



“SERVICIO DE LLAMADAS
TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL
NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL
NACIONAL” (Call Center).





Quito, 01 de Abril de 2026

Señores

**BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
BIESS**

Presente,

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de parte de RECAPT S.A., con RUC 1791967437001, en relación a su requerimiento como BIESS, se remite la presente cotización para el "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (Call Center)", que se requiere para realizar el estudio de mercado de su prestigiosa Institución Financiera.

La propuesta anexa considera un tiempo de trabajo para 730 días calendario de servicio y esperamos que la misma cumpla las necesidades y expectativas expuestas por su Institución en relación a la categoría de servicios solicitados.

Será un gusto atender los servicios ofertados en esta propuesta y le ratifico nuestro interés de contribuir al logro de los objetivos de su organización. Mientras tanto, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional que requiera, al teléfono Celular 099 042 9879; o, a la dirección de correo: carlos.morales@recapt.com.ec

A continuación, puede revisar el detalle de nuestra oferta y agradezco de antemano su atención, quedando a sus órdenes para cualquier comentario al respecto.

Cordialmente,

MBA. LISA PULLOPAXI P.
GERENTE GENERAL
RECAPT S.A.
Cédula: 1713465845
lisa.pullopaxi@recapt.com.ec



1. Datos de la Proforma

A. FECHA DE EMISIÓN

Quito, 01 de Abril de 2026

B. NÚMERO DE PROFORMA

Cotización RECAPT-006-2026

C. OBJETO DEL SERVICIO:

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

D. RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE

Cliente: BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS.

RUC: 1768156470001

Dirección Matriz: Av. Amazonas y Unidad Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera

Ciudad: Quito - Ecuador

Teléfono: (02) 3970500

E. RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR

Nombre de la Empresa: RECAPT-RECUPERACIÓN DE CAPITAL
CONTACT CENTER S.A.

Número de RUC: 1791967437001

Dirección de la empresa: Av. 10 de Agosto N34-601 y Juan Pablo Sanz, PB.

Provincia: Pichincha – Ciudad de Quito

Teléfonos de contacto: 023 946 980 - Celular: 098 303 1073

Correos electrónicos: carlos.morales@recapt.com.ec

lisa.pullopaxi@recapt.com.ec

F. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

RECAPT S.A., está en la capacidad de implementar e iniciar la operación solicitada en el plazo establecido de 730 días calendario o 2 años de servicio, iniciando a partir del día siguiente de la fecha de protocolización del contrato.

G. FORMA DE PAGO

Pagos mediante planillas mensuales contra prestación “CONTRA ENTREGA” del servicio recibido debidamente aprobado por el Administrador de Contrato, previa suscripción de las



Actas de Entrega Recepción Parcial. Al finalizar el servicio se suscribirá el Acta de Entrega Recepción Definitiva.

H. VIGENCIA DE LA PROFORMA

120 días calendario a partir de la fecha de entrega de la misma.

I. LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El lugar de la prestación del Servicio que incluye la gestión del mismo se realizará en las instalaciones designadas por RECAPT en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

2. Perfil Empresarial

RECAPT - RECUPERACIÓN DE CAPITAL CONTACT CENTER, es una empresa nacional con más de 22 años de experiencia en el mercado ecuatoriano con conocimiento especializado en servicios de Call - Contact Center para brindar la mejor experiencia de servicio a los clientes en gestión INBOUND y OUTBOUND por medio de Gestión OMNICANAL que permita contar con la mejor tecnología del mercado en el logro de los objetivos de nuestros socios estratégicos y clientes. Nuestra misión es ayudar a las empresas a incrementar valor agregado para sus empresa e instituciones y el mejor servicio al ciudadano y cliente, con los mejores costos que permitan contar con los flujos de efectivo necesarios y lograr el WoW del cliente.

RECAPT S.A., ofrece un Sistema de Soluciones Integrales, dirigiendo nuestros objetivos a una gestión efectiva de servicio al cliente y estamos enfocados en el control de los recursos humanos, financieros y materiales, con la dirección de nuestros especialistas en gestión.

