

 GSBS-PA-P08-S01-FO-01	INFORME DE NECESIDAD	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 5

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

1. ANTECEDENTES

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

Desde la constitución del BIESS como banco público, el otorgamiento de los préstamos quirografarios se los ha realizado de forma electrónica a través de la página web del BIESS (www.biess.fin.ec); así como también, el proceso de la precalificación de los préstamos hipotecarios. A pesar de que la página web entrega información sobre las modalidades de los tipos de crédito, siempre existen requerimientos y consultas adicionales por parte de los afiliados durante el proceso de la generación de sus préstamos.

Actualmente, el volumen anual de visitas a la página web del BIESS supera los 2 millones. En este contexto, se hace evidente la necesidad de contar con el respaldo de una empresa especializada que brinde el servicio de Call Center, con el objetivo de brindar atención oportuna y eficiente a los afiliados. Esta empresa será responsable de atender y resolver requerimientos y consultas realizadas vía telefónica, así como de verificar el estado de los trámites relacionados con operaciones de crédito o la validación de datos.

De acuerdo al Estatuto Orgánico por Procesos del BIESS, la misión de la Dirección de Balcón de Servicios es: *“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 requerimiento”.*

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

 GSBS-PA-P08-S01-FO-01	INFORME DE NECESIDAD	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 5

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 Específico de Negocio para el proceso de contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL 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.”*

2. BASE LEGAL

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.” (...)

 GSBS-PA-P08-S01-FO-01	INFORME DE NECESIDAD	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 5

REGLAMENTO PARA LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS

Art. 25.- Informe de Necesidad: *“Previo a iniciar un procedimiento de contratación, el área requirente elaborará un informe que contenga un análisis técnico, funcional y legal amparado en la norma expresa de la Superintendencia de Bancos.”*

3. ANÁLISIS TÉCNICO, FUNCIONAL Y LEGAL DE LA NECESIDAD

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

Justificación legal. – Desde el ámbito estrictamente jurídico, la contratación del Servicio de Call Center 1800BIESS7 es jurídicamente viable por dos razones fundamentales:

- Constituye una obligación regulatoria impuesta por la Superintendencia de Bancos y funciona como componente estratégico del modelo de atención al cliente del BIESS.
- Su naturaleza está directamente vinculada al giro del negocio.

La contratación del *“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”*, deberá contemplar 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-01	INFORME DE NECESIDAD	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 5

- **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.

El servicio de atención telefónica a través del número 1800-BIESS7, disponible a nivel nacional, permitirá mantener altos estándares de calidad y protocolos de atención mediante un sistema de llamadas Inbound y Outbound (Call Center). Este servicio tiene como objetivo brindar atención oportuna a afiliados, jubilados, pensionistas y usuarios en general, en relación con todos los productos crediticios que ofrece el BIESS.

Mantener los estándares de calidad y los protocolos de atención institucional mediante la contratación de un proveedor especializado en servicios de Call Center (llamadas telefónicas Inbound y Outbound), con el objetivo de brindar una atención oportuna, eficiente y continua a los afiliados, jubilados, pensionistas y usuarios en general, respecto a todos los productos crediticios ofrecidos por el BIESS.

Esta solución integral deberá estar basada en una plataforma tecnológica de enrutamiento inteligente de llamadas, utilizando algoritmos conversacionales en idioma español, que permitan ofrecer una atención automatizada, cálida y eficiente, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año.

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL/OS SERVICIO/S QUE SOPORTAN PROCESOS CRÍTICOS

El proceso es crítico:

SI ☒ NO ☐

El “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER) soporta el proceso de Concesión de Crédito que ha sido identificado como CRÍTICO.

El servicio es continuo:

SI ☒ NO ☐

4. CONCLUSIÓN

Con base en el análisis realizado, se concluye que el Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (CALL CENTER) es esencial no solo para el cumplimiento de los objetivos institucionales del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), sino también para dar cumplimiento a la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Bancos.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-01	INFORME DE NECESIDAD	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 5

5. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de contratación para el “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER) de conformidad a la normativa interna vigente.

6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante Analista Junior del Balcón de Servicios	
Revisado por:	Flor María Illicachi Guamán Directora del Balcón de Servicios (e)	
Aprobado por:	Pedro Enrique Maya Pavón Subgerente de Crédito (e)	

