

Propuesta Técnica y Económica

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

Empresa: Telecapacitados Cía. Ltda.
RUC: 1792229065001
Dirección: Yánez Pinzón N26-12, Edificio Rigel
Teléfonos: 023959395 - 092439306
E-mail: patricio.marmol@syntegracorp.com
Ciudad: Quito
Fecha: 1 de abril de 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
Objeto: Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center)
Confidencialidad: La información contenida en este documento es de uso exclusivo del BIESS.
Plazo del Contrato: 730 días
Pago: Contra entrega del servicio.
Vigencia de la Proforma: 120 días

Carta de Presentación

Quito, 1 de abril de 2026

Señores

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

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, **Telecapacitados Cía. Ltda.** pone a su consideración la **Propuesta Técnica y Económica** para el **“Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center)”**, en apego estricto a la invitación recibida y a los requisitos técnicos y operativos solicitados. El enfoque propuesto maximiza la eficiencia, continuidad 24/7 y experiencia del usuario, integrando asistentes virtuales cognitivo-generativos (IA) y agentes humanos especializados, garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad y la normativa vigente.

Nos comprometemos a brindar un servicio escalable, seguro y medible, con reportería en tiempo real, gestión de calidad y un plan de contingencia para asegurar la continuidad operativa. Quedamos atentos a cualquier aclaración y a la agenda de pruebas/validaciones que el BIESS disponga.

SIPSOFT – TELECAPACITADOS

Índice

1. Resumen Ejecutivo
 2. Alcance y Servicios Solicitados
 3. Enfoque y Metodología (Híbrido IA + Agentes)
 4. Etapas y Cronograma de Implementación
 5. Capacidades Técnicas y Arquitectura
 6. Seguridad de la Información y Cumplimiento Normativo
 7. Niveles de Servicio, Medición y Reportería
 8. Plan de Continuidad y Contingencia
 9. Propuesta Económica
-

1. Resumen Ejecutivo

Telecapacitados propone un modelo híbrido que integra asistentes virtuales cognitivo-generativos (con comprensión de lenguaje natural, NLU/ASR/TTS, RAG para búsqueda aumentada y gestión de diálogo) con agentes humanos. El diseño prioriza autoservicio inteligente, transferencias asistidas y omnicanalidad, con una troncal SIP de 60 canales principales y 60 canales back up, y operación 24/7. Se asegura el 100% de grabación, dashboard, encuestas de satisfacción y cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la normativa de la Superintendencia de Bancos.

2. Alcance y Servicios Solicitados

A continuación, se alinean los servicios propuestos con las cantidades solicitadas por el BIESS.

- **Servicio Cognitivo/Generativo Cloud:** 2.200.000 minutos.
- **Servicio IVR Informativo:** 4.680.000 interacciones.
- **Servicio Inbound Call Center (llamadas entrantes):** 11 agentes / 2 años.

- **Servicio Outbound Call Center (llamadas salientes):** 4 agentes / 2 años.
- **Servicio Outbound – llamadas automáticas (campañas/remates):** hasta 100.000 llamadas (sin costo). A partir de 100.001, se aplicará la tarifa cotizada. Este servicio será prorrateado para los 24 meses; en el caso de que un mes no se consume, no se descontará del saldo.

Características generales clave (resumen): 24/7; 60 canales principales y 60 canales back up; 100% grabación y retención por 12 meses; encuestas automáticas; dashboard; estrategia omnicanal; transferencias asistidas a agente humano; up-time objetivo $\geq 98\%$; almacenamiento de CDR.

3. Enfoque y Metodología (Híbrido IA + Agentes)

- **Autoservicio inteligente:** Los asistentes virtuales resuelven de forma autónoma solicitudes frecuentes (estado del crédito, requisitos, precalificación, agendamientos, desbloques).
 - **Escalamiento inteligente:** Transferencia al agente humano cuando la solicitud requiere validación/gestión especializada.
 - **Flujos guiados** (chatflow/voiceflow) con TTS/ASR y NLU en español; RAG para respuestas consistentes y auditables.
 - **Optimización continua** mediante análisis de sentimientos, detección de temas emergentes y mejoras de guiones.
-

4. Etapas y Cronograma de Implementación

Plazo total: 730 días de ejecución + hasta **30 días** de implementación (**Etapa 1**). Si la Etapa 1 concluye antes, la Etapa 2 inicia al día siguiente.

4.1 Etapa 1 – Implementación (hasta 30 días)

Entregables principales:

- Plan de proyecto y cronograma aprobado.
- Configuración de IVR (flujo híbrido) y asistentes virtuales; integración SIP y SFTP seguro.
- Homologaciones y accesos (usuarios a sistemas BIESS, enlace Data Center, seguridad perimetral).
- Capacitación a agentes y validación de scripts/FAQ.
- Plan de contingencia y pruebas de conmutación.

4.2 Etapa 2 – Ejecución (730 días)

- Operación 24/7 con asistente virtual; horario hábil con agentes para inbound/outbound según alcance.
 - Monitoreo de SLA, QA y encuestas; reportes mensuales y dashboard en línea.
 - Mejora continua y actualización de base de conocimiento.
-

5. Capacidades Técnicas y Arquitectura

Plataforma de Contact Center

- Troncal SIP con 60 canales principales y 60 canales back up; SBC con cifrado; integración CTI con ACD; control de colas, overflow y ruteo por reglas/ANI.
- 100% grabación de llamadas y retención mínima de 12 meses; almacenamiento de CDR; reportes históricos con delay de 24 horas.
- Control de accesos por rol; auditoría y trazabilidad.
- Manejo de tiempos not-ready, ready, talking time.
- Disponibilidad objetivo $\geq 98\%$; alta disponibilidad activo-pasivo.

IVR y Asistentes Virtuales

- Menús configurables por horario/días/feriados; TTS y ASR; encuestas post-servicios parametrizables.
- Flujos transaccionales; agendamientos; lectura de políticas/requisitos; direccionamiento a agentes.
- Manejo de tolerancia a fallas sobre las colas.

Outbound

- Discador progresivo/predictivo; notificaciones masivas con TTS; campañas de remates y avisos institucionales.
- Motor de llamadas automáticas (broadcast) con TTS y mensajes configurables.
- Scripts dinámicos que interactúan al recibir la llamada y cuelgan al cerrar el script.

Puestos de trabajo

- Estaciones que cumplen normativa de seguridad y salud ocupacional.
- Especificación mínima sugerida: Windows 10, CPU $\geq 12^{\text{a}}$ gen Core i7, RAM ≥ 16 GB (editable según inventario homologado).

6. Seguridad de la Información y Cumplimiento Normativo

- LOPDP (Ecuador), sigilo bancario y políticas de seguridad BIESS.
 - Cifrado TLS/SRTP, seguridad perimetral, anti-malware/anti-spam, filtrado de contenido e IDS/IPS.
 - SFTP para intercambio seguro; gestión de accesos y contraseñas individuales.
 - Backups y retención de evidencias conforme normativa.
 - Registro y custodia de logs y grabaciones por 12 meses como mínimo.
-

7. Niveles de Servicio, Medición y Reportería

Dashboard (con desfase máximo de hasta 24 horas)

Métricas típicas (según requerimiento del Administrador del Contrato):

- Llamadas entrantes vs. atendidas vs. abandonadas.
- Tiempo promedio de atención (AHT) y tiempo promedio de espera (ASA).
- Nivel de servicio (NS).
- Número de llamadas por agente.
- Duración promedio de llamadas.
- Indicadores de cumplimiento de normas.

Informes y evidencia

- Encuestas automáticas (IVR y agente) y reporte consolidado.
 - Informes de gestión (mensual) con análisis general, novedades, métricas operativas, calidad, listado de agentes, base de conocimiento y evidencias.
-

8. Plan de Continuidad y Contingencia

- Conmutación y respaldo de grabaciones/CDR; pruebas periódicas.
 - Procedimientos ante fallas eléctricas/telecom; objetivos de continuidad alineados a la criticidad del servicio.
 - Bitácora de incidentes y post-mortem con acciones correctivas/preventivas.
-

9. Propuesta Económica

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.	2.200.000	Minutos	\$ 0,200	\$ 440.000,00
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)	4.680.000	Interacciones	\$ 0,030	\$ 140.400,00
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.	11	Agente/2Años	\$ 27.840	\$ 306.240,00
4	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/2Años	\$ 27.840	\$ 111.360,00
5	Servicio Outbound Call Center (llamadas salientes)	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Hasta 100.000 (sin costo) A partir de 100.001, se aplicará la tarifa cotizada	Llamadas	\$ 0,050	NO APLICA
SUBTOTAL						\$ 998.000,00
IVA						\$ 149.700,00
TOTAL						\$ 1.147.700,00

Atentamente,

Ing. Patricio Mármol
Gerente General
Telecapacitados Cía Ltda.

SIPSOFT – TELECAPACITADOS