

**ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS, ACLARACIONES O MODIFICACIONES
GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO**

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

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 09h30 de 23 de abril de 2026, en las oficinas de la Subgerencia de Crédito, se reúne la Comisión de Contratación conformada por: Mgs. Elisa Viviana Pérez Gabela, Analista Senior de Contratación y Compras Públicas, quien actúa como Presidenta de la Comisión de Contratación; Mgs. Iván Alexis Córdova Araujo, Subgerente de Crédito, como Titular del área requirente; Ing. Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante, Analista Junior de Balcón de Servicios, Profesional afin al objeto de la contratación; y, como Secretaria de la Comisión de Contratación, actúa Mgs. Claudia Gabriela Gallegos Díaz, designada por la Dirección de Asesoría Jurídica, con el fin de dar cumplimiento a la etapa de "Preguntas, respuestas, aclaraciones o modificaciones", dentro del proceso de Giro Específico del Negocio No. GIRO-BIESS-2026-003, cuyo objeto de contratación es: "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER), modalidad de selección.

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

La secretaria constata el quorum necesario para dar inicio a la sesión y en cumplimiento de la convocatoria a la presente sesión, se establece como orden del día lo siguiente:

1. Lectura y aprobación del orden del día;
2. Revisión de Preguntas;
3. Lectura y aprobación del acta.

1. Lectura y aprobación del orden del día:

Se procede a dar lectura al orden del día, mismo que es aprobado por unanimidad por parte de la Comisión de Contratación.

2. Revisión de Preguntas:

Mediante publicación en la página web institucional de 20 de abril de 2026, consta la CONVOCATORIA PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS, No. GIRO-BIESS-2026-003, del proceso "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER), bajo la modalidad de selección, en la misma se establece que:

"Los interesados en participar en este proceso de contratación, podrán formular preguntas o solicitar aclaraciones de acuerdo con el cronograma establecido para el efecto, a través del correo electrónico: balcon.servicios@biess.fin.ec"

Hasta las 19H00 del día 22 de abril de 2026, fecha límite para que los oferentes realicen preguntas o aclaraciones a través del correo electrónico balcon.servicios@biess.fin.ec, conforme la convocatoria, la comisión de contratación constata que se ha registrado:

Nro.	CONSULTANTE	FECHA	HORA	CORREO REMITENTE	CANT
1	CNT EP	22/04/2026	16:18:07	josea.zambrano@cnt.gob.ec	5

En este contexto se procede a realizar las respuestas y aclaraciones correspondientes de conformidad al siguiente detalle:

1.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN, subnumeral 3.1 OBLIGACIONES DEL/LA CONTRATISTA, se señala: “El/la contratista deberá presentar mensualmente al Administrador de contrato un reporte (dashboard) de las llamadas recibidas por IVR, llamadas perdidas, todo tipo de llamadas y la gestión realizada dentro y fuera del horario de atención, incluyendo reportes de interacciones con el algoritmo inteligente”.

PREGUNTA 1: ¿A qué tipos de llamadas hace referencia el término “todo tipo de llamadas”?

RESPUESTA 1: Se refiere a las llamadas entrantes (atendidas por IVR, Algoritmo Inteligente, Agente Físico), llamadas salientes (Contestadas, no contestadas, contestada por el cliente, contestada por terceras personas), llamados abandonados, llamadas contestadas dentro del tiempo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio – SLA.

2.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN, subnumeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO, En la ETAPA 1 – Implementación del servicio se señala: “Habilitar servidor SFTP para intercambio de información segura con BIESS”.

PREGUNTA 2: ¿Qué tipo de información se va a almacenar en el servidor SFTP y cuál es la capacidad de almacenamiento requerida, expresada en GB, durante el plazo de ejecución del contrato?

RESPUESTA 2: Archivos de información en formato Excel subidos diariamente, capacidad aproximada de dos (2) GB durante el plazo de ejecución del contrato.

3.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN, subnumeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO, En la ETAPA 1 – Implementación del servicio se señala: “Entregar al proveedor enlace de datos dedicado y seguro Data Center BIESS”.

PREGUNTA 3: ¿Cuál es la capacidad del ancho de banda del enlace principal y enlace backup?

RESPUESTA 3: La capacidad del ancho del enlace principal es de dos (2) MBPS y del enlace back up es de dos (2) MBPS.

4.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN, subnumeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO, En la ETAPA 1 – Implementación del servicio se señala: “Permitir el ingreso de dos enlaces de datos dedicado y seguro (Principal y de contingencia) desde data center BIESS a proveedor sin que esto genere costo adicional para el BIESS” y en Actividades que realizará el contratante-BIESS se menciona: “Entregar al proveedor enlace de datos dedicado y seguro Data Center BIESS”.

PREGUNTA 4: ¿Cuáles son las condiciones y características técnicas que el BIESS entregará el enlace dedicado y seguro Data Center BIESS al proveedor?

RESPUESTA 4:

Principal - Un enlace MPLS capacidad 2MBPS proveedor CNT

Back up - Un enlace MPLS capacidad 2MBPS proveedor TELCONET

PREGUNTA 5: ¿Cuál es el costo que asumirá la CNT EP por la implementación del enlace dedicado y seguro?

RESPUESTA 5: El oferente ganador definirá en donde se debe instalar los enlaces dedicados y seguros contratados por el BIESS.

