

**Memorando Nro. BIESS-DPLP-2025-0284-MM**

**Quito, D.M., 13 de octubre de 2025**

**PARA:** Srta. Mgs. Flor María Illicachi Guamán (E.)  
**Directora de Balcón de Servicios, Encargada**

**ASUNTO:** CERTIFICACIÓN POA N° 0260-025-C

De mi consideración:

En relación al memorando Nro. BIESS-DBSE-2025-0692-MM de 13 de octubre de 2025, mediante el cual solicitó la Certificación POA para la tarea “*SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)*”.

En virtud de lo solicitado, me permito certificar que, acorde al Plan Operativo Anual 2025 aprobado, la tarea descrita consta en la iniciativa “*GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE*”, de acuerdo al siguiente detalle:

| DEPARTAMENTO                     | COMPONENTE       | INICIATIVA                     | TAREA                                                                                          | PARTIDA PRESUPUESTARIA |
|----------------------------------|------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS | GASTO PERMANENTE | GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE | SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER) | 520208                 |

Cabe recalcar que, esta Dirección dentro del ámbito de sus competencias certifica exclusivamente, la constancia de la tarea mencionada dentro del Plan Operativo Anual aprobado para el período 2025, más no el presupuesto de la misma.

Esta certificación tendrá validez para procesos internos de la Institución.

Atentamente,



REPÚBLICA  
DEL ECUADOR

Memorando Nro. BIESS-DPLP-2025-0284-MM

Quito, D.M., 13 de octubre de 2025

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. María Gabriela Cazco Baca (E.)

**DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS, ENCARGADA**

Referencias:

- BIESS-DBSE-2025-0692-MM

Copia:

Sr. Psic. Carlos Alberto Polo Rojas

**Profesional 1**

cp