDOR

Los Formularios de Perfil Conozca a su Proveedor deberán ser presentados solo por el **OFERENTE FINALISTA DEL PROCESO, PREVIO A LA ADJUDICACIÓN**, según corresponda (persona natural o jurídica).

 GSBS-PA-P08-S01-FO-03	BASES DEL CONCURSO	Fecha: OCTUBRE-2025
		Versión: 1.1
	PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)	Página 32 de 32
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

El OFERENTE deberá llenar y presentar el formulario que le corresponda más la documentación de respaldo solicitada, dentro del término de 5 días, a partir de la fecha de solicitud por parte de la Coordinación Administrativa.

Adicionalmente si EL OFERENTE es persona jurídica, deberá presentar el formulario CONOZCA A SU PROVEEDOR según corresponda (persona natural o jurídica) **de los socios y/o accionistas mayoritarios conforme la normativa vigente.**

8. FORMULARIOS DE LA OFERTA

Anexos

9. FIRMA DE RESPONSABILIDAD:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante Analista Junior del Balcón de Servicios María José Fiallos Carrasco Asesor Balcón de Servicios	
Revisado por:	Flor María Illicachi Guamán Directora del Balcón de Servicios (e)	
Revisado por:	Mery Paulina Suárez León Directora de Seguridad de la Información	
Revisado por:	Fabián Darío Quito Carrión Coordinador de Tecnología	
Aprobado por:	Pedro Enrique Maya Pavón Subgerente de Crédito (e)	