

Contrato Nro. BIESS-CJUR-GE-003-2026

**“SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL
(CALL CENTER)”
GIRO-BIESS-2026-004**

COMPARECIENTES:

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, el **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS**, legalmente representado por el Econ. Rafael Andrés Balda Velásquez, Subgerente General, en su calidad de delegado del Gerente General, mediante Resolución Administrativa No. BIESS-RA-GGEN-005-2026 de 27 de abril de 2026, a quien en adelante se le denominará como **EL CONTRATANTE**; y, por otra parte, la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, representada legalmente por la Mgs. Gilda Magali Narvaez González, en su calidad de Gerente Nacional de Negocios, con acción de personal No. GTH-NSP-0663-2024, de 28 de marzo de 2024, delegada del Gerente General, de acuerdo a la Resolución No. CNT EP-GGE-2026-0017-R de 19 de junio de 2026, a quien en adelante se le denominará como **LA CONTRATISTA**.

Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

Cláusula Primera. - ANTECEDENTES:

- 1.1. El artículo 310 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “(...) *El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros (...)*”.
- 1.2. El artículo 372, inciso segundo, de la Constitución de la República dispone: “(...) *Los fondos provisionales (sic) públicos y sus inversiones se canalizarán a través de una institución financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente*”.
- 1.3. El artículo 147 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública vigente (antes artículo 208 del RGLOSNCPP), señala: “**Contrataciones del giro específico del negocio.-** Las contrataciones relacionadas con el giro específico del negocio que celebren las instituciones financieras y de seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicos o mayoritarios, estarán reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, así como al Sistema de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizadas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, **sin que les sea aplicables las normas contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en este Reglamento General**”.
- 1.4. La Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TÍTULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPÍTULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, establece:

“SECCIÓN I.- ÁMBITO, DEFINICIONES Y ALCANCE

ARTÍCULO 2.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la presente norma, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

“43. Proceso crítico. - Es el conjunto de actividades indispensables para la continuidad del negocio y las operaciones de la entidad controlada, y cuya falta de identificación o aplicación deficiente puede generarle un impacto negativo.”

(...)

SECCIÓN IX.- SEGURIDAD EN CANALES ELECTRÓNICOS

ARTÍCULO 27.- Con el objeto de que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos cuenten con los controles y mecanismos para evitar el cometimiento de eventos fraudulentos o no autorizados por los usuarios y preservar la seguridad de la información, así como los recursos de los clientes a cargo de las entidades controladas; estas deben cumplir, como mínimo, con lo siguiente:”

(...)

“19. Las entidades controladas deben poner a disposición de sus clientes un acceso directo como parte de su centro de atención telefónica (call center) u otro medio, para el reporte de emergencias bancarias, el cual deberá funcionar las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana; a través de este centro de atención se podrá suspender, bloquear o cancelar el uso de los servicios de canales electrónicos y/o tarjetas con el respectivo procedimiento de seguridad y autenticación del cliente.

20. Mantener, por lo menos, durante doce meses la grabación de las llamadas telefónicas realizadas por los clientes a los centros de atención telefónica (call center), específicamente cuando se consulten saldos, consumos o cupos disponibles; se realicen reclamos; o, se reporten emergencias bancarias; para lo cual, se deben establecer procedimientos que permitan validar de manera segura la identidad del cliente. De presentarse reclamos, esa información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales.”

- 1.5. Mediante Ley de Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 587 de 11 de mayo del 2009, se crea el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con personería jurídica propia y de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera.
- 1.6. El artículo 2 de la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, determina el objeto social de la Institución como: “(...) la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados (...)”.
- 1.7. El Presidente de la República del Ecuador, a través de Decreto No. 218 publicado en el Registro Oficial No. 122 de 3 de febrero de 2010, en su artículo 1 creó la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP-, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha
- 1.8. Con oficio Nro. 08624 de 11 de septiembre de 2024, el Subprocurador General del Estado, respecto de la consulta formulada por el BIESS manifestó: “(...) Revisando el Sistema de Consultas Absueltas por este organismo (...) consta que, mediante oficio No. 00911 de 16 de marzo de 2011 (...) la Procuraduría General del Estado ya se ha pronunciado sobre la aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento en los procedimientos efectuados por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad. Así, en el pronunciamiento referido se analizó y concluyó : “Por tanto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 101 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública **las contrataciones con el giro específico de sus negocios que celebren las Instituciones Financieras y de Seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicas o mayoritarios, no están sujetas a las normas de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento de aplicación, sino que se regulan por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley**

General de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (...) Se resalta que, (...) el nuevo Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública recogió las disposiciones en sus artículos 208 (...) Por lo tanto, el contenido del pronunciamiento emitido por el Procurador General del Estado a través de oficio No. 00911 de 16 de marzo de 2011 continúa vigente, en la medida en que las disposiciones tratadas no han sido modificadas con los cambios normativos efectuados en el régimen de contratación pública (...)”.

- 1.9. Con oficio Nro. SERCOP-SERCOP-2024-0193-OF de 11 de junio de 2024, la Directora del Servicio Nacional de Contratación Pública, respecto de la consulta formulada por el BIESS, manifestó: “(...) Con fundamento en la normativa expuesta, y una vez contrastada su petición de determinación del Giro Específico del Negocio de 7 y luego de 5 CPC N9 adicionales, relacionados al objeto social del BIESS, me permito indicar que al ser el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, una institución financiera del sector público, ésta debe dar cumplimiento a lo señalado en la Sección Décimo Segunda artículo 208 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, esto es, que **“estarán reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, así como al Sistema de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizadas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, sin que les sea aplicables las normas contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en este Reglamento General”**, por lo cual esta institución no tiene competencia para atender su pedido.
- 1.10. Mediante Resolución No. BIESS-018-2024, de 24 de julio de 2024, el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS, expidió el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, código GEAL-PA-RE-002; y, en su artículo 1 determina el objeto de este cuerpo normativo señalando: “(...) tiene por objeto regular los procesos de contratación de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría que realice el BIESS, bajo la modalidad de Giro Específico del Negocio, siempre que se encuentren reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, y demás disposiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos, que garanticen las condiciones más convenientes a los intereses institucionales y el buen uso de los recursos que el banco administra”.
- 1.11. El 17 de septiembre de 2024, el Gerente General del BIESS de la época, aprobó el Manual de Proceso para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS; el cual, fue reformado el 12 de noviembre de 2024, y entró en vigente desde el 29 de noviembre de 2024.
- 1.12. Mediante Acción de Personal Nro. ACP-TH-MOV-0343, de 30 de mayo de 2025, se nombró al Econ. Rafael Andrés Balda Velásquez como Subgerente General del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, misma que rige a partir del 30 de mayo de 2025.
- 1.13. Mediante Resolución Nro. BIESS-DIR-RS-044-0380-2025 de 26 de diciembre de 2025 el Directorio del Banco del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS, resolvió: “(...) **ARTÍCULO 2. Reformar los montos límites para los autorizadores de gasto del Banco de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS en los procesos de contratación, (...) conforme el siguiente detalle: (...) SUBGERENTE GENERAL cuando el monto se encuentre entre \$ 290.000,00 hasta \$ 2'000.000,00 (...)**”.
- 1.14. El 07 de abril de 2026, mediante informe para la determinación de Giro Específico de Negocio Nro. BIESS-IF-DBSE-009-2026, emitido y aprobado por la Subgerente de Crédito; en el numeral 3 JUSTIFICACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO, consta: “(...) El Call Center ha demostrado ser un canal esencial en situaciones extraordinarias y críticas como la pandemia del COVID-19, al permitir mantener la atención al usuario sin exponerlo a riesgos. Esto resalta aún más su carácter indispensable y su operación continua dentro del sistema financiero. (...) El BIESS, en su calidad de entidad financiera pública, integrante del Sistema Nacional Financiero Nacional y sujeta al control de la Superintendencia de Bancos, debe observar y cumplir de manera obligatoria las disposiciones emitidas por dicho organismo de control, conforme lo establecido en la normativa vigente. (...) El Call Center permitirá a los clientes conectarse de forma telefónica, directa y permanente (24/7) para recibir atención sobre los servicios institucionales.

Asimismo, garantizará la grabación de las llamadas realizadas por los usuarios por un período mínimo de doce meses, previa validación de su identidad; y, en el caso de llamadas relacionadas con reclamos, la información se conservará hasta la conclusión de las instancias legales correspondientes (...) el BIESS (...) requiere mantener el servicio de llamadas inbound (entrantes), con la finalidad de brindar a sus clientes un canal para la recepción de reclamos, consultas, entre otros requerimientos. De igual manera, se requiere del servicio de llamadas outbound (salientes), con el objetivo de validar información, así como informar a los clientes sobre los productos y servicios que ofrece la entidad, incluyendo su correcto funcionamiento, uso, ventajas, riesgos y recomendaciones de seguridad (...).

4.CONCLUSIÓN De conformidad al análisis y fundamentos expuestos, se determina que la contratación señalada, se encuentra regulada por la normativa aplicable a las instituciones financieras y guarda relación directa con el objeto social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). Asimismo, el objeto de la contratación se enmarca en lo dispuesto en el artículo 6 del "Reglamento para las contrataciones de giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS"; En consecuencia, se concluye que el "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center) debe ser contratado bajo la modalidad de Giro Específico de Negocio, a fin de incorporar los requerimientos específicos que garanticen la adecuada prestación del servicio (...).

