



**CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CNT E.P.**

**PROFORMA ECONÓMICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL
NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”**

Quito, 3 de octubre de 2025



CONTENIDO

PROFORMA ECONÓMICA DE CONTACT CENTER	3
1. ANTECEDENTES.....	3
2. ACERCA DE CNT EP	3
3. CONTACT CENTER CNT EP	3
4. REQUERIMIENTO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL BIESS.....	4
5. PROPUESTA DE SERVICIOS	5
5.1 DATOS DEL OFERENTE	5
5.2 DATOS DEL CLIENTE.....	5
5.3 VALORES DE LA OFERTA.....	5
6. CONDICIONES COMERCIALES Y OPERATIVAS:	6
6.1 JORNADA, HORARIO Y NORMATIVA APLICABLE	6
6.2 FACTURACIÓN DEL SERVICIO OUTBOUND Y EXCLUSIÓN DE LLAMADAS SIN COSTO	7
6.3 FACTURACIÓN POR HORAS DE LOGUEO: PARÁMETROS TARIFARIOS.....	7
6.4 COBERTURA Y ALCANCE DEL SERVICIO:	7
6.5 ESCALABILIDAD:	7
6.6 ALTA DISPONIBILIDAD:	8
6.7 MONITOREO Y CONTROL DE CALIDAD:.....	8
6.8 CAPACITACIÓN Y ONBOARDING:	8
6.9 OTRAS CONSIDERACIONES:.....	9
7. CONDICIONES TÉCNICAS	9
7.1 ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO COGNITIVO /GENERATIVO CLOUD	9
8. NOTA DE CONFIDENCIALIDAD	10



PROFORMA ECONÓMICA DE CONTACT CENTER

1. ANTECEDENTES

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en calidad de proveedora de servicios de telecomunicaciones, presenta una cotización técnica y económica que permita cubrir las necesidades del BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL en cuanto al “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”.

2. ACERCA DE CNT EP

La **Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP** fue creada en 2010 mediante Decreto Ejecutivo No. 218, con el propósito de proveer servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. Desde su origen, CNT EP ha trabajado para **impulsar el desarrollo tecnológico y social del Ecuador**, ampliando la conectividad y mejorando la accesibilidad de sus servicios para ciudadanos, empresas e instituciones.

Actualmente, CNT EP es el **operador integral más grande del país**, ofreciendo un amplio portafolio que incluye:

- Telefonía fija y móvil
- Internet de alta velocidad
- Televisión satelital
- Servicios de Contact Center y Omnicanalidad
- Transmisión de datos fijos y móviles
- Soluciones de almacenamiento de datos y Cloud Computing (Data Center Virtual)
- Seguridad perimetral y de endpoint, entre otros servicios relacionados con las telecomunicaciones.

La empresa cumple estrictamente con el **Acuerdo Interministerial 0001-2018 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información**, asegurando calidad y alineación normativa en todos sus procesos.

3. CONTACT CENTER CNT EP

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es el socio estratégico líder en Contact Center Outsourcing para el sector público y corporativo en Ecuador. Desde el año 2010, provee soluciones integrales de relacionamiento con usuarios y ciudadanos, gestionando de forma



eficiente altos volúmenes de interacciones en múltiples canales, con estándares de calidad y continuidad garantizada.

CNT EP es la empresa de telecomunicaciones con mayor experiencia en la operación de servicios críticos para el Estado, respaldada por **15 años de servicio ininterrumpido al Ministerio de Salud Pública (MSP), 2 años de atención al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y la prestación de servicios al Registro Civil (DIGERCIC)**, asegurando la continuidad operativa de plataformas que impactan directamente en millones de ciudadanos.

Para garantizar disponibilidad y resiliencia, CNT EP cuenta con dos centros de operación (sites) estratégicamente ubicados en Quito y Guayaquil, equipados con infraestructura de clase empresarial. Además, dispone de un robusto esquema de teletrabajo y operación remota, que permite mantener la atención incluso en situaciones de emergencia, desastres naturales o restricciones de movilidad, asegurando el cumplimiento de los SLA y la satisfacción del cliente.

Gracias a su capacidad de escalar operaciones, su infraestructura propia de telecomunicaciones y su experiencia en servicios omnicanal (voz, chat, IVR, bots, redes sociales), CNT EP se posiciona como el proveedor más confiable para proyectos de atención masiva de alto impacto social.

4. REQUERIMIENTO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL BIESS

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, solicita a CNT EP que cotice los siguientes servicios de Call Center a través del número 1800BIESS7:

- ***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.
- ***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.

5. PROPUESTA DE SERVICIOS

5.1 DATOS DEL OFERENTE

Nombre de la empresa: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

RUC: 1768152560001

Dirección: Av. Eloy Alfaro y 9 de Octubre, Edificio Beltrán

Email: josea.zambrano@cnt.gob.ec

Ciudad: Quito

Fecha de emisión: 26/09/2025

5.2 DATOS DEL CLIENTE

Razón Social: BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS

RUC: 1768156470001

Dirección: Av. Amazonas y Unidad Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera

Teléfono: (02) 3970500

Ciudad: Quito

5.3 VALORES DE LA OFERTA

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD ANUAL	UNIDAD	VALOR ANUAL (\$)
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	\$386.451,50
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	\$23.400,00
3	Servicio inbound Call Center	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	\$147.045,60



ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD ANUAL	UNIDAD	VALOR ANUAL (\$)
4	Servicio outbound Call Center	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/Año	\$53.454,00
5	Servicio outbound Call Center	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Hasta 50.000 (sin costo)	Llamadas	\$4.000,00
				VALOR TOTAL	\$614.351,10

El precio anual del servicio de llamadas telefónica a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (call center) es de **USD 614.351,10** + impuestos de ley.

Este rubro incluye la Implementación de todos los servicios numerados en esta oferta.

El rubro del item 1 NO incluye servicio de bot de texto “chatbot”.

6. CONDICIONES COMERCIALES Y OPERATIVAS:

6.1 JORNADA, HORARIO Y NORMATIVA APLICABLE

Para los servicios inbound (11 agentes) y outbound (4 agentes), se cotiza que los mismos operarán bajo un horario de **7 horas laborales diarias**, distribuidas dentro del horario institucional de **08:00 a 17:00** en días hábiles.

De conformidad con el **Código del Trabajo del Ecuador**, se dispone que la jornada máxima permitida es de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, salvo disposición legal contraria. En el caso particular de la actividad de **call center**, existe un acuerdo ministerial que contempla modalidades especiales de jornada para este tipo de empresas, permitiendo que se adopten contratos por proyecto y horarios particulares, siempre y cuando no se vulneren los derechos laborales superiores.

En virtud de lo anterior, se garantiza que la asignación de horario (7 horas diarias) está dentro de los límites legales del Ecuador y respetando los descansos obligatorios, pausas laborales y demás derechos de los trabajadores.

La empresa oferente asumirá la responsabilidad de cumplir con todas las obligaciones laborales, de seguridad social, normativas y permisos requeridos para operación de un contact center bajo la normativa ecuatoriana vigente.



6.2 FACTURACIÓN DEL SERVICIO OUTBOUND Y EXCLUSIÓN DE LLAMADAS SIN COSTO

El valor del servicio de **outbound call center** con llamadas automáticas será facturado desde la primera llamada efectuada. No se reconocerán llamadas gratuitas u “sin costo” para ese servicio, ya que como institución pública no se pueden registrar servicios no facturables.

6.3 FACTURACIÓN POR HORAS DE LOGUEO: PARÁMETROS TARIFARIOS

Para los ítems de **servicio inbound (item 3)** y **servicio outbound (item 4)**, la facturación se realizará sobre la base de **horas de logueo** del agente en la plataforma de atención.

Con los datos proporcionados:

- Para **servicios entrantes (11 agentes)** se contempla un total de **1.579 horas mensuales**.
- Para **servicios salientes (4 agentes)** se contempla un total de **574 horas mensuales**.

El precio unitario por hora de logueo deberá considerarse inclusive de todas las cargas operativas del agente (capacitación, supervisión, infraestructura tecnológica, licencias, gestión, etc.).

La factura mensual deberá incluir un detalle del número total de horas logueadas por agente, consolidado por servicio (inbound / outbound), como soporte ante el contratante.

6.4 COBERTURA Y ALCANCE DEL SERVICIO:

La atención será nacional, mediante la línea 1800BIESS7, con capacidad mínima de 120 canales concurrentes, disponibilidad de 24/7 para los canales cognitivos, y atención humana en días hábiles de 08h00 a 17h00.

6.5 ESCALABILIDAD:

El servicio ofertado contempla la posibilidad de **incrementar el número de agentes** de atención (inbound y/o outbound) en caso de que se identifique un incremento en la demanda de interacciones, campañas especiales o necesidades temporales de atención.

El incremento de agentes se realizará **únicamente previa autorización escrita del BIESS**, y se considerarán los siguientes aspectos:

- El valor de la facturación mensual se **ajustará de manera proporcional** al incremento de agentes, calculado en función de las horas efectivamente logueadas por cada agente adicional, manteniendo el valor unitario de hora/hombre establecido en la oferta original.



- El impacto presupuestario deberá ser reconocido por el contratante en su planificación financiera, dado que este ajuste representa un incremento en el valor total del contrato.

6.6 ALTA DISPONIBILIDAD:

CNT EP cumple con el 99,974% del **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)** exclusivamente en la **continuidad operativa del servicio de Contact Center**, garantizando que los agentes asignados y la plataforma IVR permanezcan disponibles durante los horarios de atención definidos (08h00 a 17h00 para agentes y 24/7 para el IVR). Dicho SLA asegura la disponibilidad y funcionamiento de los recursos humanos y tecnológicos comprometidos, pero no abarca variables externas como calidad de datos provistos por el BIESS, disponibilidad de sistemas externos, ni tiempos de gestión de terceros ajenos a CNT.

Para la atención de llamadas por parte de los teleoperadores establece un cumplimiento mínimo del **60% del Nivel de Servicio (NS)**, lo que implica que al menos seis de cada diez llamadas recibidas deberán ser atendidas dentro del tiempo de respuesta (40 segundos de espera) definido en el contrato. Este indicador se medirá de forma mensual, con base en la información generada por la plataforma de enrutamiento

6.7 MONITOREO Y CONTROL DE CALIDAD:

CNT EP cumple con:

- Consola de supervisión en tiempo real para BIESS.
- Auditoría aleatoria de llamadas y reportes de satisfacción de usuarios.
- Métricas de desempeño (tiempo de espera, tasa de abandono, NPS/CSAT).

6.8 CAPACITACIÓN Y ONBOARDING:

Esta propuesta incluye:

- Cronograma de inducción aprobado por BIESS, asegurando que el personal conozca guiones, procedimientos y normativas.
- Estaciones de trabajo que cumplen normativa de seguridad y salud ocupacional, monitoreo de pausas activas y ergonomía.



6.9 OTRAS CONSIDERACIONES:

- Esta proforma tiene una vigencia de 120 días
- El contrato debe contemplar un plazo de 365 días calendario, o hasta que se acabe el presupuesto asignado a este proyecto, lo que ocurra primero. Se propone esta consideración al tratarse de un servicio bajo demanda.
- El pago será mensual, contra entrega del servicio efectivamente prestado.
- Los costos se encuentran sujetos a controles de cambios aprobados por la CNT E.P. y el Cliente.

7. CONDICIONES TÉCNICAS

7.1 ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO COGNITIVO /GENERATIVO CLOUD

El alcance de este proyecto se centrará en:

- Atender preguntas frecuentes: El Voicebot estará capacitado para resolver las dudas más comunes de los afiliados sobre los diferentes tipos de créditos (requisitos, montos, plazos, etc.).
- Consultar fuentes de datos estáticas: Para garantizar la consistencia y seguridad de la información, el Voicebot basará sus respuestas en una base de conocimiento controlada, alimentada a partir de documentos oficiales y archivos (PDF) proporcionados por el BIESS.
- No transaccional: Es fundamental destacar que, en esta primera etapa, el Voicebot no realizará transacciones ni se conectará con bases de datos o sistemas internos para consultar información específica de los afiliados. Su función se limitará a proveer información general y oficial, actuando como un primer nivel de atención automatizado y altamente eficiente.

Esta aproximación permite al BIESS introducir una tecnología innovadora de manera controlada, generando un retorno de inversión rápido a través de la reducción de costos en el contact center y mejorando la experiencia de sus afiliados con respuestas inmediatas 24/7.



8. NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento y toda la información descrita es confidencial y propiedad intelectual de la CNT EP, quien ostenta todos sus derechos; razón por la cual solo podrá ser utilizado única y exclusivamente con el objetivo de evaluar técnica y económicamente los servicios descritos en el mismo. La CNT EP prohíbe terminantemente su mal uso, reproducción total o parcial, así como el envío NO autorizado hacia otra(s) persona(s) u organización(es) diferentes a quien está dirigida.

Atentamente,

Ing. José Alberto Zambrano
JEFE DE OUTSOURCING (S)
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.