Nuestra oferta de valor se basa en una cobertura vertebral de 3 ejes de gestión que son: la TECNOLOGÍA, la ANALÍTICA AVANZADA y las ESTRATEGIAS DE CONTACTO, con ello aseguramos contar con la mejor contactabilidad y por ende la mejor efectividad en la gestión. Buscando simplemente la satisfacción de las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes.

Algunos de los servicios que ofrecemos:

- Servicios y soluciones al cliente de Call – Contac Center
- Telemarketing y procesos comerciales
- Verificaciones de información por teléfono y en terreno
- Gestión de Servicio de Atención al Cliente y Back Office
- Gestión de cobranza y recuperación de capital

RECAPT S.A., posee una plataforma tecnológica basadas en una red de gestión de CONTACTO OMNICANAL con tecnología IP. Nuestra solución tecnológica actual, se encuentra integrada por componentes de comunicación de última generación; algunas características de nuestra infraestructura se detallan a continuación:

- Nuestro nodo central se encuentra ubicado en la ciudad de Quito con sitios de contingencia y gestión de operaciones en la ciudad de Guayaquil.

Av. 10 De Agosto N34-601 y Juan Pablo Sanz
Edificio Corbus, Planta Baja
Quito - Ecuador



- Tenemos la capacidad operativa de habilitar nuevos centros de gestión en diferentes ciudades del País de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes.
- Mantenemos 1.000 posiciones para la gestión de nuestros servicios
- Sistema de Reporteo y Monitoreo en Tiempo Real

Nuestros clientes constituyen empresas e instituciones muy respetadas en el ámbito empresarial nacional e internacional, algunos de ellos son:

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS
- Banco del IESS
- CNEL – Manabí
- Municipio de Portoviejo
- Portoaguas
- Ministerio del Trabajo
- Ministerio de Turismo
- BANEQUADOR
- Banco de Guayaquil
- Telefónica – Movistar
- Cooperativa JEP

3. Planteamiento de la Oferta

El propósito de RECAPT S.A. en este proyecto es proveer las herramientas tecnológicas apropiadas para la atención de clientes en gestión Inbound y Outbound, lo cual permitirá a BIESS, atender llamadas de los afiliados y beneficiarios del BIESS que requieran notificar sus emergencias bancarias, solventar inconvenientes, aclarar dudas, consultar sobre nuevos servicios y servicios existentes y cualquier requerimiento referente al servicio al cliente. Además, comunicar a los afiliados al BIESS sobre los servicios que ofrece, generar expectativas para nuevos productos y servicios planificados, impulsando brindar la mejor experiencia de servicio al cliente.

Objetivo General:

Garantizar la disponibilidad de un servicio de Call – Contact Center para atender o gestionar las llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional de acuerdo a las necesidades del banco.

4. ALCANCE

Características generales del servicio:

Los clientes podrán comunicarse a través de la línea 1800BIESS7 (1800243777) para ser atendidos por el Call center. Las llamadas entrantes serán direccionadas automáticamente al sistema interactivo de respuesta (IVR) y gestionadas mediante tecnología conversacional avanzada, que incluye un árbol de decisiones y capacidad de interacción en lenguaje natural en español. Este sistema simula conversaciones fluidas



y empáticas para resolver requerimientos de manera autónoma. En caso de que el requerimiento no pueda ser resuelto en esta instancia, la llamada será transferida a un agente humano, quien proporcionará información clara y precisa, basada en los lineamientos y capacitaciones impartidas por la entidad contratante.

La línea del Call center contará con al menos 60 canales principales y 60 canales back up, que permanecerán activos para atender las llamadas de los clientes.

Adicionalmente, todas las llamadas deberán ser grabadas y conservadas durante doce (12) meses, conforme lo establece la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título IX, Capítulo V, Sección IX: "Artículo 27, numeral 20".

Para la atención de requerimientos, el servicio de Call center se considerará de primer nivel, en el caso de que el Call center no pueda solventar, deberá direccionar a los clientes a los diferentes canales de atención.

La atención del Call center será permanente, estará habilitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato.

Todas las llamadas que ingresen en horario de 17H01 a 07H59, serán atendidas exclusivamente a través del IVR.