5. RECOMENDACIÓN En atención a la necesidad expuesta, la Subgerencia de Crédito, en su calidad de área requirente, emite el presente informe técnico debidamente motivado y recomienda la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL" (Call Center), bajo la modalidad de Giro Específico de Negocio (...).

- 1.15. Mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0255-MM de 07 de abril de 2026, el Subgerente de Crédito, remitió al Gerente General, el Informe Técnico para la aprobación de la determinación de la contratación por giro específico del negocio cuyo objeto es la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)".
- 1.16. Con memorando Nro. BIESS-GGEN-2026-0407-MM de 07 de abril de 2026, el Gerente General informó al Subgerente de Crédito: "(...) en cumplimiento al artículo 7 del "Reglamento para las contrataciones del giro específico de negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS" vigente, aprueba el objeto de contratación, para que gestione el proceso como Giro Específico del Negocio, bajo la modalidad que aplique de acuerdo a su reglamento".
- 1.17. El 09 de abril de 2026, el Subgerente de Crédito aprueba el Anexo de Verificación de Requisitos exigidos por la Superintendencia de Bancos – Servicios Provistos por Terceros, para el proceso de contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800-BIESS-7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER)"; dejando constancia que los requisitos exigidos por el ente de control se encuentran incorporados en las bases del concurso, en lo que le fuere aplicable.
- 1.18. El 13 de abril de 2026, mediante Informe de Necesidad, emitido y aprobado por el Subgerente de Crédito, en el numeral 3 Análisis Técnico, Funcional y Legal, se justifica la necesidad, señalando: "**Justificación técnica y funcional.** - El canal de un Call Center para el sistema financiero, es un servicio que aporta en la actualidad a la comunicación efectiva entre el sistema financiero y los clientes, convirtiéndose en un factor clave para el éxito y la fidelización entre el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS y su público. El objetivo principal de este tipo de servicio es mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos internos y aumentar la eficiencia operativa de los servicios, ayudando a descongestionar la atención presencial en las oficinas o agencias del sistema financiero, tomado como referencia El Manual del Proceso de Gestión de Atención al Cliente del BIESS, mismo que establece entre sus objetivos, lo siguiente: "Proveer de los lineamientos, herramientas, documentos metodológicos y estrategias para el proceso de Gestión de Atención al Cliente, que permitan incrementar la satisfacción del cliente externo". **Justificación Legal.** - Desde el ámbito estrictamente jurídico, la contratación del Servicio de Call Center 1800BIESS7 es jurídicamente viable por dos razones fundamentales: a) Constituye una obligación regulatoria impuesta por la Superintendencia de Bancos y funciona como componente estratégico del modelo de atención al cliente del BIESS. b) Su naturaleza está

directamente vinculada al giro del negocio (...); y, en el numeral 4.1 identifican que el servicio es crítico y que corresponde a un servicio continuo.

- 1.19. Mediante Estudio de Mercado de 13 de abril de 2026, emitido y aprobado por el Subgerente de Crédito, determinó que para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER), 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.
- 1.20. El 13 de abril de 2026, la Subgerencia de Crédito, emitió y aprobó las Bases del Concurso del proceso de giro específico del negocio-selección para la contratación correspondiente al “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER), y los anexos correspondientes que forman parte integrante de las Bases del Concurso.
- 1.21. Mediante memorando Nro. BIESS-DCOP-2026-0220-MM de 14 de abril de 2026, la Directora de Contabilidad y Presupuesto, emitió la Certificación Presupuestaria No. BIESS-CRFI-DCOP-CP-0082-2026, con la cual certificó la disponibilidad de fondos del Presupuesto Operativo del BIESS en el ejercicio fiscal 2026 para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER), por un valor total de \$1.147.700,00 (Un millón ciento cuarenta y siete mil setecientos con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) incluido IVA; con cargo a la partida presupuestaria: 520208 denominada: SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO; de los cuales se certifica USD 286.925,00 para el año 2026, y la diferencia la Coordinación de Planificación Estratégica considerará en el presupuesto de los años subsiguientes; el valor de USD. 573.850,00 para el año 2027 y USD. 286.925,00 para el año 2028.
- 1.22. Con la Resolución Administrativa Nro. BIESS-RA-GGEN-005-2026 de 27 de abril de 2026, el Gerente General del BIESS, resolvió: **“Artículo 3.- Delegar al/la Subgerente General del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para que, a nombre y representación del Gerente General, realice las siguientes funciones: a) Autorizar el gasto e inicio de los procesos y suscribir los actos, resoluciones y contratos relacionados con la preparación, aprobación y ejecución de las fases preparatoria, precontractual y contractual para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría; así como resolver sobre la adjudicación, suscripción de contratos y, en general, ejercer todas las atribuciones previstas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General, cuando el monto del presupuesto referencial, se encuentre entre USD \$ 290.000,00 (DOSCIENTOS NOVENTA MIL DÓLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) sin IVA hasta USD \$ 2'000.000,00 (DOS MILLONES DE DÓLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) sin IVA; quien mantendrá la competencia en todas las fases del procedimiento de contratación, independientemente del valor final de adjudicación (...); y, en la Disposición General Primera, se dispone: “(...) Las contrataciones que cuenten con su normativa propia deberán considerar lo dispuesto en el Artículo 2 de la Resolución Nro. BIESS-DIR-RS-044-0380-2025 de 26 de diciembre de 2025 emitida por el Directorio del BIESS, así como lo que fuera aplicable de la presente resolución (...)”.**
- 1.23. Mediante Resolución Administrativa Nro. BIESS-RA-SGEN-0004-2026, de 12 de mayo de 2026, el Subgerente General del BIESS, resolvió: “(...) **Artículo 2.- REAPERTURAR** el proceso por Giro Específico del Negocio bajo el código Nro. GIRO-BIESS-2026-004 para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, conforme memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0370-MM de 11 de mayo de 2026, bajo la modalidad de Selección, con un presupuesto referencial de \$998.000,00 (Novecientos noventa y ocho mil con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA; con un plazo de ejecución de 60 días de implementación más 730 días de ejecución. **Nota aclaratoria:** Si la etapa 1 (Implementación del servicio) termina antes de los 60 días, el plazo contractual iniciará al día siguiente de finalizada la etapa 1. El plazo de ejecución será de 730 días o hasta que se consuma el monto total, cualquiera de las dos condiciones, la que suceda primero. **Artículo 3.- APROBAR** las bases del concurso, presupuesto referencial, cronograma y demás documentos preparatorios del

proceso de contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER de conformidad al memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0288-MM de 16 de abril de 2026, y demás documentación aprobada por la Subgerencia de Crédito como área requirente. **Artículo 4.- CONVOCAR** a las personas jurídicas, en asociación o consorcios; cuya actividad económica se encuentre relacionada directamente al objeto de contratación, legalmente capaces para contratar; a que participen y presenten sus ofertas (...). **Artículo 5.- DESIGNAR** a la Comisión de Contratación para el proceso de contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, la misma que estará integrada de la siguiente manera: Elisa Viviana Pérez Gabela, Analista Senior de Contratación y Compras Públicas, Profesional designado por la delegada de la máxima autoridad, Presidente, Iván Alexis Córdova Araujo, Subgerente de Crédito, Titular del área requirente, Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante, Analista Junior de Balcón de Servicios, Profesional afin al objeto de contratación. **Artículo 6.- DISPONER.-** a la Dirección de Comunicación y Mercadeo la publicación de la Resolución, Convocatoria y demás documentación que determinan las Bases del proceso, en concordancia con el Manual del Proceso para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del BIESS, a través de la página web institucional del BIESS: www.biess.fin.ec; garantizando los principios rectores de transparencia, legalidad, publicidad y concurrencia del proceso de contratación”.

- 1.24. El 12 de mayo de 2026, se publicó en la página web institucional del BIESS, el proceso de Giro Especifico de Negocio – Selección Nro. GIRO-BIESS-2026-004, cuyo objeto es la contratación de la “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”.
- 1.25. Mediante Acta de Preguntas, Respuestas y Aclaraciones, de 18 de mayo de 2026, la Comisión de Contratación, procedió a dar respuesta a tres (3) preguntas formuladas por los interesados en participar en el proceso de contratación; de igual manera se realizó una aclaración al Anexo I denominado “Identificación de la existencia de tratamiento de datos personales en el objeto contractual”, mismo que forma parte de las Bases del Concurso.
- 1.26. Consta del el “ACTA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS” de 01 de junio de 2026, la Comisión de Contratación realizó la evaluación de las ofertas presentadas dentro del proceso de Giro Especifico de Negocio Nro. GIRO-BIESS-2026-004 cuyo objeto de contratación es la “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)” en la que concluyó lo siguiente: “(...) La Comisión de Contratación, luego de realizar la evaluación de las ofertas presentadas, en decisión unánime, determinan: El OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, RUC: 1768152560001, de acuerdo con el numeral 2.2 “Segunda Etapa: EVALUACIÓN POR PUNTAJE”, presenta el mayor puntaje, en consecuencia, recomienda se continúe con la siguiente etapa del proceso conforme al cronograma establecido.”
- 1.27. Mediante Informe para la Adjudicación del proceso de Giro Especifico del Negocio de 02 de junio de 2026, la Comisión de Contratación se concluyó: “(...) Del análisis efectuado dentro del proceso de contratación bajo la modalidad de Giro Especifico del Negocio para la contratación del “**Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center)**”, se concluye que la Comisión de Contratación cumplió con las etapas previstas en el cronograma y con las disposiciones establecidas en las Bases del Concurso, desarrollando el proceso hasta la fase de evaluación de ofertas. Como resultado de la evaluación realizada, se determinó que el oferente 1 **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001**, obtuvo la mayor calificación y el mejor puntaje entre las ofertas presentadas, constituyéndose como el oferente mejor puntuado dentro del presente proceso de contratación”; y recomiendan: “(...) Con base en el análisis y evaluación realizados dentro del proceso de contratación bajo la modalidad de Giro Especifico del Negocio para la contratación del “**Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center)**”, y considerando que el Oferente 1, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001**, cumplió con los requisitos mínimos exigidos y obtuvo la mayor calificación en la evaluación por puntaje, la Comisión de Contratación recomienda a la autoridad competente la adjudicación del proceso a favor del Oferente 1. En consecuencia, se recomienda continuar con las actuaciones administrativas correspondientes para la emisión

de la resolución de adjudicación y la posterior suscripción del contrato, de conformidad con la normativa aplicable y las Bases del Concurso.

- 1.28. Con memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0194-MM de 02 de junio de 2026, la Presidenta de la Comisión de Contratación, remitió al Subgerente General del BIESS, el Informe para la Adjudicación del proceso de Giro Específico del Negocio de la Comisión de Contratación de 02 de junio de 2026., señalando: "(...) Con los antecedentes expuestos, pongo en su conocimiento el referido informe, para los fines administrativos pertinentes, de conformidad con las competencias de su despacho y la normativa aplicable..
- 1.29. Con comentario inserto en la hoja de ruta del memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0194-MM, dentro del Sistema de Gestión Documental Quipux, el Subgerente General, dispuso: "(...) se acoge la recomendación de adjudicación emitida por la Comisión de Contratación (...) por favor, proceder con la elaboración de la correspondiente resolución de adjudicación. (...) "
- 1.30. Con "ACTA DE ACLARACIÓN AL ACTA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS Y ANEXOS" de 09 de junio de 2026, la Comisión de Contratación dejó constancia de: **2. Aclaración y rectificación del acta de evaluación de ofertas y anexos 2 y 3 del proceso Nro. GIRO-BIESS-2026-004** La Comisión de Contratación procede a realizar las siguientes aclaraciones y rectificaciones: **2.1. Aclaración y rectificación en el Anexo 2** De conformidad con el numeral 4.1. "Metodología cumple/no cumple" de las bases del concurso, el cual prevé: "Para la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos, se empleará la metodología cumple/no cumple."; la Comisión de Contratación, respecto del contenido del Anexo 2 "Primera etapa: Cumplimiento de requisitos mínimos", el cual es parte integrante de esta acta, de manera unánime aclara y rectifica: El numeral 4.5.1. "Oferta económica", del OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, RUC: 1768152560001, el valor correcto de la presentación de la oferta económica corresponde a USD 974.699,00 (Novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) sin IVA. **2.2. Aclaración y rectificación de la evaluación por puntaje en el Anexo 3** De conformidad con el numeral 4.6. "Metodología por puntaje", de las bases del concurso, en los parámetros de calificación se señala que, "La oferta económica se evaluará aplicando un criterio inversamente proporcional; a menor precio, mayor puntaje". Dentro del Anexo 3 "Segunda Etapa: Evaluación por puntaje", el mismo que es parte integrante de la presente acta, el OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, RUC: 1768152560001, presentó su oferta económica por un valor de USD 974.699,00 (Novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) sin IVA; y, de forma unánime, la Comisión de Contratación aclara y rectifica el puntaje obtenido del oferente 1, en el parámetro "Oferta económica", por un puntaje de 42.18; estableciéndose una puntuación total para el oferente 1 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP de 97,18 **2.3. Aclaración y rectificación en el Acta de Evaluación de Ofertas** En el número 2.2. "Segunda Etapa: EVALUACIÓN POR PUNTAJE", se aclara y rectifica el puntaje total asignado a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, siendo lo correcto lo constante en el siguiente cuadro:

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y RUC DEL OFERENTE	PUNTUACIÓN TOTAL
Oferente 1	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP RUC: 1768152560001	97.18
Oferente 1	TELECAPACITADOS CIA. LTDA. RUC: 1792229065001	61.88

3. Conclusiones: (...) Una vez efectuada la revisión, se ha procedido con la aclaración y rectificación del acta de evaluación de las ofertas y anexos 2 y 3, la Comisión de Contratación aclara y ratifica de manera unánime que el OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC Nro. 1768152560001, cumple con todos los requisitos habilitantes, especificaciones técnicas y demás condiciones establecidas en las bases del concurso signado con el código Nro. GIRO-BIESS-2026-004, para la contratación

del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”. Asimismo, la Comisión de Contratación deja constancia de que la aclaración y rectificación efectuada en el acta de evaluación de las ofertas y anexos 2 y 3, no modifica el orden de prelación ni el resultado del proceso de selección, manteniéndose como oferente ganador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por haber obtenido la mejor calificación final y cumplir con las condiciones establecidas en las bases del concurso”;

- 1.31. Con “ALCANCE AL INFORME PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO” de 11 de junio de 2026, la Comisión de Contratación concluyó: “(...) Del análisis efectuado dentro del proceso de contratación bajo la modalidad de Giro Específico del Negocio para la contratación del “Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center)”, se concluye que la Comisión de Contratación cumplió con las etapas previstas en el cronograma del proceso y con las disposiciones establecidas en las Bases del Concurso, observando los principios y procedimientos aplicables durante el desarrollo de la fase precontractual. Como resultado de la evaluación de las ofertas, así como de la revisión efectuada con ocasión de la inconformidad presentada por uno de los oferentes, la Comisión de Contratación determina y se ratifica en que el Oferente 1, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC Nro. 1768152560001, obtuvo la más alta calificación final, acreditando el cumplimiento de los requisitos exigidos y posicionándose como el oferente mejor puntuado dentro del presente proceso de contratación. En consecuencia, la revisión y rectificación de la evaluación realizada no alteran el resultado final del proceso ni la condición de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP como oferente mejor calificado.”; y, recomendó: “(...) Con base en el análisis, evaluación y revisión efectuados dentro del proceso de contratación bajo la modalidad de Giro Específico del Negocio para la contratación del “Servicio de llamadas telefónicas a través del número 1800BIESS7 a nivel nacional (Call Center)”, y una vez atendida la inconformidad presentada respecto de la evaluación de las ofertas, la Comisión de Contratación verificó que el Oferente 1, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC Nro. 1768152560001, cumple con todos los requisitos habilitantes, especificaciones técnicas, condiciones contractuales y demás exigencias establecidas en las Bases del Concurso. Asimismo, como resultado de la evaluación final de las ofertas, el referido oferente obtuvo la mayor calificación, alcanzando un puntaje de 97,18 puntos, con una oferta económica de USD 974.699,00 (Novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), sin incluir IVA, y un plazo de ejecución de sesenta (60) días para la implementación del servicio más setecientos treinta (730) días para su ejecución. Se deja constancia de que, conforme a la nota aclaratoria prevista en las Bases del Concurso, si la Etapa 1 correspondiente a la implementación del servicio concluye antes del plazo máximo establecido de sesenta (60) días, el plazo contractual iniciará al día siguiente de la finalización de dicha etapa. En consecuencia, el servicio tendrá una vigencia de ejecución de setecientos treinta (730) días o hasta el agotamiento del monto contractual, lo que ocurra primero. En virtud de lo expuesto, y considerando que la revisión y rectificación de la evaluación no modificaron el resultado final del proceso ni la posición alcanzada por los oferentes, la Comisión de Contratación recomienda a la autoridad competente adjudicar el proceso de contratación a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por haber presentado una oferta que cumple integralmente con los requisitos establecidos y haber obtenido la mayor calificación final. En consecuencia, se recomienda continuar con las actuaciones administrativas correspondientes para la emisión de la resolución de adjudicación y la posterior suscripción del contrato, de conformidad con la normativa aplicable, las Bases del Concurso y los principios que rigen la contratación bajo la modalidad de Giro Específico del Negocio”.
- 1.32. Mediante memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0213-MM de 11 de junio de 2026, la Presidente de la Comisión de Contratación, remitió Subgerente General, señalando: “(...) En este contexto, mediante Memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0194-MM de 02 de junio de 2026, la Comisión de Contratación remitió el Informe para la Adjudicación del proceso de Giro Específico del Negocio para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”. No obstante, con fecha posterior a la emisión del referido informe, el proveedor TELECAPACITADOS CIA. LTDA. presentó una comunicación de inconformidad respecto de determinados aspectos relacionados con la evaluación de las ofertas. En atención a dicha comunicación, la Comisión de Contratación se reunió para analizar los argumentos

expuestos, revisar la documentación que forma parte del expediente del proceso y efectuar las aclaraciones y rectificaciones que correspondían, dejando constancia de las actuaciones realizadas mediante las respectivas actas. Como resultado de dicho análisis, la Comisión de Contratación elaboró el documento denominado “ALCANCE AL INFORME PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO BAJO LA MODALIDAD DE SELECCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, en el cual se ratifican las conclusiones y recomendaciones emitidas previamente, dejando constancia expresa de que la revisión y rectificación efectuadas no modifican el resultado final del procedimiento. En dicho informe complementario, la Comisión de Contratación concluye y recomienda, en lo principal, que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC Nro. 1768152560001, mantiene la condición de oferente mejor calificado, al haber obtenido un puntaje final de 97,18 puntos y cumplir integralmente con los requisitos habilitantes, especificaciones técnicas y demás condiciones previstas en las Bases del Concurso. Asimismo, la Comisión recomienda a la autoridad competente adjudicar el proceso de contratación a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por un valor de USD 974.699,00 (Novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), sin incluir IVA, y continuar con las actuaciones administrativas necesarias para la emisión de la correspondiente resolución de adjudicación y la posterior suscripción del contrato. Con los antecedentes expuestos, y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 42 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, remito para su conocimiento y resolución el ALCANCE AL INFORME PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO, junto con la documentación de respaldo correspondiente, a fin de que se adopten las acciones administrativas que correspondan dentro del ámbito de sus competencias (...).”;

- 1.33. Con comentario inserto en la hoja de ruta del memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0213-MM, dentro del Sistema de Gestión Documental Quipux, el Subgerente General, dispuso: “(...) se acoge la recomendación de adjudicación emitida por la Comisión de Contratación (...) por favor, proceder con la elaboración de la correspondiente resolución de adjudicación”;
- 1.34. Mediante Resolución Administrativa BIESS-RA-SGEN-0007-2026, suscrita el 19 de junio de 2026, el Subgerente General, resolvió: **“Artículo 1.- ADJUDICAR** a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, el contrato resultado del procedimiento de Giro Específico de Negocio Nro. GIRO-BIESS-2026-004, para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, por el valor de \$ 974.699,00 (Novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA y un plazo de ejecución de sesenta (60) días para la implementación del servicio más setecientos treinta (730) días para su ejecución. **Nota aclaratoria:** Si la etapa 1 (Implementación del servicio) termina antes de los 60 días, el plazo contractual iniciará al día siguiente de finalizada la etapa 1. El plazo de ejecución será de 730 días o hasta que se consuma el monto total, cualquiera de las dos condiciones, la que suceda primero; conforme consta del Informe para la Adjudicación del proceso de Giro Específico del Negocio de 02 de junio de 2026 y su Alcance al Informe para la Adjudicación del proceso, remitidos con memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0194-MM de 02 de junio de 2026 y memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0213-MM de 11 de junio de 2026, respectivamente. **Artículo 2.-DESIGNAR** como Administrador del Contrato al Mgs. Chris Daniel Gamboa Chiriboga, Director de Balcón de Servicios de conformidad a lo establecido en los artículos 51 y 52 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico de Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- 1.35. Mediante memorando Nro. BIESS-DSGC-2026-1210-MM de 19 de junio de 2026, la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, notificó al Mgs. Chris Daniel Gamboa Chiriboga, Director de Balcón de Servicios, como administrador del contrato proveniente del proceso de Giro Específico de Negocio-Selección Nro. GIRO-BIESS-2026-004, para el “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”.

- 1.36. Con memorando Nro. BIESS-DSGC-2026-1219-MM de 23 de junio de 2026; la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, solicitó a la Directora de Asesoría Jurídica, se sirva disponer a quien corresponda, la elaboración del contrato con base en lo dispuesto en la normativa de Giro Específico del Negocio.

Cláusula Segunda. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO:

- 2.1. Forman parte integrante del contrato los siguientes documentos:

- a) Las Bases del Concurso y anexos que la conforman;
- b) La Certificación Presupuestaria;
- c) La oferta presentada con todos sus documentos que la conforman;
- d) Acta de Preguntas, Respuestas, Aclaraciones o Modificaciones;
- e) La Resolución administrativa de Adjudicación;
- f) Tabla de cantidades y precios;
- g) Acuerdo de Confidencialidad y No Divulgación;
- h) Acuerdo de Niveles de Servicio;
- i) Contrato de Encargo de tratamiento de datos; y,
- j) Los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes.

Cláusula Tercera. - OBJETO DEL CONTRATO:

- 3.1. LA CONTRATISTA se obliga con EL CONTRATANTE a ejecutar, terminar y entregar a entera satisfacción de EL CONTRATANTE, la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, según las características determinadas en las bases del concurso; la oferta presentada; y, acta de preguntas y respuestas y aclaraciones que se agregan y forman parte integrante de este contrato.

3.2. OBJETIVOS:

Mantener estándares de calidad y protocolos de atención mediante la contratación de un proveedor que brinde el servicio de llamadas telefónicas Inbound y Outbound (Call center), con la finalidad de dar atención oportuna a los afiliados, jubilados, pensionistas y usuarios en general, respecto de todos los productos crediticios que ofrece el BIESS, a través de una solución integral basada en enrutamiento de llamadas mediante algoritmos inteligentes (conversacional) en idioma español, que brinde atención automatizada, cálida, eficiente y un sistema IVR disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, durante un período de dos años.

3.3. ALCANCE:

La contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, contempla los siguientes servicios:

- **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.
- **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).

- **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.
- **Servicio outbound Call center (llamadas salientes)**, Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.
- **Servicio outbound Call center (llamadas salientes)**, Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.

3.4. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Prestación del Servicio

ETAPA 1 – Implementación del servicio

Elaboración del cronograma de implementación del servicio. - El/La contratista elaborará el cronograma de trabajo, el cual se pondrá a consideración del Administrador del Contrato para su aprobación, en el plazo máximo 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Actividades que realizará el contratante-BIESS

- ✓ Coordinar con el proveedor adjudicado, la definición y parametrización el árbol del IVR.
- ✓ Recibir el listado del personal asignado (contraparte técnica y/o administrativa) para el servicio de Call center.
- ✓ Capacitar a los agentes, se deberá realizar conforme cronograma que se establezca.
- ✓ Configurar a los agentes los usuarios y claves para acceso a los sistemas y habilitación de los mismos.
- ✓ Habilitar la línea 1800BIESS7.
- ✓ Entregar al proveedor acuerdos de confidencialidad para ser firmados por los agentes.
- ✓ Entregar al proveedor formularios de accesos a los aplicativos para ser firmados por los agentes.
- ✓ Entregar al proveedor enlace de datos dedicado y seguro Data Center BIESS.
- ✓ Entregar al proveedor formato de encuesta de satisfacción, previamente aprobado por el Administrador.
- ✓ Entrega de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas y palabras claves.
- ✓ Coordinar con el proveedor adjudicado, el levantamiento del script a ser aplicado por los agentes.
- ✓ Receptar del contratista el plan de contingencia y continuidad del negocio dentro de los primeros 15 días contados a partir de la suscripción del contrato, para garantizar la continua prestación de los servicios durante la vigencia del contrato.

Actividades que realizará el/la contratista-PROVEEDOR

- ✓ Receptar del BIESS e implementar el árbol del IVR que mantenga un proceso híbrido de un flujo definido y el enrutamiento de llamadas mediante algoritmos inteligentes con el fin de garantizar una mejor y más rápida respuesta a las consultas.
- ✓ Entregar el listado del personal (contraparte técnica y/o administrativa) asignado para el servicio de Call center.
- ✓ Recibir capacitación por parte del BIESS conforme al cronograma establecido.
- ✓ Confirmar al BIESS que los agentes se encuentren con accesos habilitados.
- ✓ Habilitar servidor SFTP para intercambio de información segura con BIESS.
- ✓ Receptar y entregar al BIESS acuerdos de confidencialidad para ser firmados por los agentes.
- ✓ El/La Contratista, al día siguiente de la suscripción del contrato deberá entregar el listado del equipo de contraparte técnica y/o administrativa al Administrador del Contrato para la oportuna ejecución del servicio.

- ✓ Receptar y entregar al BIESS formularios de accesos a los aplicativos para ser firmados por los agentes.
- ✓ Receptar y configurar los dos enlaces de datos dedicado y seguro entre el Data Center BIESS y el Proveedor a los aplicativos del contratista.
- ✓ 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.
- ✓ Receptar del BIESS script para ser aplicado por los agentes.
- ✓ Receptar del BIESS formato de encuesta de satisfacción.
- ✓ Entregar plan de contingencia y continuidad del negocio dentro de los primeros 15 días contados a partir de la suscripción del contrato, para garantizar la continua prestación de los servicios durante la vigencia del contrato.
- ✓ Receptar por parte del contratante preguntas frecuentes con las respectivas respuestas y palabras claves.
- ✓ Configurar y parametrizar la reportería de acuerdo a las necesidades del contratante-BIESS (dashboard).
- ✓ Implementar la plataforma telefónica, misma que debe tener el 100% de respaldo tanto en grabaciones como en gestión de cada una de las llamadas que ingresan al IVR y las salientes, durante 12 meses a la culminación del contrato. Información disponible para entrega al BIESS cuando lo requiera, sin costo adicional.
- ✓ Entregará al contratante una herramienta de monitoreo donde se verifique la disponibilidad del servicio, sin que esto tenga costo adicional para el Contratante

Notas aclaratorias:

Las actividades de implementación deben estar plasmadas en el cronograma de trabajo y además no podrán excederse más de los 60 días calendarios, (trabajo simultáneamente para el contratante y contratista).

