



Memorando Nro. BIESS-CADM-2026-0297-MM

Quito, D.M., 17 de abril de 2026

**PARA:** Sr. Rafael Andrés Balda Velásquez  
**Subgerente General**

**ASUNTO:** SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL GASTO E INICIO DEL PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA CONTRATACIÓN DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center)

De mi consideración:

**BASE LEGAL:**

Mediante Resolución No. BIESS-DIR-RS-044-0380-2025, de 26 de diciembre de 2025, el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) resolvió reformar los montos límite para los autorizadores de gasto en los procesos de contratación. En dicha reforma se establece como ordenador de gasto al SUBGERENTE GENERAL cuando el monto se encuentre entre \$ 290.000,00 hasta \$ 2'000.000,00.

Con Resolución Nro. BIESS-RA-GGEN-CJUR-002-2026 de 30 de enero de 2026, el Gerente General del BIESS, resolvió delegar entre otros aspectos el siguiente: "**Artículo 3.- Delegar a/la Subgerente General del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para que, a nombre y representación del Gerente General, realice las siguientes funciones: Autorizar el inicio de los procesos de contratación y suscribir los actos, resoluciones y contratos relacionados con la preparación, organización, aprobación y ejecución de las fases preparatoria, precontractual y contractual para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría; designar a los miembros de las comisiones técnicas, de contratación o en su defecto, designar al funcionario encargado de llevar a cabo el proceso precontractual en sus diferentes etapas; resolver sobre la adjudicación; designar al administrador de contrato; en general ejercer todas las atribuciones asignadas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General, y las contrataciones de Giro Específico del Negocio contenidas en el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS, cuyo valor se encuentre entre USD \$ 290.000,00 (DOSCIENTOS NOVENTA MIL DÓLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) hasta USD \$ 2'000.000,00 (DOS MILLONES DE DÓLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)**".

**ANTECEDENTES:**

Con memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0255-MM de 07 de abril de 2026, la Subgerencia de Crédito, remitió al Gerente General el informe motivado para la determinación de Giro Específico del Negocio de la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center) BAJO LA MODALIDAD DE GIRO ESPECIFICO DEL NEGOCIO", señalando que, del análisis realizado, dicha contratación se enmarca en el artículo 6 del Reglamento para las contrataciones de giro específico del negocio del BIESS.

Mediante memorando Nro. BIESS-GGEN-2026-0407-MM, de 07 de abril de 2026, el Gerente General aprobó la determinación de Giro Específico de Negocio para la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center).

Mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0288-MM de 16 de abril de 2026, el Subgerente de Crédito solicitó a la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, lo siguiente: "(...) realice la gestión pertinente para la autorización de inicio del proceso de contratación bajo la modalidad de giro específico del negocio del: "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center), con un presupuesto referencial de \$998.000,00 (Novecientos noventa y ocho mil con 00/100) dólares de los Estados Unidos de América, más IVA.



Memorando Nro. BIESS-CADM-2026-0297-MM

Quito, D.M., 17 de abril de 2026

**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN HABILITANTE:**

De la revisión efectuada se verifica que el proceso cuenta con la siguiente documentación: Informe de Determinación de Giro Específico del Negocio aprobado, Informe de necesidad, Bases del Concurso, anexos, Estudio de Mercado, certificaciones POA y Presupuestaria; por lo que, se concluye que el trámite cuenta con la documentación habilitante para el inicio de su contratación, conforme lo establece el Reglamento y Manual de procesos para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

**PETICIÓN:**

Por lo expuesto; solicito a usted que en su calidad de delegado de la máxima autoridad, Autorice el Gasto e Inicio del proceso de contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center), con un presupuesto referencial de \$998.000,00 (Novecientos noventa y ocho mil con 00/100) dólares de los Estados Unidos de América, más IVA, proceso a realizarse a través de la modalidad de CONTRATACIÓN DE SELECCIÓN por Giro Específico del Negocio.

El expediente del proceso, cuenta con la siguiente documentación habilitante:

- Memorando Solicitud de Gestión de Inicio
- Bases del Concurso
- Estudio de Mercado
- Informe de Necesidad
- Certificación POA
- Certificación Presupuestaria
- Proformas
- Memorando Aprobación de Giro específico del Negocio
- Memorando Solicitud de Determinación de Giro específico del Negocio
- Informe de Determinación de Giro Específico del Negocio
- Anexo de Verificación de requisitos exigidos por la Superintendencia de Bancos – servicios provistos por tercer
- Matriz de Riesgo
- Verificación de Firma Ec

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Econ. Miriam del Rocio Galvez Nazati (E)  
**COORDINADORA ADMINISTRATIVA, ENCARGADA**

Referencias:

- BIESS-SCRE-2026-0288-MM

Anexos:

- base\_de\_concurso\_final-signed-signed-signed-signed-signed0311056001776189290.pdf
- anexo\_3\_forma\_de\_presentacion\_de\_ofertas.pdf
- inform~10824592001776189289.pdf
- anexo\_4\_formulario\_de\_la\_oferta0803302001776189291.pdf
- anexo\_1\_identificaciÓn\_de\_la\_existencia\_de\_tratamiento\_de\_datos-signed-s....pdf
- informe\_de\_necesidad\_final-signed-signed-signed0261015001776189393.pdf
- biess-dplp-2026-0123-mm\_certificaciÓn\_poa\_nº\_0122-026-ca\_plurianual0625890001776189393.pdf
- digitalgeneration\_s\_a\_-\_propuesta\_comercial\_biess\_signed0676119001776189394.pdf



Memorando Nro. BIESS-CADM-2026-0297-MM

Quito, D.M., 17 de abril de 2026

- proforma\_servicios\_biess\_v2-signed0017448001776189395.pdf
- proforma\_telecapitados\_2026-04-signed0368747001776189395.pdf
- profor-30727486001776189395.pdf
- estudio\_de\_mercado\_final-signed-signed-signed0765666001776189392.pdf
- cotización\_recapt\_biess\_abril2026-signed0315929001776189394.pdf
- biess-dcop-2026-0220-mm\_certificaciÓn\_presupuestaria.pdf
- acuerdo\_de\_nivel\_de\_servicios\_-\_sla\_09-04-2026.pdf
- gsbs-pa-p08-s01-fo-05\_verificacion\_requisitos\_normativa-signed-signed0000297001776189498.pdf
- matriz\_de\_servicios\_provistos\_de\_terceros-signed-signed.pdf
- biess-scre-2026-0255-mm\_determinacion\_giro\_especifico\_de\_negocio0566721001776189576.pdf
- biess-ggen-2026-0407-mm\_aprobaciÓn\_giro\_especifico\_de\_negocio0877272001776189576.pdf
- anexo\_2\_cronograma\_del\_proceso\_de\_giro\_especifico\_del\_negocio-signed-signed-signed.pdf
- biess-scre-2026-0288-mm-gestion-inicio.pdf
- verificación\_de\_firma\_ec\_documentos.doc

Copia:

Srta. Ing. Gabriela Fernanda Quishpe Paredes  
**Analista Senior de Contratación y Compras Públicas**

gq/em