Tanto para las llamadas entrantes (Inbound) como para las llamadas salientes (Outbound), el/la contratista deberá aplicar encuestas de satisfacción del servicio utilizando un sistema de medición automática.

Proporcionar un dashboard que muestre métricas de llamadas entrantes vs. atendidas vs. abandonadas, tiempo promedio de atención, tiempo promedio de espera nivel de servicio, número de llamadas por agente, duración promedio de llamadas, cumplimiento de normas, entre otras, cuando el administrador lo requiera y con la temporalidad que se especifique. Sugerencias a cambios en guiones o flujos según patrones detectados en llamadas específicas del servicio, las mismas que no tendrán costo. La entrega del dashboard deberá efectuarse dentro del plazo establecido. Se permitirá que la información tenga un máximo de desfase (delay) de hasta veinte y cuatro (24) horas.

Adicional a los servicios descritos, también contemplará lo siguiente:

Contará con respaldos de seguridad, contingencia y confidencialidad conforme normativa nacional vigente.

Características específicas del servicio:

1. 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.



Contará con un motor cognitivo-generativo de última generación, que permitirá el despliegue de agentes virtuales con capacidad de comunicación en lenguaje natural. Incluirá un sistema de búsqueda mejorada con generación automática de respuestas (RAG) y un componente de vinculación semántica de datos para enriquecer las respuestas ofrecidas. Estará integrado con agentes humanos y otros canales de atención, como asistentes virtuales.

2. 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).

Contará con una Troncal SIP con capacidad mínima de 60 canales principales y 60 canales back up concurrentes, que garantice la disponibilidad requerida.

Entre los servicios más significativos del producto hipotecario que se brindará a través del IVR para los afiliados y/o jubilados, constan los siguientes: estado del crédito, requisitos para precalificación, montos, capacidad de endeudamiento, tasas de interés, plazos, requisitos para abonar o pre-cancelar.

Entre los servicios más significativos del producto quirografario que se brindará a través del IVR para los afiliados y/o jubilados, son los siguientes: requisitos, montos, plazos, tasas de interés.

El servicio más significativo del producto prendario que se brindará a través del IVR para los afiliados, jubilados, pensionistas o público en general, son los requisitos para acceder.

3. 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.

Sistema ACD (Automatic Call Distributor) para ruteo inteligente de llamadas. Grabación 100% de llamadas con almacenamiento seguro.

Este servicio estará habilitado desde las 08H00 hasta las 17H00, los días hábiles, durante la vigencia del contrato.

4. Servicio Outbound Call center (llamadas salientes), Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.

Contará con Plataforma Outbound con discador progresivo/predictivo. Grabación 100% de llamadas. Protocolos de seguridad: cifrado TLS/SRTP en comunicaciones y autenticación reforzada.

A través de este servicio, el agente físico contactará al cliente para realizar el proceso de validación de la operación de crédito quirografario que se encuentra en esta pendiente de aprobación (PDA), para posterior aprobación del BIESS.

Este servicio estará habilitado desde las 08H00 hasta las 17H00, los días hábiles, durante la vigencia del contrato.

5. Servicio Outbound Call center (llamadas salientes), Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.



Contará con un Motor de llamadas automáticas (broadcast, Outbound) con capacidad de alta concurrencia. Text-to-Speech (TTS) y mensajes predefinidos, configurables según el requerimiento institucional

Conforme la necesidad institucional del banco, el proveedor a través de llamadas notificará al cliente sobre campañas (nuevos productos, retiro de documentos, remate de garantía, etc.) de acuerdo a las directrices emitidas por el área requirente y comunicadas por medio de administrador del contrato.

Aspectos técnicos a considerar en la capacidad del servicio:

1. Ruteo automático de llamadas entrantes. La plataforma deberá tener integración CTI (Computer Telephony Integration) para el sistema de comunicación y de gestión con la capacidad de interactuar entre sí a través de un sistema CTI.
2. El servicio deberá proveer 100% VoIP (voz sobre IP).
3. Poseer un sistema para administrar IVR's y permitir extender sus opciones, estas llamadas deberán tener una cola y ser direccionadas al asesor de la opción respectiva, como también su redirección al IVR todo esto integrado en el sistema de comunicaciones unificado o servidor asistido.
4. Debe tener disponibilidad de TTS (Text to Speech o Texto a Voz).
5. Extender llamadas y/o troncales hacia los equipos propios del contratista mediante SIPTRUNK.
6. La plataforma debe incluir los siguientes módulos o subsistemas de Software:
 - Monitoreo/supervisión, debe permitir controlar el estado de los asesores.
 - Detalle de llamadas entrantes.
 - Número de llamadas y tiempo promedio de llamadas atendidas.
 - Número de llamadas y tiempo promedio de llamadas abandonadas (llamadas que no llegaron a ser atendidas por un agente).
 - Reportes gerenciales y estadísticos (dashboard), esto, permitirá medir el nivel de servicio y de ser el caso realizar los cambios (parametrizaciones), los mismos que no tendrán costo y mejoras en el tiempo.
 - IVR control de campañas informativas (Sistema para gestionar y analizar campañas de llamadas masivas).
 - La plataforma deberá contar con un sistema de gestión de Contact Center, con una herramienta de software de operación y control y panel de administrador que permita al administrador de la plataforma el manejo de funciones, colas, indicadores de gestión, reportes, estado de los agentes, estado de las colas de atención, llamadas telefónicas en tiempo real.
 - La plataforma deberá contar con un sistema de control de acceso para cada teleoperador con usuarios y contraseñas individuales, de acuerdo a los perfiles definidos para la atención del Contact Center.
 - La plataforma deberá contar con el dimensionamiento adecuado para el almacenamiento de las grabaciones de audio, durante 12 meses a la culminación del contrato.
 - De presentarse reclamos, esa información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales. La plataforma deberá contar con un sistema de grabación de llamadas en línea para el 100% de llamadas.



- La plataforma deberá disponer de un sistema de almacenamiento de datos de transacción de la llamada (CDR) en base de datos lo suficientemente robusta y con contingencia.
 - La plataforma deberá disponer de reportes web estadísticos históricos con un delay de veinte y cuatro (24) horas de todos los componentes y de las actividades encomendadas, con los que interactúe el agente con la plataforma.
 - El servicio deberá garantizar un up time de la operación mensual igual o mayor al 98,00%, para lo cual deberá entregar al Contratante una herramienta de monitoreo donde se verifique la disponibilidad, sin que esto tenga costo adicional para el Contratante.
 - La plataforma al menos debe contar con un sistema ACD (Distribución Automática de Llamadas).
7. En las llamadas Outbound deberá permitir que el script, es decir el texto o información, salga con cada llamada; es decir, que interactúe al recibir la llamada y cuando se cierre el script la llamada se cuelgue.
 8. Manejo dinámico de scripts de acuerdo con las necesidades institucionales.
 9. Manejo de tiempos Not Ready, Ready, Talking time y promedios por tipo de llamada (medir tiempos que los agentes están disponibles, ocupados o no disponibles, y el promedio de duración de llamada).
 10. Brindar el servicio digital que permita al Contratista la verificación del servicio de los agentes telefónicos en la atención que brindan.
 11. El/la contratista deberá notificar por escrito al contratante todos los accesos y herramientas con los que cuenta para el monitoreo y verificación del servicio.
 12. Acceso para conexión e instalación de los aplicativos que utiliza el BIESS en las PC's del contratista. El agente será capacitado por personal del BIESS para el ingreso y uso a los aplicativos.
 13. Creación de: Cola de agentes de atención INBOUND.
 14. Los agentes del oferente deberán desempeñar sus labores, durante sus respectivos turnos, en estaciones de trabajo que cumplan con el reglamento de seguridad y salud ocupacional.
 15. El/la contratista deberá entregar el certificado de homologación por parte de Arcotel para la marcación a celulares ITS.
 16. El/la contratista deberá tener un esquema de monitoreo y aseguramiento de la calidad con un sistema aleatorio de evaluación, de calificación y grabaciones, mismo que deberán ser comprobadas por el BIESS.
 17. Debe presentar durante la ejecución de la etapa 1, un plan de contingencia y continuidad del negocio para garantizar la continua prestación de los servicios a pesar de interrupciones de cortes en el fluido eléctrico, fallas en la infraestructura de telecomunicaciones.
 18. Seguridad Informática. – El/la contratista deberá contar con un sistema de protección y seguridad perimetral robusto para luchar contra las amenazas de hackers, ataques de vulnerabilidad, spyware, troyanos, anti spam, filtrado de contenido, protección de intrusos y prevención de intrusos, además deberá detectar y eliminar amenazas perjudiciales de contenidos enviados por email y de tráfico de web.

5. Infraestructura técnica

Características Técnicas



1. Redundancia en los equipos activos y aplicaciones que se utilizarán en el Call center, permitiendo manejar un sistema de alta disponibilidad en modo activo-pasivo.
2. Manejo de Respaldos, una herramienta que haga respaldo y recuperación de la Base de Datos y toda la información administrada por el Call center. En el caso de que el banco requiera dicha información será entregada al Administrador del Contrato.
3. Cumplimiento del 98,00 % mensual de disponibilidad del servicio prestado. Se entiende como disponibilidad del servicio, el hecho de que todos los componentes que el/la contratista utilice para prestar el servicio contratado estén disponibles las 24/7 horas del día, los 365 días del año o según los horarios establecidos.
4. La empresa deberá suscribir con el BIESS un acuerdo de confidencialidad que incluya el cumplimiento de la normativa vigente referente a tema de Seguridad de la Información, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador y Sigilo bancario dentro del ámbito de las competencias de servicio contratado.

Otras características de la operadora automática

Características Técnicas

1. Mensajes en espera (audio).
2. El sistema IVR deberá enrutar las llamadas según la opción elegida por el cliente.
3. Tiempo de grabación variable.
4. Enrutamiento de llamadas
5. El servicio deberá manejar tolerancia a las fallas sobre las colas.
6. Selección de Servicios mediante dígitos DTMF.
 - Mensajes configurables y programables según día, hora, feriados y fin de semana (audio).
7. El sistema permitirá:
 - La respuesta interactiva (IVR) transaccional.
 - La definición ilimitada, administración y control de los menús.
 - La ejecución de archivos de audio en diferentes formatos audibles según la función del menú.
 - Direccionamiento a encuestas IVR post-servicio

Operación del módulo IVR

Características Técnicas

1. El Sistema debe incluir y ser compatible con herramientas de Software que permitan el desarrollo e Integración del IVR con Bases de Datos.
2. Mediante un árbol de opciones se establecerán respuestas pregrabadas a las preguntas comunes.
3. El sistema debe permitir IVR dinámicos, transaccionales y realizar cambios conforme lo solicite el Administrador de Contrato, sin que tenga costo adicional.
4. Todo el sistema de IVR se sujetará a las medidas de seguridad dispuestas en canales electrónicos, dentro de lo que corresponda.
5. Disponibilidad de TTS Y ASR para la implementación IVR transaccional.
6. Realizar encuestas automáticas para medir el nivel de satisfacción del servicio brindado por el Call center.



7. El IVR debe tener la capacidad de implementar encuestas personalizadas post-servicio IVR utilizando TTS.
8. Las encuestas en IVR deben ser parametrizables y opcional de contestar para el usuario.

Módulo de integración CTI (Integración de Telefonía y Datos)

Características Técnicas

1. El sistema deberá permitir:
 - Desarrollo de menús de decisión dependiendo del guion o de la campaña.
 - Integración total con el ACD.
 - Asignar una clave de acceso para cada agente, con atributos personales.
 - A los agentes grabar llamadas de la aplicación bajo demanda para confirmar transacciones en caso de dificultades con el cliente.
 - A los responsables de la operación escuchar llamadas de agentes tanto remotos como en sitio y grabar las mismas.

Operación para agentes de llamadas entrantes

1. El sistema deberá incluir como mínimo las siguientes funcionalidades: Reconocimiento ANI.
 - Perfiles de Agentes, Grupos y ACD.
 - Funciones: Llamar, Descolgar, Retener, Ocupado-Ausente, Conferencia múltiple, accesibles desde la propia interfaz.
 - Transferencia Voz

Manejo de directorios

1. El sistema debe permitir Módulos funcionales de la plataforma:
 - Manejo de interacciones de voz entrantes y salientes.
 - Sistema de respuesta de voz interactivo.
 - El sistema deberá soportar integración total del ACD con la plataforma de computación CTI Herramienta gráfica para aplicativos y administración.

Módulo ACD (Distribución de Llamadas Automático)

Características Técnicas

1. El Sistema deberá permitir el manejo de llamadas para campañas futuras.
2. Creación, modificación y eliminación de grupos de agentes, según perfiles de clientes.
3. Enrutamiento dependiendo de perfiles de los agentes, grupos, funcionalidades, prioridades y clasificaciones del Banco.
4. Ruteo de llamadas basada en el ANI.
5. Creación de varias Colas o Grupos de Trabajo.
6. Desborde (Overflow) de llamadas entre colas, sean estas locales o remotas.



7. El Sistema debe tener la capacidad de identificar al llamante a través del ingreso de algún identificativo, colocarlo a la cabeza de la cola de espera y direccionarlo a un agente de acuerdo a reglas de negocio que se definan (ej. cliente VIP).
8. El Módulo ACD debe posibilitar el manejo de Múltiples Colas.
9. Debe tener la facilidad para permitir la operación MultiSite, con agentes y responsables de la operación remotos vía VOIP.
10. El Sistema debe tener la habilidad de transferir llamadas a los agentes y/o grupos de usuarios en varios esquemas:
 - Distribución Uniforme de Llamadas (agente con más tiempo de espera).
 - Distribución de Llamadas basado en reglas de negocio.
 - Los puestos de trabajo deben operar en llamadas entrantes y deberá salir una alerta o sonido que indique que entra una llamada.

Enrutamiento de llamadas mediante algoritmos inteligentes

La solución deberá incluir funcionalidad que permita garantizar un servicio automatizado, conversacional, eficiente, adaptable y que tenga como mínimo:

NLU – Natural Language Understanding (Comprensión del Lenguaje Natural): Permite que el sistema entienda lo que el usuario expresa en lenguaje natural, identificando intenciones, entidades (como fechas, montos, nombres) y contexto conversacional.

ASR – Automatic Speech Recognition (Reconocimiento Automático de Voz): Transforma la voz del usuario en texto, habilitando que las llamadas entrantes puedan ser procesadas.

TTS – Text To Speech (Síntesis de Voz): Convierte las respuestas generadas por el sistema en voz natural en español, permitiendo interacción fluida por teléfono.

Motores de Diálogo (Dialogue Management Engine): Gestionan el flujo de conversación completo, permitiendo mantener el contexto, administrar turnos conversacionales, gestionar preguntas y respuestas encadenadas, y escalar la interacción a canales humanos cuando corresponda.

ML – Machine Learning (Aprendizaje Automático): Permite que el sistema mejore continuamente con base en los datos recopilados. Puede aprender patrones de comportamiento, mejorar su capacidad de respuesta y adaptar flujos conversacionales.

Aprendizaje Supervisado: Entrenamiento del sistema mediante conjuntos de datos etiquetados previamente por personal humano, que permiten aprender respuestas correctas y mejorar su precisión inicial.

Aprendizaje No Supervisado: Identificación automática de patrones sin necesidad de datos etiquetados. El sistema agrupa comportamientos similares o temas emergentes, útiles para ajustar los flujos de atención y detectar nuevas necesidades.

Consola de gestión de flujos conversacionales (voiceflow).

Panel de control con trazabilidad.

Compatible con dispositivos móviles, teléfonos fijos, navegadores y redes sociales.



Logs y grabaciones en línea de todas las interacciones por voz y texto durante mínimo 12 meses a la culminación del contrato:

- - Voz Agentes físicos
- - Texto Agentes virtuales

6. Soporte técnico

Para garantizar un adecuado funcionamiento del servicio, RECAPT brindará al Banco el soporte técnico adecuado durante las 24 horas del día, 7 días de la semana por medio del cual se garantizará la actualización, mantenimiento, reconfiguración, o de ser el caso, la reinstalación integral del sistema sin costo para el Banco en caso de presentarse alguna anomalía, irregularidad o inconsistencia al momento de la implementación o post-implementación del servicio a contratarse.

7. Seguridad de la información

El proveedor indicará el esquema de seguridad que utilizará durante todo el proceso de la solución propuesta (Empresa – Proveedor) y coordinará con el Banco el medio más adecuado para el intercambio seguro de información con BIESS. Contamos con el estándar del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2022, adicional de estándar PCI.

Niveles de escalamiento

Se entregará una matriz de contactos de escalamiento misma que contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Nivel jerárquico de escalamiento: Ordinal que indica el nivel de escalamiento empezando por el uno (1) e incrementándose hasta el último nivel de escalamiento.
2. Nombre del escalamiento: esto corresponde al nombre completo del personal que atenderá cada nivel de escalamiento, en caso de tratarse de un grupo de personas, se indicará el nombre del grupo. Por ejemplo Centro de contacto.
3. Número de teléfono del contacto: incluye número de un teléfono fijo (opcional) o extensión y uno móvil (obligatorio) indicando el horario en que es posible contactarlo por cada medio.
4. Cuenta de correo electrónico: de la persona o grupo de personas que atenderá el incidente.
5. Cargo: Se indica la denominación del puesto que la persona ocupa en la empresa. En caso de tratarse de un grupo de personas, este campo no tendrá contenido.

8. Transferencia de Conocimientos

El Contratista garantizará la transferencia de conocimientos al Administrador del Contrato y las personas que recibirán claves y usuarios (al menos 1 funcionario adicional como



backup) sobre el manejo de la plataforma poniendo a disposición los temarios y el total de horas que sean necesarias sin costo alguno.

De igual manera, el Banco garantizará la transferencia de conocimientos al personal asignado por parte del proveedor, conforme se vayan integrando los sistemas de acuerdo al cronograma estipulado en el presente documento.

El servicio de llamadas Inbound no deberá ser afectado bajo ninguna circunstancia por las campañas generadas por medio del servicio de llamadas Outbound y viceversa.

9. PLAZO

El plazo estimado para la ejecución del contrato es de 750 días calendario, contado a partir de la suscripción del contrato, tal como se detalla a continuación:

10. Estructura del servicio y costo de inversión

La gestión del servicio INBOUND y OUTBOUND se enmarca en el siguiente cuadro que se muestra a continuación:

ÍTEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
1	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.	MINUTOS	2,200,000	\$ 352,000.00
2	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).	INTERACCIONES	4,680,000	\$ 561,600.00
3	Servicio inbound Call center (llamadas entrantes):	Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios, quirografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.	AGENTE / 2 AÑOS	11	\$ 352,000.00
4	Servicio outbound Call center (llamadas salientes):	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	AGENTE / 2 AÑOS	4	\$ 134,400.00
5	Servicio outbound Call center (llamadas salientes):	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	LLAMADAS	HASTA 100.000 (SIN COSTO).A partir de 100.001 se aplicará la tarifa cotizada de SERVICIO IVR INFORMATIVO	\$ -
VALOR TOTAL ANUAL:					\$ 1,400,000.00

Item 5.- Este servicio será prorrateado para los 24 meses, en el caso de que un mes no se consuma, no se descontará del saldo.

(Nota: Estos precios no incluyen IVA)

PRECIO TOTAL DE LA OFERTA: El precio total de nuestra oferta como RECAPT S.A., es de \$ 1.400.000,00 (Un millón cuatrocientos mil dólares con 00/100).



11. Cronograma de trabajo

Para la generación de la presente propuesta de servicios, RECAPT está en la capacidad de iniciar la operación una vez aprobada la presente propuesta y en forma inmediata. Para ello se establecerá entre las partes un cronograma de trabajo e implementación para los servicios.

12. Condiciones Comerciales:

- **Precio:** Los precios están indicados en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica e incluyen el IVA vigente.
- **Forma de Pago:** Pago del cien (100%) a mes vencido, contra prestación del servicio del mes de la gestión y presentación de la factura correspondiente.
- **Vigencia de la propuesta:** Esta propuesta tiene una vigencia de 120 días calendario a partir de la fecha de entrega de la misma.