Una vez finalizada esta etapa, se deberá realizar y suscribir un acta de conformidad entre el contratista y el contratante.

La etapa 2 iniciará al día siguiente de terminada la etapa 1 y culminará el último día del contrato suscrito.

ETAPA 2 – Ejecución del servicio

Actividad que realizará el/la contratista-PROVEEDOR (hasta el último día del contrato)

- ✓ Prestación del servicio, dando cabal cumplimiento a lo estipulado en el contrato suscrito.

Control y Monitoreo del Servicio

El administrador del contrato solicitará a las Direcciones intervinientes (Gestión de Crédito (Hipotecarios, Quirografario, Prendario), Infraestructura Tecnológica, Atención y Requerimiento del Usuario Financiero y Balcón de Servicios) se designe un analista encargado (responsable), quien apoyará con el control y monitoreo del servicio dependiendo la necesidad.

El área requirente, a través del administrador del contrato y/o analistas designados de las áreas intervinientes realizarán capacitaciones y pruebas mensuales a los agentes del Call center de acuerdo a la necesidad y en el ámbito de su competencia; además, escucharán y analizarán muestras aleatorias de las llamadas telefónicas atendidas con el fin de ratificar que la información que se brinda, sea la correcta y cumpla con los niveles mínimos de servicio.

El administrador del contrato solicitará al/la contratista un dashboard para control y monitoreo del servicio cuando lo crea pertinente. Este podrá contener 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, entre otras. 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.

El administrador del contrato podrá realizar visitas in situ al proveedor cuando lo crean conveniente.

3.5. INFORMACIÓN QUE DISPONE EL BIESS:

El contratante entregará al contratista previo al inicio del servicio, la siguiente información:

- ✓ Los acuerdos de confidencialidad para ser firmados por los agentes.
- ✓ Los formularios de accesos a los aplicativos para ser firmados por los agentes.
- ✓ Enlace dedicado de datos entre Data Center BIESS y Proveedor.
- ✓ Formato de encuesta de satisfacción aprobado por el Administrador.
- ✓ Script para ser aplicado por los agentes.
- ✓ Información adicional que requiera el/la contratista, única y específicamente para la gestión del Call center.
- ✓ Listado de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas y palabras claves.

3.6. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS:

A continuación, se detalla los servicios a contratarse, condiciones, características y/o funcionalidades conforme a la siguiente tabla:

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
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
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
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/2 Años
4	Servicio outbound Call center (llamadas salientes)	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/2 Años

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
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

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.

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.

3.6.3. 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 tele- operador 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.

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 identificador, 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

Cláusula Cuarta. - PRECIO DEL CONTRATO:

- 4.1. El valor del presente contrato es de \$ 974.699,00 (Novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa y nueve con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA, de conformidad con la oferta presentada y tabla de cantidades y precios que forman parte integrante del presente contrato, desglosados de la siguiente manera:

Descripción del BIEN o SERVICIO	Unidad	Cantidad	Precio Unitario (USD.)	Precio Total (USD.)
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	0,200	440.000,00
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	0,020	93.600,00
Servicio inbound Call center (llamadas entrantes): Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios,	Agente/2 Años	11	29.406,60	323.472,60

quiografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.				
Servicio outbound Call center (llamadas salientes): Agentes físicos para validación de préstamos quiografarios.	Agente/2 Años	4	29.406,60	117.626,40
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.	0,08	0,00
SUBTOTAL				974.699,00

- 4.2. Los precios acordados en el contrato, constituirán la única compensación a LA CONTRATISTA por todos sus costos, inclusive cualquier impuesto, derecho o tasa que tuviese que pagar, excepto el Impuesto al Valor Agregado que será añadido al precio del contrato.
- 4.3. Los pagos del servicio se realizarán con fondos propios provenientes del presupuesto del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS, según Certificación Presupuestaria No. BIESS-CRFI-DCOP-CP-0082-2026, emitida por la Directora de Contabilidad y Presupuesto, mediante memorando Nro. BIESS-DCOP-2026-0220-MM de 14 de abril de 2026.

Cláusula Quinta. - FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:

Se ha definido la siguiente forma de pago:

- 5.1. El BIESS pagará al contratista por los servicios efectivamente ejecutados de la etapa 2 a entera satisfacción de la contratante y de forma mensual, posterior a la suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial/Definitiva.

Los documentos habilitantes de pago son los siguientes:

- ✓ Informe del/la contratista, deberá contener lo siguiente:
 - Inbound.** - Análisis General del Servicio, Resumen de interacciones IVR y sub-opciones si existiere, Novedades Principales de la plataforma telefónica, Encuestas de Satisfacción, Reporte de llamadas dentro del Nivel de Servicio, Listado de agentes y hora de logueo, Reporte de llamada por cada producto, Informe de Métricas y Conceptos Utilizados en el Call center 1800BIESS7.
 - Outbound.** - Análisis General del Servicio, Encuestas de Satisfacción, Porcentaje de Contactabilidad Realizada por el Agente, Porcentaje de encuesta de satisfacción por pregunta, Porcentaje de encuesta de Satisfacción por agente.
 - Base de conocimientos de las preguntas generadas por los clientes, cuya respuesta fue proporcionada mediante tecnología cognitiva automatizada.
 - Medio digital con grabaciones de llamadas inbound y outbound diarias por día y producto, así como también, grabaciones con el algoritmo inteligente por día y por producto.
- ✓ Informe de Satisfacción del Servicio (Administrador de Contrato) e Informes de validación de cada analista (por área designada).
- ✓ Acta Entrega Recepción Parcial/Definitiva (BIESS)
- ✓ Pre-factura (contratista)

Nota aclaratoria: Únicamente para el primer pago se deberá anexar el Acta de conformidad de Implementación del servicio, suscrita entre el Administrador de Contrato y la Contratista.

Una vez terminado el servicio del mes, el/la contratista entregará de manera física y digital el respectivo informe de gestión mensual al administrador del contrato.

Los analistas designados de las áreas de Gestión de Crédito (Hipotecarios, Quirografario, Prendario), Balcón de Servicios y Atención y Requerimiento del Usuario Financiero escucharán y analizarán muestras aleatorias de las llamadas telefónicas atendidas con el fin de verificar que la información y la calidad del servicio que se brinda, sea la correcta y elaborarán el informe de validación del servicio.

El analista de Infraestructura Tecnológica validará que el servicio del 1800BIESS7 haya estado operativo durante el mes de servicio y elaborará el informe de validación del servicio.

Una vez que cada uno de los analistas asignados haya remitido el informe de validación al administrador del contrato, este procederá a elaborar el Informe de Satisfacción del Servicio del mes de gestión correspondiente.

De los pagos que deba hacer, EL CONTRATANTE retendrá igualmente las multas y penalidades que procedan, de acuerdo con el contrato.

- 5.2. Discrepancias:** Si existieren discrepancias respecto a la ejecución del contrato, se notificará al Contratista conforme a la normativa vigente; si no se receptare respuesta, dentro del término de 5 días siguientes a la fecha de la notificación, se entenderá que el/la Contratista ha aceptado la liquidación y se dará paso al pago; cuando se consiga un acuerdo sobre tales divergencias, se procederá como se indica en el contrato.

La constancia de conformidad de las discrepancias es el Acta Entrega Recepción Parcial /Definitiva, suscrita

- 5.3. Pagos indebidos:** EL CONTRATANTE, se reserva el derecho de reclamar al/la CONTRATISTA, en cualquier tiempo, antes o después de la ejecución del contrato, sobre cualquier pago indebido por error de cálculo o por cualquier otra razón, debidamente justificada, obligándose el/la CONTRATISTA a satisfacer las reclamaciones que por este motivo llegare a plantear EL CONTRATANTE, reconociéndose el interés calculado a la tasa máxima del interés convencional, establecido por el Banco Central del Ecuador.

Cláusula Sexta. - GARANTÍAS:

Conforme lo establece el artículo 47 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS: "(...) No se exigirán las garantías para los contratos entre entidades del sector público."

Cláusula Séptima. - PLAZO:

- 7.1.** El plazo de ejecución del servicio para esta contratación, es de sesenta (60) días de implementación más 730 días de ejecución, contemplado de la siguiente manera:

Etapas	Descripción	Plazo
1	Implementación del servicio	Se estima hasta 60 días calendario, contados a partir del siguiente día de la suscripción del contrato.
2	Ejecución del servicio	730 días calendario, iniciará a partir del siguiente día de terminada la etapa 1.

Nota aclaratoria:

Si la etapa 1 (Implementación del servicio) termina antes de los 60 días, el plazo contractual iniciará al día siguiente de finalizada la etapa 1.

El plazo de ejecución será de 730 días o hasta que se consuma el monto del contrato, cualquiera de las dos condiciones, la que suceda primero.

Cláusula Octava. – PRÓRROGAS Y SUSPENSIÓN DEL PLAZO CONTRACTUAL:

8.1. Procedimiento para prórroga de plazo:

1. El/la CONTRATISTA solicitará por escrito al Administrador de Contrato la petición de prórroga de plazo, por circunstancias exclusivamente técnicas que afecten directamente a la ejecución contractual, las cuales no pudieron ser previstas al momento de la suscripción del contrato, siempre que se encuentren debidamente motivadas.
2. El Administrador de Contrato, deberá analizar la autenticidad de los hechos invocados por el/la CONTRATISTA y su nexo causal.
3. El Administrador de Contrato, autorizará la prórroga de plazo, a través de un informe debidamente motivado, el cual será notificado a el/la CONTRATISTA, previo al vencimiento del plazo a ser prorrogado.

8.2. Procedimiento para suspensión de plazo:

La suspensión de plazo, procederá únicamente por iniciativa unilateral del BIESS, siempre que de manera razonada no sea conveniente para los intereses institucionales continuar con la ejecución de los servicios contratados; observando lo siguiente:

1. El Administrador de Contrato, emitirá un informe debidamente motivado que justifique las causas de la suspensión del plazo contractual que afecte la ejecución del contrato; el cual deberá incluir el plazo de suspensión sin que este exceda de la mitad del plazo contractual.
2. El gerente general o su delegado, ordenará la suspensión de plazo, mediante resolución debidamente motivada, la cual será notificada a el/la CONTRATISTA.

Cláusula Novena. - CESIÓN DE CONTRATOS:

- 9.1.** El/la CONTRATISTA no podrá ceder, asignar o transferir en forma alguna ni todo ni parte de este contrato.

Cláusula Décima. – MULTAS Y PENALIZACIONES:

- 10.1. Multas:** Se aplicarán los casos de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista; se aplicará por cada día de retraso en la ejecución, una multa que en ningún caso será inferior al 1 x 1.000 del valor del contrato; y, se calculará sobre el saldo de los valores de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse.

Además, se establecen las siguientes multas:

El 1 x 1000 sobre el valor del contrato por cada día de atraso en cumplimiento de la etapa 1.
El 1 x 1000 sobre el saldo no ejecutado por día por servicio no provisto, en la etapa 2.

- 10.2. Penalizaciones:** De acuerdo a la naturaleza del objeto de contratación, se aplicarán las penalidades determinadas por el incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA). Anexo.

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS, queda autorizado por el/la contratista para que haga efectiva las multas y/o penalizaciones impuestas, y el cobro de los valores que por este contrato le corresponde recibir, sin requisito o trámite previo alguno

- 10.3. En caso de aplicarse una multa y/o penalización, ésta deberá ser contemplada en la respectiva acta entrega recepción para el descuento en el pago del periodo actual.
- 10.4. En todos los casos, las multas y/o penalizaciones serán impuestas por el Administrador del Contrato, el cual establecerá el incumplimiento, fechas y montos, a través de un informe debidamente motivado.
- 10.5. En caso de aplicarse una multa y/o penalización, esta deberá ser notificada a el/la CONTRATISTA a fin de que presente los descargos que considere pertinentes; y, luego del debido proceso, en caso de mantenerse en firme la multa y/o penalización, será descontada del pago que deba hacer EL CONTRATANTE.
- 10.6. EL CONTRATANTE queda autorizado por el/la CONTRATISTA para que haga efectiva las multas y/o penalizaciones impuestas, y el cobro de los valores que por este contrato le corresponde recibir, sin requisito o trámite previo alguno.
- 10.7. Si el valor de la multa llegará a superar el valor del 5% del monto total del contrato, EL CONTRATANTE podrá declarar anticipada y unilateralmente la terminación del mismo conforme lo establece el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

Cláusula Décima Primera. – SUBCONTRATACIÓN:

Conforme el numeral 3.9 de las Condiciones Particulares de las Bases del Concurso aprobadas por el Subgerente de Crédito:

El/la CONTRATISTA podrá subcontratar la ejecución parcial del contrato con personas naturales o jurídicas, bajo su riesgo y responsabilidad.

El/la contratista podrá subcontratar determinados trabajos debidamente justificados, previa autorización del administrador del contrato siempre que el monto de la totalidad de lo subcontratado no supere el 30% del valor del contrato principal.

El/la CONTRATISTA será la única responsable ante EL CONTRATANTE por los actos u omisiones de sus subcontratistas y de las personas directa o indirectamente empleadas por ellos.

Cláusula Décimo Segunda. - DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:

- 12.1. EL CONTRATANTE, mediante Resolución Administrativa BIESS-RA-SGEN-0007-2026, suscrita el 19 de junio de 2026, el Subgerente General del BIESS, designó como Administrador del Contrato al Mgs. Chris Daniel Gamboa Chiriboga, Director de Balcón de Servicios; acto que fue notificado conforme memorando BIESS-DSGC-2026-1210-MM de 19 de junio de 2026; quien deberá atenerse a las bases del concurso que forman parte del presente contrato, y velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del contrato; debiendo actuar en apego a las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.
- 12.2. El administrador de contrato aplicará la Metodología de Control y Monitoreo de los servicios contratados, conforme al numeral 2.5 de la Metodología de Trabajo de las Bases del Concurso, concordante con el numeral 3.4 de la cláusula tercera del presente contrato.
- 12.3. El Administrador de Contrato conjuntamente con el proveedor del servicio elaborará el cronograma para la validación y pruebas del Plan de Contingencia y continuidad del negocio hasta obtener la aprobación por parte de la Dirección de Riesgo Operativo.

- 12.4. Dar solución a las peticiones y problemas que se presenten en la ejecución del contrato, en un término no mayor a 10 días contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.
- 12.5. Brindar facilidades de acceso a los diferentes entes de control, así como a la auditoría interna, y externa, para la revisión y seguimiento de la contratación efectuada que incluye la documentación generada en las distintas etapas del proceso de contratación; misma que se encontrará publicada en la página web institucional; y, mantendrá un expediente, según corresponda.
- 12.6. Suscribir las actas de entrega recepción de los servicios recibidos, siempre que se haya cumplido con lo previsto en el Reglamento para las contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, para la entrega recepción del servicio; y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- 12.7. Coordinar todas las acciones que sean necesarias para garantizar la debida ejecución del contrato.
- 12.8. Cumplir y hacer cumplir todas y cada de una de las obligaciones derivadas del contrato y los documentos que lo componen.
- 12.9. Realizar las gestiones inherentes a la ejecución contractual, incluyendo aquello que se relaciona con la aceptación o no de los pedidos de prórroga que pudiera formular el contratista.
- 12.10. Adoptar las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e imponer las multas y sanciones a que hubiere lugar.
- 12.11. Respecto de su gestión reportará al gerente general o su delegado, debiendo comunicar todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto del contrato.
- 12.12. Coordinar con los demás órganos y profesionales del BIESS que, por su competencia, conocimientos y perfil, sea indispensable su intervención, para garantizar la debida ejecución del contrato.
- 12.13. Proporcionar al contratista toda la información e instrucciones que sean necesarias para garantizar el debido cumplimiento del contrato.
- 12.14. Requerir motivadamente al contratista, la sustitución de cualquier integrante de su personal cuando lo considere pertinente; el personal con el que se sustituya deberá acreditar la misma o mejor capacidad, experiencia y demás exigencias establecidas en las bases del concurso.
- 12.15. Autorizar o negar el cambio del personal asignado a la ejecución del contrato, para ello deberá cerciorarse que el personal que el contratista pretende sustituir al inicialmente propuesto, a más de acreditar la misma o mejor capacidad y experiencia cumpla las demás exigencias establecidas en las bases del concurso.
- 12.16. Tendrá bajo su responsabilidad la aprobación de los informes que emita y/o presente el contratista y suscribirá las actas que para tales efectos se elaboren.
- 12.17. Gestionar la elaboración de contratos complementarios y adendas en el caso que sea necesario.
- 12.18. Preparar y organizar el expediente de toda la gestión de administración del contrato, dejando evidencia documental a efectos de las auditorías posteriores que los órganos de control realicen.
- 12.19. Notificar al Titular del área requirente el vencimiento de los contratos con 6 meses de anticipación para que efectué las acciones que correspondan para la renovación y/o nueva contratación.

Sin perjuicio de las atribuciones y responsabilidades que anteceden, el Administrador del Contrato, ejercerá todas aquellas disposiciones reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, los entes de control y/u otras normas que de manera razonada sean necesarias y aplicables para la ejecución del contrato.

EL CONTRATANTE de oficio o petición de parte, podrá cambiar motivadamente de Administrador del Contrato, para lo cual bastará notificar a el/la CONTRATISTA la respectiva comunicación, sin que sea necesaria la modificación del texto contractual

Cláusula Décimo Tercera. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:

13.1. Son obligaciones de EL CONTRATANTE las establecidas en el numeral 3.4. de las Bases del concurso que es parte integrante del presente contrato y que se detallan a continuación:

- Designar al administrador del contrato.
- Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- Brindar facilidades de acceso a los diferentes entes de control, así como a la auditoría interna, y externa, para la revisión y seguimiento de la contratación efectuada que incluye la documentación generada en las distintas etapas del proceso de contratación; misma que se encontrará publicada en la página web institucional; y, mantendrá un expediente, según corresponda.
- Dar solución a las peticiones y problemas que se presenten en la ejecución del contrato, en un término no mayor a 10 días contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.
- Para el caso de servicios, de ser necesario, previo el trámite legal y administrativo respectivo, celebrar los contratos complementarios en un plazo 15 días contados a partir de la decisión de la máxima autoridad o su delegado.

