

**PROPUESTA PARA SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7
A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)**

Empresa: Representaciones Serviportex del Ecuador Cía Ltda.

RUC: 1791728432001

Dirección: Yanez Pinzón N26-12 entre Colón y La Niña

Teléfonos: 0997770085

E-mail: dcedeno@partners.com.ec

Ciudad: Quito

Fecha de emisión : 1 DE ABRIL DEL 2026

Propuesta para: Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS **RUC:** 1768156470001 **Dirección:** Av. Amazonas y Unidad Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera **Teléfono:** (02) 3970500 **Ciudad:** Quito

Representaciones Serviportex del Ecuador presenta una solución integral de Contact Center basada en un modelo de **Orquestación Tecnológica Híbrida**. Nuestra propuesta combina un núcleo de procesamiento cognitivo en la nube para la automatización masiva, con células de agentes humanos especializados para gestiones críticas.

El diseño técnico contempla una infraestructura de alta disponibilidad (Active-Passive Failover) con una disponibilidad garantizada del 98%. La solución incluye integración nativa con los sistemas del BIESS a través de servicios web seguros y troncales SIP cifradas, asegurando que cada interacción —ya sea automatizada o humana— quede registrada, grabada y sea trazable en tiempo real mediante nuestros dashboards de control.

2. Alcance Técnico de los Servicios

De acuerdo con los requerimientos institucionales, nuestra oferta cubre la totalidad de los servicios demandados con las siguientes capacidades instaladas:

- **Componente Cognitivo/Generativo (2.200.000 minutos):** Despliegue de asistentes virtuales con motores RAG y algoritmos de enrutamiento inteligente para la comprensión semántica de consultas.
- **Plataforma IVR Informativa (4.680.000 interacciones):** Sistema de respuesta de voz interactiva con conversión Texto-a-Voz (TTS) de alta fidelidad para consultas transaccionales rápidas.

- **Gestión Inbound Humana (11 Agentes / 24 meses):** Equipo especializado en productos financieros (hipotecarios, quirografarios, prendarios) y soporte de seguridad (desbloques).
- **Gestión Outbound de Validación (4 Agentes / 24 meses):** Célula de seguridad dedicada a la confirmación de solicitudes de créditos quirografarios.
- **Notificación Masiva (Hasta 100.000 llamadas):** Motor de marcación automática para campañas institucionales sin costo adicional. A partir de 100.001, se aplicará la tarifa cotizada.

3. Metodología de Implementación y Arquitectura

Nuestra metodología se basa en el estándar **ITIL** para la gestión de servicios y **DevSecOps** para la implementación tecnológica:

- **Nivel 1: Automatización Cognitiva (IA):** Los asistentes virtuales operan como primera línea de defensa, resolviendo consultas frecuentes (estado de trámites, requisitos) mediante el análisis de intenciones del usuario. Si la consulta requiere validación humana o el usuario lo solicita, el sistema transfiere el contexto completo (datos y transcripción) al agente, evitando repeticiones.
- **Nivel 2: Atención Especializada (Humana):** Utilizamos una plataforma omnicanal que unifica las herramientas de gestión. Los agentes disponen de "pop-ups" de pantalla con la información del afiliado, permitiendo una gestión ágil.
- **Infraestructura de Comunicaciones:** Proveemos una troncal SIP con capacidad mínima de 60 canales principales y 60 canales back up concurrentes.

4. Cronograma de Ejecución del Proyecto

El plazo total es de 730 días, estructurado en dos fases críticas:

4.1. Fase de Despliegue e Integración (Días 1-30)

- **Ingeniería de Detalle:** Validación de flujos de llamada, configuración de VPNs y enlaces dedicados.
- **Parametrización de IA:** Entrenamiento inicial del motor cognitivo (RAG) con la base de conocimiento del BIESS.
- **Pruebas de Estrés:** Simulación de carga máxima para certificar la estabilidad de la plataforma y la calidad de voz (QoS).
- **Capacitación Técnica:** Formación de agentes en los aplicativos del BIESS y protocolos de seguridad.

4.2. Fase de Operación y Mantenimiento (Días 31-760)

- Operación continua 24/7 de los sistemas automatizados.

- Operación en horario hábil (08:00 - 17:00) del personal humano.
- Mantenimiento preventivo de servidores y actualizaciones de parches de seguridad.

5. Especificaciones Técnicas y Seguridad

Plataforma de Contact Center:

- **CTI y ACD:** Distribución inteligente de llamadas basada en habilidades (Skills-based routing) e identificación de número (ANI).
- **Grabación y Auditoría:** Sistema de grabación "Always-on" para el 100% de las interacciones, con almacenamiento redundante por 12 meses y facilidades de búsqueda por metadatos (fecha, hora, agente, ID cliente).

Seguridad de la Información: Cumplimos estrictamente con la normativa de seguridad bancaria y protección de datos:

- **Perímetro Seguro:** Firewalls de nueva generación (NGFW) con detección de intrusos (IPS/IDS).
- **Cifrado:** Protocolos TLS 1.2/1.3 para señalización y SRTP para el tráfico de voz.
- **Gestión de Accesos:** Autenticación robusta y segregación de funciones para administradores, supervisores y agentes.

6. Niveles de Servicio (SLA) y Reportería

Representaciones Serviportex del Ecuador proporcionará una consola de monitoreo web accesible para el Administrador del Contrato del BIESS, que presentará:

- **Métricas Operativas (KPIs):** Tiempos de espera, nivel de abandono, duración media de operación (AHT), adherencia a turnos.
- **SLA de Disponibilidad:** Reporte mensual garantizando un uptime $\geq 98.5\%$.
- **Gestión de Calidad:** Resultados de encuestas automáticas post-llamada y evaluaciones de calidad de los agentes.
- La información se reflejará con un desfase máximo de 24 horas, permitiendo la toma de decisiones.

7. Plan de Continuidad del Negocio (BCP)

Contamos con un plan de contingencia probado que asegura la resiliencia del servicio:

- **Telecomunicaciones:** Enlaces de datos redundantes con diferentes proveedores físicos.
- **Recuperación:** Procedimientos documentados para la conmutación inmediata a sitios de respaldo en caso de desastres mayores, garantizando la preservación de los registros (CDR) y grabaciones.

8. Propuesta Económica

A continuación, se detalla la inversión requerida para el periodo de 24 meses, conforme a los precios unitarios y cantidades referenciales del proceso:

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
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.	2200000	Minutos	0,22	484.000
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)	4680000	Interacciones	0,05	234.000
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.	11	Agente/2Años	36000	396.000
4	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/2Años	36000	144.000
5	Servicio Outbound Call Center (llamadas salientes)	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Desde 10.0001	Llamadas	0,1	NO APLICA
				SUBTOTAL		1.258.000
				IVA		188.700
				TOTAL		1.446.700

PLAZO DEL CONTRATO: 730 días

PAGO: Contra entrega del servicio

VIGENCIA DE LA PROFORMA: 120 días

Atentamente,

Elaborado por: Diana Cedeño

N° cédula: 0920147162