 GSBS-PA-P08-S01-FO-02	ESTUDIO DE MERCADO	Fecha: Abril-2026
		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 4
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

1. BASE LEGAL

REGLAMENTO PARA LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BIESS, TÍTULO I GENERALIDADES

“Art. 5. - Definiciones. - Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: (...) **5.5 Estudio de mercado:** Es el documento que contiene la determinación del presupuesto referencial para la contratación de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría; en base a los parámetros establecidos en este reglamento. **5.6 Fase preparatoria:** Incluye la elaboración y/o modificación del Plan Operativo Anual - POA; informe de necesidad; informes técnicos de ser el caso, estudio de mercado para definir el presupuesto referencial; bases del concurso; certificaciones POA y presupuestaria; resolución administrativa de inicio; designación de la Comisión de contratación; y, toda actividad o documento que deba cumplirse antes de la publicación del proceso de contratación en la página web institucional. (...) **5.14 Presupuesto referencial:** Monto de la contratación, determinado por el área requirente previo al inicio del proceso de contratación, en base al estudio de mercado.”


“Art. 26. - Estudio de mercado. - Deberá contener las siguientes consideraciones mínimas:

- a) Características técnicas de los servicios requeridos;
- b) Contar con al menos dos proformas; salvo aquellos procedimientos de contratación que sea proveedor único y/o se demuestre justificadamente la imposibilidad de obtener al menos dos proformas;
- c) De ser necesario, el área requirente podrá considerar los montos de contratos similares realizadas por el BIESS en los últimos dos años y traer los montos a valores presentes, es decir, realizar el análisis a precios actuales considerando el índice de inflación; y,
- d) Determinar y justificar el presupuesto referencial.”

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Las características de los servicios requeridos para el “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” se detallan a continuación:

ÍTEM	SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	2.200.000	Minutos	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.


 GSBS-PA-P08-S01-FO-02	ESTUDIO DE MERCADO	Fecha: Abril-2026
		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 4
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BalcÓN DE SERVICIOS	

2	Servicio IVR Informativo	4.680.000	Interacciones	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)
3	Servicio inbound Call Center (llamadas entrantes)	11	Agente/2 Años	Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios, quirografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.
4	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	4	Agente/2 Años	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.
5	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	Hasta 100.000 (sin costo) A partir de 100.001, se aplicará la tarifa cotizada	Llamadas	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.

3. PROFORMAS:

Mediante correo electrónico de fecha 30 de marzo de 2026, se solicitó la presentación de proformas a diez proveedores, de los cuales cinco presentaron sus proformas. Se toman en cuenta únicamente tres, debido a que las otras dos no detallaron los precios unitarios (RUC 1791967437001 y RUC 1768152560001), conforme lo solicitado.

N°	BIEN/SERVICIO	CANT.	PROFORMA 1		PROFORMA 2		PROFORMA 3	
			1792229065001		1791819535001		1791728432001	
			VALOR UNIT.	VALOR TOTAL	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	2.200.000	\$0,20	\$440.000,00	\$0,29	\$638.000,00	\$0,22	\$484.000,00
2	Servicio IVR Informativo	4.680.000	\$0,03	\$140.400,00	\$0,05	\$234.000,00	\$0,05	\$234.000,00
3	Servicio inbound Call Center (llamadas entrantes)	11	\$27.840,00	\$306.240,00	\$31.200,00	\$343.200,00	\$36.000,00	\$396.000,00
4	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	4	\$27.840,00	\$111.360,00	\$31.200,00	\$124.800,00	\$36.000,00	\$144.000,00
5	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	Hasta 100.000 (sin costo) A partir de 100.001, se aplicará la tarifa cotizada	\$0,05	NO APLICA	\$0,08	NO APLICA	\$0,10	NO APLICA
TOTAL (SIN IVA):			\$998.000,00		\$1.340.000,00		\$1.258.000,00	
VIGENCIA DE LA PROFORMA			120 días		120 días		120 días	
ACTIVIDAD ECONÓMICA ACORDE AL OBJETO DE CONTRATACIÓN (SI/NO)			SI		SI		SI	

 GSBS-PA-P08-S01-FO-02	ESTUDIO DE MERCADO	Fecha: Abril-2026
		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 4
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BalcÓN DE SERVICIOS	

4. MONTOS DE CONTRATOS SIMILARES REALIZADOS POR EL BIESS

CÓDIGO DE PROCESO	OBJETO DE CONTRATACIÓN	MONTO CONTRATADO	FECHA DE CONTRATO
<u>SIE-BIESS-2024-003</u>	SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)	\$333.000,00	15/10/2024


El proceso de contratación previamente descrito no contempla la totalidad de los componentes técnicos y operativos requeridos para el presente proceso, por lo que no resultan comparables en términos de alcance, objeto y condiciones. En este sentido, y conforme lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento de Giro Específico del BIESS, dichos antecedentes no pueden ser considerados como referencia válida dentro del estudio de mercado para esta contratación.

5. DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO REFERENCIAL:

Para el cálculo del presupuesto referencial se consideró el valor más bajo, el cual se detalla a continuación:

N°	BIEN/SERVICIO	CANT.	VALOR A UTILIZAR PRESUP. REFER. PROFORMA MÁS BAJA	
			VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	2.200.000	\$0,20	\$440.000,00
2	Servicio IVR Informativo	4.680.000	\$0,03	\$140.400,00
3	Servicio inbound Call Center (llamadas entrantes)	11	\$27.840,00	\$306.240,00
4	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	4	\$27.840,00	\$111.360,00
5	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	Hasta 100.000 (sin costo) A partir de 100.001, se aplicará la tarifa cotizada	\$0,05	NO APLICA
TOTAL (SIN IVA):			\$998.000,00	

El presupuesto referencial es de USD 998.000,00 (Novecientos noventa y ocho mil con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA, por considerarse el más conveniente para los intereses de la Institución.

 GSBS-PA-P08-S01-FO-02	ESTUDIO DE MERCADO	Fecha: Abril-2026
		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 4
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO/DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS	

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:	Iván Alexis Córdova Araujo Subgerente de Crédito	