Principal - Un enlace MPLS capacidad 2MBPS proveedor CNT

Back up - Un enlace MPLS capacidad 2MBPS proveedor TELCONET

Nro.	CONSULTANTE	FECHA	HORA	CORREO REMITENTE	CANT
2	Telecapacitados Cía Ltda.	22/04/2026	17:42:27	patricio.marmol@syntegracorp.com	3

En este contexto se procede a realizar las respuestas y aclaraciones correspondientes de conformidad al siguiente detalle:

Índices financieros

En relación con la presentación de los índices financieros solicitados en las bases del concurso, se consulta:

Considerando que la declaración del impuesto a la renta correspondiente al ejercicio fiscal 2025 puede ser presentada hasta el 30 de abril de 2026, se solicita confirmar:

Pregunta 1: ¿Los índices financieros deberán calcularse con base en la declaración del impuesto a la renta del ejercicio fiscal 2024 o del ejercicio fiscal 2025?

RESPUESTA 1: Los índices financieros podrán ser presentados con relación al ejercicio fiscal 2024 o del ejercicio fiscal 2025.

Subcontratación

En relación con el numeral 3.9 "Subcontratación", se solicita aclarar:

Pregunta 2: ¿El límite de hasta el 30% del valor del contrato principal aplica al monto total acumulado de todos los servicios, componentes, actividades o trabajos provistos por terceros que formen parte de la ejecución del objeto contractual?

RESPUESTA 2: Sí. El límite de hasta el 30% del valor del contrato principal se refiere al monto total acumulado de todos los servicios, componentes, actividades o trabajos que sean ejecutados por terceros en el marco de la ejecución del objeto contractual.

Adicionalmente, sírvase confirmar:

Pregunta 3: ¿Para efectos de dicho porcentaje, se consideran como subcontratación los componentes esenciales provistos por terceros, tales como plataformas cloud, motores cognitivo/generativos, servicios de IVR, TTS/ASR, troncales SIP, almacenamiento de grabaciones, discadores, infraestructura tecnológica u otros servicios especializados que formen parte de la solución ofertada?

RESPUESTA 3: Sí. Para efectos del cálculo del porcentaje máximo de subcontratación, se considerarán como subcontratación aquellos servicios, componentes o actividades que sean provistos por terceros y que formen parte de la ejecución del objeto contractual, incluyendo componentes esenciales de la solución.

ACLARACIONES DE LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN POR INICIATIVA PROPIA

ACLARACIÓN ÚNICA

La Comisión de Contratación, de acuerdo con el último inciso del artículo 32 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, el cual prevé: *"La Comisión de contratación, a través del acta de preguntas, respuestas y aclaraciones, responderá las preguntas y efectuará las aclaraciones solicitadas; asimismo por iniciativa propia podrá realizar aclaraciones o modificaciones a las condiciones de la contratación establecidas en las Bases del concurso; siempre que no alteren el objeto de contratación, plazo o el presupuesto referencial."*; recomendó incluir el siguiente apartado de acceso a derechos dentro del Anexo I denominado *"Identificación de la existencia de tratamiento de datos personales en el objeto contractual"*, de las Bases del concurso, con la finalidad de observar la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:

"DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El encargado del tratamiento se compromete a cooperar con el responsable de tratamiento para garantizar que los titulares de los datos puedan ejercer sus derechos. El encargado de tratamiento notificará al responsable del tratamiento cualquier solicitud que reciba directamente del titular de los datos, y deberá prestar su apoyo en el cumplimiento efectivo de la solicitud dentro del plazo de quince (15) días establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Esta comunicación se la deberá realizar por intermedio del administrador del contrato. La comunicación debe hacerse de forma inmediata, esto es, en el término de dos (02) días siguiente a la recepción de la solicitud, conjuntamente con la información que pueda ser relevante para resolver la solicitud de acceso a derechos."

3. Lectura y aprobación del acta:

Siendo las 12H03 de 23 de abril de 2026, se da por terminada la reunión y se concede un tiempo prudencial a la secretaria para la elaboración del acta correspondiente.

Siendo las 14:15 de 24 de abril de 2026, los miembros de la Comisión de Contratación una vez que se ha dado lectura a la presente acta y con su conformidad, para efectos probatorios y de autenticidad, la suscriben en la ciudad de Quito D.M., en forma manuscrita por cuanto no se puede firmar electrónicamente por intermitencia en la FIRMA EC desde las 12:00 de 23 de abril de 2026 hasta la presente fecha y hora.

En este contexto, la Comisión de Contratación recomienda publicar la presente acta en la página web institucional a fin de continuar con las etapas previstas en el cronograma establecido en las bases del concurso.

LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN



Mgs. Elisa Viviana Pérez Gabela
PRESIDENTA



Mgs. Iván Alexis Córdova Araujo
TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE



Ing. Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante
PROFESIONAL AFÍN AL OBJETO

DE CONTRATACIÓN

LO CERTIFICO. -

Se deja expresa constancia que el contenido de la presente Acta es de exclusiva responsabilidad de los miembros que conforman la Comisión de Contratación, la responsabilidad de la Secretaria de la Comisión de Contratación, únicamente consiste en la elaboración del acta, por ende, la misma no tiene voz ni voto ni injerencia alguna en lo actuado.



Claudia Gallegos Díaz

SECRETARIA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN