



**INFORME PARA LA DETERMINACIÓN DE GIRO ESPECIFICO
DEL NEGOCIO DEL BIESS AL “SERVICIO DE LLAMADAS
TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL
NACIONAL” (Call Center)**

SUBGERENCIA DE CREDITO – DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS

ABRIL 2026



**INFORME PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO
ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL**

ABRIL -2026

No. INFORME: BIESS-IF-
DBSE-009-2026

Página 1 de 9

Contenido

| | |
|--|---|
| 1. INTRODUCCION:..... | 2 |
| 2. BASE LEGAL | 2 |
| 3. JUSTIFICACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO.... | 5 |
| 4. CONCLUSIÓN | 8 |
| 5. RECOMENDACIÓN | 8 |

1. INTRODUCCION:

El canal de atención de un Call Center en el sistema financiero constituye actualmente un servicio fundamental para garantizar una comunicación efectiva entre las instituciones financieras y sus clientes. Este se ha convertido en un factor clave para el éxito institucional y la fidelización de los usuarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).

El objetivo principal de este tipo de servicio es mejorar la experiencia del cliente, optimizar los procesos internos y aumentar la eficiencia operativa. Además, contribuye a descongestionar la atención presencial en oficinas y agencias del sistema financiero.

En este contexto, se toma como referencia el Manual del Proceso de Gestión de Atención al Cliente del BIESS, el cual establece entre sus objetivos: *“Proveer de 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/a 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.

8. 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 0,000002, 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, especialmente en situaciones extraordinarias y críticas como la pandemia de la COVID-19, al permitir mantener la atención al usuario sin exponerlo a riesgos. Esto resalta aún más su carácter indispensable y su operación continua dentro del sistema financiero.

En este contexto, y en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), se determina que el servicio de atención telefónica a través del número 1800-BIESS-7 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 memorando Nro. BIESS-DPLP-2026-0123-MM de 07 de abril de 2026, el Director de Planificación y Proyectos encargado, certifica que el “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (Call Center), consta en el POA 2026.

| DEPARTAMENTO | | COMPONENTE | INICIATIVA | | TAREA | PARTIDA PRESUPUESTARIA |
|----------------------------------|----|------------------|-----------------------------|------|--|------------------------|
| DIRECCIÓN DE Balcón DE SERVICIOS | DE | GASTO PERMANENTE | GESTIÓN DE SERVICIO CLIENTE | DE A | 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, integrante del Sistema Financiero Nacional y sujeta al control de la Superintendencia de Bancos, debe observar y cumplir de manera obligatoria las

disposiciones emitidas por dicho organismo de control, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

FUNDAMENTO OPERATIVO

Dado que es de vital importancia cumplir de manera obligatoria con las disposiciones emitidas por los entes de control, resulta primordial para el BIESS contar con un centro de atención telefónica (Call Center) que se encuentre permanentemente a disposición de afiliados, jubilados, pensionistas y usuarios de los servicios que ofrece el Banco.

Tanto en el sector financiero público como en el privado, se han implementado estrategias orientadas a fortalecer la atención al usuario financiero, con el propósito de evitar aglomeraciones en las instalaciones y precautelar el bienestar de clientes y servidores. En este contexto, es necesario mantener el canal de comunicación a través del Call Center, consolidándose como una herramienta clave que permite a los usuarios solventar consultas y requerimientos sin necesidad de acudir de manera presencial a las agencias del BIESS.

El Call Center permitirá a los clientes conectarse de forma telefónica, directa y permanente (24/7) para recibir atención sobre los servicios institucionales. Asimismo, garantizará la grabación de las llamadas realizadas por los usuarios por un período mínimo de doce meses, previa validación de su identidad; y, en el caso de llamadas relacionadas con reclamos, la información se conservará hasta la conclusión de las instancias legales correspondientes.

Por otra parte, el centro de atención telefónica facilitará la gestión y el seguimiento de las interacciones mediante la generación de reportes, los cuales servirán como instrumentos para medir y evaluar la calidad del servicio. Si bien el BIESS pone a disposición información sobre sus productos, como los créditos, a través de su página web, es frecuente que surjan dudas e inquietudes adicionales durante los procesos de solicitud y gestión. Por ello, el servicio telefónico 1800-BIESS-7 (Call Center) se constituye en un canal de atención imprescindible para el usuario financiero.

Adicionalmente, el nuevo servicio de Call Center representa un cambio significativo en la forma de brindar soporte a los usuarios, al incorporar soluciones tecnológicas inteligentes como eje central del servicio, sustituyendo progresivamente los métodos tradicionales de atención. Gracias a esta innovación, los clientes podrán resolver sus inquietudes de manera más ágil, eficiente y personalizada mediante asistentes virtuales disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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 un canal para la recepción de reclamos, consultas, entre otros requerimientos. De igual manera, se requiere del servicio de llamadas *outbound* (salientes), con el objetivo de validar información, así como informar a los clientes sobre los productos y servicios que ofrece la entidad, incluyendo su correcto funcionamiento, uso, ventajas, riesgos y recomendaciones de seguridad.

La contratación mediante la modalidad de Giro Específico del Negocio permitirá al BIESS establecer las condiciones mínimas exigidas por la Superintendencia de Bancos para el control de los servicios

provistos por terceros, así como dar cumplimiento a las disposiciones aplicables a la contratación de procesos que soportan servicios críticos del negocio.

De acuerdo con las competencias de esta área del Banco, en cumplimiento de la normativa legal vigente y considerando que el *"SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL"* (Call Center) requiere continuidad operativa, se hace necesaria la contratación de este servicio conforme a la normativa previamente citada.

4. CONCLUSIÓN

De conformidad con el análisis y los fundamentos expuestos, se determina que la contratación señalada se encuentra regulada por la normativa aplicable a las instituciones financieras y guarda relación directa con el objeto social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). Asimismo, el objeto de la contratación se enmarca en lo dispuesto en el artículo 6 del "Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS".

En consecuencia, se concluye que el *"SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL"* (Call Center) debe ser contratado bajo la modalidad de Giro Específico de Negocio, a fin de incorporar los requerimientos específicos que garanticen la adecuada prestación del servicio.

5. RECOMENDACIÓN

En atención a la necesidad expuesta, la Subgerencia de Crédito, en su calidad de área requirente, emite el presente informe técnico debidamente motivado y recomienda la contratación del *"SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL"* (Call Center), bajo la modalidad de Giro Específico de Negocio.

En consecuencia, y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 7 del "Reglamento para las contrataciones de Giro Específico de Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS", se pone el presente informe en conocimiento del señor Gerente General para su respectiva aprobación.

Alexis Córdova Araujo
SUBGERENTE DE CRÉDITO
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS



**INFORME PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO
ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL**

ABRIL -2026

No. INFORME: BIESS-IF-
DBSE-009-2026

Página 9 de 9

| | Nombre | Cargo | Firma |
|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------|
| Revisado: | Flor Illicachi Guamán | Directora de Balcón de Servicios (e) | |
| Elaborado: | Vanessa Salazar Bassante | Analista Balcón de Servicios | |