



**INFORME PARA DETERMINACIÓN DE GIRO ESPECIFICO DEL NEGOCIO DEL BIESS PARA
LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL
NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)**

SUBGERENCIA DE CRÉDITO

AGOSTO, 2025

Contenido

| | |
|---|---|
| 1. INTRODUCCION: | 2 |
| 2.BASE LEGAL | 2 |
| 2.1 CODIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS | 2 |
| 2.2 ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DEL BIESS | 2 |
| 2.3 REGLAMENTO PARA LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECIFICO DE NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS 3 | |
| 3.JUSTIFICACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO . | 5 |
| 4.CONCLUSIÓN | 7 |
| 5.RECOMENDACIÓN | 8 |

1. INTRODUCCION:

El canal de un Call Center para el sistema financiero, es un servicio que aporta en la actualidad a la comunicación efectiva entre el sistema financiero y los clientes, convirtiéndose en un factor clave para el éxito y la fidelización entre el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS y sus públicos. El objetivo principal de este tipo de negocio es mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos internos y aumentar la eficiencia operativa de los servicios, ayudando a descongestionar la atención presencial en las oficinas o agencias del sistema financiero, tomado como referencia El Manual del Proceso de Gestión de Atención al Cliente del BIESS, mismo que establece entre sus objetivos, lo siguiente: "Proveer de los lineamientos, herramientas, documentos metodológicos y estrategias para el proceso de Gestión de Atención al Cliente, que permitan incrementar la satisfacción del cliente externo".

2.BASE LEGAL

2.1 CODIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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.- Con el objeto de que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos cuenten con los controles y mecanismos para evitar el cometimiento de eventos fraudulentos o no autorizados por los usuarios y preservar la seguridad de la información, así como los recursos de los clientes a cargo de las entidades controladas; estas deben cumplir, como mínimo, con lo siguiente:"

(...)

"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."

(...)

2.2 ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DEL BIESS

"Art.10 Procesos sustantivos.

10.2. Subgerencia de Crédito. Nivel Ejecutivo, Direccionamiento Técnico.

Misión de la Subgerencia de Crédito:

Planificar, dirigir y administrar la ejecución de la gestión integral de crédito y de servicio al cliente del BIESS, en concordancia con los planes de negocio del Banco, normativa interna y de los organismos de control.

Responsable: Subgerente de Crédito.

Atribuciones y responsabilidades de la Subgerencia de Crédito.

(...)

10. Gestionar el plan de atención al cliente y evaluar su cumplimiento.

(...)

14. Administrar los contratos relacionados con el giro del negocio, de acuerdo a la cuantía.”

(...)

“10.2.2 Dirección de Balcón de Servicios.

Misión de la Dirección de Balcón de Servicios:

Administrar el modelo de gestión de servicio al cliente del BIESS, a través de los distintos canales, de manera eficaz y con estándares de calidad, de forma eficiente y oportuna, encaminada a resolver los reclamos y requerimientos.

Responsable: Director/a de Balcón de Servicios.

Atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Balcón de Servicios:

(...)

3. Brindar información sobre los productos y servicios financieros que otorga el BIESS y atender las inquietudes y requerimiento de los clientes.

(...)

7. Salvaguardar los niveles de calidad en la gestión de atención al cliente en los diferentes canales que tienen el BIESS.

(...)

9. Optimizar los procesos de gestión de los distintos canales de atención al cliente.”

2.3 REGLAMENTO PARA LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECIFICO DE NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS

TITULO I.- GENERALIDADES, CAPÍTULO I.- DE LA DETERMINACIÓN DE LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO.

“Art.6.- Contratación sujetas al Giro Específico del Negocio. -La determinación de las contrataciones sujetas a la modalidad de Giro Específico del Negocio, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

a) Que se encuentren reguladas por la normativa establecida para las instituciones del Sistema Financiero, y demás disposiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos.

b) Que se encuentren planificadas y aprobadas en el Presupuesto Operativo Anual – POA del BIESS, del correspondiente ejercicio fiscal.

c) Los fundamentos de hecho y derecho que motiven la relación directa del objeto de contratación con la normativa aplicable.

Las contrataciones que no correspondan a esta modalidad, mantendrán los procesos de contratación pública establecida para el efecto.

Art.7.- Aprobación de las contrataciones de Giro Específico del Negocio. -Los titulares de las áreas requirentes emitirán un informe debidamente motivado que contenga la evaluación de las condiciones mínimas exigidas en este reglamento, pudiendo incluir otros aspectos técnicos de acuerdo a la naturaleza de la contratación que fundamenten la contratación como Giro Específico del Negocio. El mencionado informe será puesto a consideración del gerente general para su aprobación previo al inicio del proceso."

CAPÍTULO II - DE LOS ORDENADORES DE GASTO

"Art. 8. - Ordenadores de gasto. - Los requerimientos de contratación de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría, serán autorizados en función de los siguientes montos:

a) El Directorio autorizará los gastos que superen el valor que resulte de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,000015. El gerente general gestionará y suscribirá todos los actos y contratos, relacionados con la preparación, organización, ejecución de las fases preparatoria, precontractual y contractual.

b) El gerente general autorizará los gastos, la gestión y suscripción de todos los actos y contratos, relacionados con la preparación, organización, aprobación y ejecución de las fases preparatoria, precontractual y contractual de los procesos de contratación, que supere el valor que resulte de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,000002 hasta el valor que resulte de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,000015.

c) El Coordinador/a Administrativo/a, autorizará los gastos, la gestión y suscripción de todos los actos y contratos, relacionados con la preparación, organización, aprobación y ejecución de las fases preparatoria y precontractual de los procesos de contratación, cuyo valor sea igual o menor al resultado de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,000002."

(...)

"Art. 10. - De las atribuciones y responsabilidades del gerente general. - El gerente general, además de las atribuciones y funciones conferidas en el ordenamiento jurídico, le corresponde:

(...)

b) Aprobar la determinación de las contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS."

TITULO II.- NORMAS OPERATIVAS, 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.*

3.JUSTIFICACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO

Objeto de contratación: SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)

El Call Center ha demostrado ser un canal esencial en situaciones extraordinarias y críticas como la pandemia del COVID-19, permitiendo mantener la atención al usuario sin exponerlo a riesgos, lo cual resalta aún más su carácter esencial y continuo.

A fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se determina que el Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER), cumple con las siguientes condiciones:

a) Que se encuentren reguladas por la normativa establecida para las instituciones del Sistema Financiero, y demás disposiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos.

La contratación del Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER), se encuentra regulado conforme a lo establecido en la:

CODIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, “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.- *Con el objeto de que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos cuenten con los controles y mecanismos para evitar el cometimiento de eventos fraudulentos o no autorizados por los usuarios y preservar la seguridad de la información, así como los recursos de los clientes a cargo de las entidades controladas; estas deben cumplir, como mínimo, con lo siguiente:”*

(...)

“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."

b) Que se encuentren planificadas y aprobadas en el Presupuesto Operativo Anual – POA del BIESS, del correspondiente ejercicio fiscal.

Conforme a memorando Nro. BIESS-DPLP-2025-0176-MM del 8 de julio de 2025, la Directora de Planificación y Proyectos encargada, certifica que el Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER), consta en el POA 2025.

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

c) Los fundamentos de hecho y derecho que motiven la relación directa del objeto de contratación con la normativa aplicable.

El BIESS, en su calidad de entidad financiera pública perteneciente al Sistema Financiero Nacional y bajo el control de la Superintendencia de Bancos, está sujeta a las disposiciones emitidas por dicho ente, siendo de obligatorio cumplimiento lo establecido en la normativa citada.

Fundamento operativo

Dado que es de vital importancia dar cumplimiento obligatorio a las disposiciones de las entidades de control, es primordial para el BIESS contar con un centro de atención telefónica (Call Center) que esté a disposición de los afiliados, jubilados y usuarios de los servicios que presta el Banco.

Tanto en el sector financiero privado como en el público, se han implementado estrategias orientadas a mejorar la atención al usuario financiero, con el objeto de evitar aglomeraciones en las instalaciones y precautelar el bienestar de los clientes y servidores. Por esta razón es necesario mantener el canal de comunicación a través de un Call Center, confirmándose así que éste servicio constituye una herramienta importante en beneficio de los clientes para solventar las consultas o requerimientos sin necesidad de asistir presencialmente a una agencia del BIESS.

El Call Center permitirá, a los clientes conectarse de manera telefónica, directa y permanente (24/7) para recibir atención de los servicios; así como también, mantendrá la grabación de las llamadas telefónicas ejecutadas por los clientes por los menos durante doce meses; una vez

que se haya validado la identidad del cliente y, para el caso de llamadas telefónicas que hagan referencia a reclamos, la información se conservará hasta que se agoten las instancias legales. Por otro lado, el centro de atención telefónica (Call Center) viabilizará la gestión y atención generando reportes a través de los cuales se obtendrán instrumentos de medición de la calidad del servicio. Sin embargo, de que el BIESS mediante su página web, entrega información de los créditos que ofrece, surgen dudas e inquietudes adicionales por parte de los afiliados, jubilados y usuarios durante el proceso de generación y desarrollo de los mismos, por lo que el servicio de llamadas telefónicas del 1800BIESS7 “Call Center” se convierte en una herramienta y canal de atención imprescindible para el usuario financiero.

Adicionalmente, el nuevo servicio de Call Center marca un cambio trascendental en la forma de brindar soporte a los usuarios porque introduce el uso de inteligencia artificial como eje central del servicio, reemplazando progresivamente los métodos tradicionales de atención telefónica. Gracias a esta implementación los clientes ahora podrán resolver sus inquietudes de manera más rápida, eficiente y personalizada a través de asistentes virtuales disponibles 24/7.

Fundamento normativo

Por lo expuesto, el BIESS al ser una entidad controlada por la Superintendencia de Bancos, requiere mantener el servicio de llamadas Inbound (entrantes) con la finalidad de brindar a sus clientes una alternativa de reportar reclamos, generar consultas, entre otros; y de igual manera, se requiere del servicio de llamadas Outbound (salientes) con el objetivo de validar información, informar y capacitar a los clientes sobre los nuevos productos y servicios que dispone la entidad al igual que el correcto funcionamiento, uso, ventajas, riesgos y recomendaciones de seguridad sobre los mismos.

Realizar la contratación mediante la modalidad de Giro Especifico del Negocio, permitirá al BIESS establecer condiciones mínimas exigidas por la Superintendencia de Bancos para el control de los servicios provistos por terceros y cumplir con las disposiciones requeridas para la contratación de los procesos que soportan los servicios críticos del negocio.

De acuerdo a las competencias de esta unidad del Banco, en cumplimiento de la normativa legal vigente y considerando que el “Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER)” demandan continuidad, se requiere la contratación del servicio a través de la normativa citada previamente.

4.CONCLUSIÓN

De conformidad al análisis y fundamentos expuestos, se determina que la contratación señalada, se encuentra regulada por la normativa que rige a las instituciones financieras y relacionada directamente al objeto social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS. De igual manera, el objeto de la contratación se enmarca dentro de lo que establece el Artículo 6 del “Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Bieess”; por lo que, se concluye que el “Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER)” debe ser contratado bajo la modalidad de Giro Especifico de Negocio, a fin de incluir requerimientos específicos.

5.RECOMENDACIÓN

En base a la necesidad detallada, la Subgerencia de Crédito en calidad de área requirente, emite el presente informe técnico debidamente motivado por lo que recomienda la contratación del Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER), bajo la figura de Giro Específico del Negocio, consecuentemente en base al Artículo 7 del "Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Biess", pone en conocimiento del señor Gerente General para su aprobación.

Atentamente,

Mgs. Danny Paúl Morales Rubio

SUBGERENTE DE CRÉDITO

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS

| | Nombre | Cargo | Firma |
|-------------------|----------------------------------|---|--------------|
| Revisado: | Mgs. Flor M. Illicachi Guamán | Directora de Balcón de Servicios (E) | |
| Revisado: | Mtr. Lorena Cazar Valencia | Jefa de Calidad y Procesos | |
| Elaborado: | Lcda. María José Fiallos | Asesora de Atención al Cliente | |