Cláusula Décimo Cuarta. - OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:

A más de las obligaciones señaladas en el numeral 3.1. de las Bases del concurso son obligaciones del contratista las que se detallan a continuación:

- 14.1.** Ejecutar el contrato derivado del procedimiento de contratación tramitado, sobre las bases del concurso elaborados por EL CONTRATANTE que fueron conocidos en la etapa precontractual; en tal virtud, no podrá aducir error, falencia o cualquier inconformidad con los mismos, como causal para solicitar ampliación del plazo o contratos complementarios.
- 14.2.** Facilitar a las personas designadas por EL CONTRATANTE toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico relacionado con la ejecución del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse, y de los métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.
- 14.3.** Cumplir con cualquiera otra obligación que se derive natural y legalmente del objeto del contrato y sea exigible por constar en cualquier documento del mismo o en norma legal específicamente aplicable.
- 14.4.** Cumplir con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y en la Ley del Seguro Social Obligatorio, adquiriendo, respecto de sus trabajadores, la calidad de patrono, sin que EL CONTRATANTE tenga responsabilidad alguna por tales cargas, ni relación con el personal que labore en la ejecución del contrato.
- 14.5.** Cumplir con lo exigido en las Bases del Concurso, lo previsto en su oferta y lo establecido en la legislación ambiental, de seguridad industrial y salud ocupacional, Ley de Seguridad Social, Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo del IESS, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS.

- 14.6. Asumir respecto del personal que asigne al cumplimiento de este contrato, de forma exclusiva, la responsabilidad laboral y así, de las obligaciones patronales, de seguridad social y tributarias establecidas en el Código del Trabajo, la Ley de Seguridad Social y Reglamentos que rigen al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno y su Reglamento, y demás leyes conexas. En consecuencia, el BIESS está exento de toda obligación respecto del personal de la CONTRATISTA.
- 14.7. Proteger y salvar de responsabilidad a EL CONTRATANTE y a sus representantes de cualquier reclamo o juicio que surgiera como consecuencia de la contravención o falta de cumplimiento de cualquier norma jurídica por parte de el/la CONTRATISTA o su personal. En caso de encontrar en los documentos contractuales una discrepancia o contradicción con relación a cualquier norma jurídica, LA CONTRATISTA deberá informar de esto a EL CONTRATANTE.
- 14.8. **OBLIGACIONES ADICIONALES:**

14.8.1. Confidencialidad de la Información:

- ✓ El/la contratista y/o cualquiera de sus colaboradores quedan expresamente prohibidos de reproducir o publicar la información que llegue a su conocimiento, en razón de que es considerada confidencial y no divulgable. El incumplimiento de esta obligación será causal para dar por terminado el contrato y quedará a criterio de la parte afectada el iniciar las acciones correspondientes por daños y perjuicios.
- ✓ El/la contratista y el personal a su cargo involucrado en la prestación del servicio tienen que suscribir el Acuerdo de Confidencialidad remitido por el contratante, posterior a la firma del contrato.
- ✓ Durante la ejecución del servicio el/la contratista se compromete a cumplir la Política, Reglamento, Manual e Instructivos de Seguridad de la Información del BIESS.
- ✓ El/la contratista se compromete a devolver toda la información del BIESS, al finalizar el contrato.
- ✓ El/la contratista deberá notificar al administrador del contrato cualquier vulneración de la seguridad de datos personales tan pronto sea posible, y a más tardar dentro del término de dos (2) días contados a partir de la fecha en la que tenga conocimiento de ella.
- ✓ El/la contratista se compromete a dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Reglamento General, Resoluciones de la Superintendencia de Protección de Datos Personales y demás normativa conexas vigente, dentro del ámbito de competencias del servicio prestado.
- ✓ El/la contratista deberá contar con autorización expresa del Administrador del Contrato del BIESS en caso de que requiera subcontratar a terceros para proveer el servicio objeto del contrato.
- ✓ El/la contratista no podrá hacer uso durante o posterior al proceso contractual de información que fue usada o generada como parte de los servicios contratados.

14.8.2. Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio:

Para dar cumplimiento a lo estipulado en sección VII, capítulo V, título IX, del libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, que en el literal g), numeral 1, del artículo 23 establece: “*Gestión de riesgos asociados a los servicios críticos provistos por terceros, que garanticen la gestión de seguridad de la información incluyendo ciberseguridad y la gestión de la continuidad del negocio, en función a la naturaleza del servicio contratado.*” (énfasis agregado); el/la contratista deberá entregar al contratante el plan de contingencia y continuidad que garantizará los niveles de servicio que se están contratando y deberá contener, sin limitarse, como mínimo lo siguiente: 1) plan energético, 2) plan telefónico, 3) plan de ubicación geográfico alternativo, 4) plan de personal de reemplazo, 5) plan de recuperación de desastres tecnológico y copias de seguridad.

Adicionalmente para dar cumplimiento a lo estipulado en el literal I), numeral 2 del mismo artículo 23 de la norma ibídem, que establece las cláusulas mínimas que deben tener los contratos: “I) **Informes de auditoría externa sobre el cumplimiento de los aspectos relacionados con la seguridad de la información y continuidad del negocio** referidos en la presente norma, practicados por personal o empresas independientes con experiencia acreditada en el ramo emitidos en el último año; o, certificaciones en temas de Seguridad de la Información incluida ciberseguridad y continuidad del negocio, vigentes obtenidas ante certificadoras acreditadas, el alcance de los informes o certificaciones debe ser aplicable al servicio contratado.”; el/la contratista deberá entregar el plan de contingencia y continuidad con toda la documentación, pruebas y evidencia (informes de auditoría externa/ o certificaciones), la misma que podrá ser auditada por el BIESS y se sujeta a multas, sanciones o terminación del contrato, en caso de incumplimiento y afectación a la disponibilidad del servicio, según lo que corresponda.

El/la Contratista deberá presentar al Administrador del Contrato el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio en el término de 15 días contados a partir de la suscripción del contrato, mismo que deberá demostrar la disponibilidad del servicio contratado en su site backup.

El plan de contingencia y continuidad del negocio deberá ser validado por la Dirección de Riesgo Operativo previo al inicio de la etapa 2.

En el caso que no exista transición en el servicio, el/la contratista deberá presentar el plan de contingencia y continuidad del negocio actualizado en el término de 15 días posterior a la suscripción del contrato.

14.8.3. Derechos de propiedad intelectual:

No aplica, los productos/servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

14.8.4. Etapa de transición:

El/la contratista deberá prestar las facilidades para la etapa de transición cuando finalice la ejecución del presente objeto de contratación.

14.8.5. Cumplimiento normativo interna:

El/La Contratista deberá cumplir con la normativa interna del Banco relacionada a la norma expedida por la Superintendencia de Bancos, aplicable en función del servicio a ser contratado, contenida en la normativa interna.

14.8.6. Equipo de la Contraparte calificado para brindar el servicio en los niveles requeridos:

El/La Contratista, al inicio de la ejecución del contrato deberá entregar el listado del equipo de contraparte técnica y/o administrativa al Administrador del Contrato para la oportuna ejecución del servicio.

14.8.7. Aspectos de seguridad de la información:

Acorde lo establece la Norma de Riesgo Operativo de la Superintendencia de Bancos, ARTÍCULO 32.- Las entidades controladas que presten servicios a través de IVR deben sujetarse, en lo que corresponda, a las medidas de seguridad dispuestas en canales electrónicos y banca electrónica de esta norma.

Mantener como mínimo durante doce (12) meses el registro histórico de todas las transacciones que se realicen a través de los canales electrónicos, en el caso de IVR: el número de teléfono con el que se hizo la conexión.

En caso de presentarse reclamos, la información deberá conservarse hasta que se agoten las instancias legales. Si dicha información constituye respaldo contable se aplicará lo previsto en el Código Orgánico Financiero, sobre el archivo de la información.

14.8.8. Transferencia de conocimientos:

El contratante transferirá los conocimientos necesarios y entregará al contratista toda la documentación que respalde el proceso requerido para la prestación del servicio, de acuerdo con las actividades definidas en la Etapa 1 – Implementación del Servicio.

14.8.9. Computación en la Nube:

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

14.8.10. Acuerdo de niveles de servicio:

A la firma del contrato, el/la contratista suscribirá el Acuerdo de Niveles de Servicio que consta como anexo, el mismo que estará vigente desde la suscripción del contrato por el periodo de vigencia del mismo.

14.8.11. Informes de auditoría externa aplicable al servicio a ser contratado:

No aplica

14.8.12. Otras condiciones contractuales exigidas por los entes de control:

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

14.8.13. Debida Diligencia – Política conozca a su proveedor:

En aplicación a la política Conozca a su Proveedor del BIESS, el contratista durante la ejecución del contrato deberá actualizar y presentar anualmente el formulario de vinculación (persona natural- persona jurídica), así como la documentación requerida.

Cláusula Décimo Quinta. - CONTRATOS COMPLEMENTARIOS Y/O ADENDAS

- 15.1.** Conforme el artículo 49 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, en el caso de que fuere necesario ampliar o complementar un servicio determinado por causas imprevistas o técnicas, debidamente motivadas, presentadas con su ejecución, el BIESS podrá celebrar con el mismo contratista, sin necesidad de iniciar un nuevo proceso de contratación, contratos complementarios que requiera la atención de las modificaciones antedichas, siempre que se mantengan los precios unitarios del contrato original.

La suma total de las cuantías de los contratos complementarios no podrá exceder del 10% del valor del contrato principal, conforme lo establecido en el artículo 49 del Reglamento para las contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

- 15.2.** Conforme el artículo 48 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, se podrán celebrar adendas al contenido del contrato exclusivamente los siguientes casos: a) errores de transcripción, b) errores de cálculo; y, c) Por solicitud de Autoridades de Control.

Cláusula Décimo Sexta. - RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:

Conforme el artículo 56 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, en los contratos sujetos a este reglamento, procederán las recepciones parciales cuando existan varias entregas; y, definitiva en caso de que establezca una sola recepción.

- 16.1.** Las actas de entrega recepción parciales y/o definitiva serán suscritas por el/la CONTRATISTA y el administrador del contrato; y, en caso de que el servicio contemple la adquisición de bienes intervendrá el guardalmacén.
- 16.2.** Liquidación del Contrato: En la liquidación económico contable del contrato se dejará constancia de lo ejecutado, se determinarán los valores recibidos por la contratista, los pendientes de pago o los que deban deducírsele o deba devolver por cualquier concepto. La liquidación final será parte del acta de recepción definitiva.

Cláusula Décimo Séptima. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

- 17.1. Terminación del contrato.** - El contrato termina conforme lo previsto en el artículo 59 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.
- 17.2. Terminación unilateral del contrato.** - El BIESS podrá declarar terminada anticipada y unilateralmente los contratos a que se refiere el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, en los siguientes casos:
- a) Por incumplimiento del CONTRATISTA;
 - b) Por quiebra o insolvencia del contratista;
 - c) Cuando las multas superen el 5% del valor del contrato; sin perjuicio de las acciones legales que correspondan;
 - d) Si el/la CONTRATISTA no notificare al BIESS, acerca de la transferencia, cesión, enajenación de sus acciones, participaciones, o en general de cualquier cambio en su estructura de propiedad, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se produjo tal modificación;
 - e) Si el/la CONTRATISTA incumple con las declaraciones que ha realizado en el formulario de la oferta - presentación y compromiso;
 - f) Cuando, ante circunstancias técnicas o económicas imprevistas o de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobadas, siempre que fuere imposible o inconveniente ejecutar total o parcialmente el contrato, el/la CONTRATISTA no hubiere accedido a terminar de mutuo acuerdo el contrato. En este caso, no se ejecutará la garantía de fiel cumplimiento del contrato el BIESS;
 - g) También podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin derecho a reclamo de la contraparte, si durante la relación contractual con el BIESS se registra que el/la CONTRATISTA cambia en forma negativa su nivel de riesgo en materia de lavado de activos, por encontrarse incurso en operaciones inusuales no justificadas; y,
 - h) El incumplimiento de las cláusulas estipuladas en el acuerdo de confidencialidad, o de las políticas de seguridad; sin perjuicio de otras acciones legales.
- 17.3.** La terminación anticipada y/o unilateral, deberá ser emitida mediante Resolución Administrativa debidamente motivada, previa presentación de informe de Administrador de Contrato.

Cláusula Décimo Octava. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

- 18.1.** En caso de que, respecto de las divergencias o controversias suscitadas sobre el cumplimiento, interpretación y ejecución del presente contrato, no se logre un acuerdo directo entre las partes, estas acuerdan someterse a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos previstos en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento de funcionamiento del centro de mediación y arbitraje de la Procuraduría General del Estado, y a las siguientes normas:

- a) Previo a iniciar el trámite del arbitraje, las partes someterán la controversia a mediación para lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- b) En el evento de que el conflicto no fuere resuelto mediante la mediación, las partes se someten a arbitraje administrado por el centro de arbitraje y mediación que las partes acuerden.
- c) El/la CONTRATISTA renuncia a utilizar la vía diplomática para todo reclamo relacionado con este contrato. Si el/la CONTRATISTA incumpliere este compromiso, la contratante podrá dar por terminado unilateralmente el contrato y hacer efectivas las garantías.
- d) La legislación aplicable a este contrato es la ecuatoriana. En consecuencia, el/la CONTRATISTA declara conocer el ordenamiento jurídico ecuatoriano y, por lo tanto, se entiende incorporado el mismo en todo lo que sea aplicable al presente contrato.

18.2. Controversias en sede jurisdiccional. - De no llegar a acuerdos dentro del procedimiento de Mediación o Arbitraje, o siendo las controversias no transigibles conforme la ley; las controversias derivadas de la suscripción y ejecución del contrato se sustanciarán ante los Tribunales Distritales de lo Contencioso Administrativo, con jurisdicción en el domicilio del actor o demandado, observando lo previsto en la ley de la materia.

Cláusula Décimo Novena. - COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES:

19.1. Todas las comunicaciones entre las partes, sin excepción, serán formuladas por escrito o medios electrónicos y en idioma español. Las comunicaciones entre el Administrador del Contrato y el/la CONTRATISTA se harán a través de documentos escritos o medios electrónicos.

Cláusula Vigésima. - CONFIDENCIALIDAD:

20.1. El BIESS y el/la CONTRATISTA convienen en que toda la información que llegue a su conocimiento de la otra parte, en razón de la ejecución del presente contrato será considerada confidencial o no divulgable. Por lo tanto, estará prohibida su utilización en beneficio propio o de terceros o en contra de la dueña de tal información. El incumplimiento de esta obligación será causal para dar por terminado este contrato, y quedará a criterio de la parte afectada el iniciar las acciones correspondientes por daños y perjuicios.

20.2. El/la CONTRATISTA y/o cualquiera de sus colaboradores guardará absoluta confidencialidad sobre la información en caso de que llegara a conocer información de la institución, quedando expresamente prohibidos de reproducirla, generarla o difundirla en ninguna forma durante siete años después de la suscripción del contrato, para lo cual suscribirá un Acuerdo de Confidencialidad, aceptando las sanciones que se le impongan por su incumplimiento, bajo el formato establecido por EL CONTRATANTE, mismo que será parte integrante del contrato.

20.3. El Contratista, así como el personal a su cargo para brindar el servicio objeto de esta contratación, se comprometen a cumplir la Política, Reglamento, Manual e instructivos de Seguridad de la Información del BIESS, dentro del ámbito de sus competencias. El Contratista se compromete a dar fiel cumplimiento a lo estipulado en el convenio de confidencialidad de la información a suscribir con el BIESS. El proveedor del servicio deberá notificar al administrador del contrato cualquier vulneración de la seguridad de datos personales tan pronto sea posible, y a más tardar dentro del término de dos (2) días contados a partir de la fecha en la que tenga conocimiento de ella. El proveedor se compromete a dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente dentro del ámbito de competencias del servicio prestado

Cláusula Vigésima Primera. – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENTRE RESPONSABLE Y ENCARGADO DE TRATAMIENTO:

21.1. Para la ejecución del presente objeto contractual, es necesaria la comunicación de datos personales, definiéndose claramente los roles en su tratamiento. En este sentido, el BIESS actuará como responsable del

tratamiento, mientras que el contratista tendrá la calidad de encargado del tratamiento, quien actuará conforme a las instrucciones del responsable.

El tratamiento de datos personales se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en particular en su artículo 47, así como bajo los principios de confidencialidad, seguridad, proporcionalidad y minimización de datos.

Las condiciones específicas del tratamiento, incluidas las obligaciones del encargado, medidas de seguridad, régimen de subcontratación, confidencialidad y destino final de los datos personales, se encuentran desarrolladas en el Contrato de Encargo de Tratamiento que será suscrito entre las partes, el cual forma parte integrante del presente contrato.

Una vez cumplido el objeto contractual, el contratista deberá proceder a la devolución o eliminación segura de la información, conforme a lo previsto en el referido contrato.

Cláusula Vigésimo Segunda. - TRIBUTOS, RETENCIONES Y GASTOS:

- 22.1.** EL CONTRATANTE efectuará a el/la CONTRATISTA las retenciones que disponga la legislación tributaria vigente.

Cláusula Vigésimo Tercera. - LEVANTAMIENTO DEL SIGILO BANCARIO:

- 23.1.** El/la CONTRATISTA autoriza a los organismos de control correspondientes, el levantamiento del sigilo bancario de las cuentas nacionales y extranjeras, que se encuentran a su nombre; a fin de verificar el origen lícito de los fondos y recursos a emplearse en la ejecución del presente contrato proveniente del procedimiento de giro específico del negocio. Así mismo, autoriza que toda la información relacionada con los pagos recibidos como CONTRATISTA o subcontratista del Estado, así como sus movimientos financieros, tendrán el carácter de público y deberán ser difundidos a través de un portal de información o página web destinada para el efecto, que permitan detectar con certeza el flujo de los fondos públicos. No se podrá alegar reserva tributaria, societaria, bursátil ni bancaria sobre este tipo de información.

Cláusula Vigésimo Cuarta. - DECLARACIÓN DE LA CONTRATISTA:

- 24.1.** El/la CONTRATISTA, declara bajo juramento, que no se halla incurso en las inhabilidades determinadas en el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, para suscribir el contrato con el Estado o con las Entidades del Sector Público.

Cláusula Vigésimo Quinta. - DOMICILIO:

- 25.1.** Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de Quito D.M.

- 25.2.** Para efectos de comunicación o notificaciones, las partes señalan como su dirección, las siguientes:

EL CONTRATANTE:

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS

DIRECCIÓN: Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas - Plataforma Gubernamental.
Quito -Ecuador

TELÉFONO: 397-0500

CORREO ELECTRÓNICO: chris.gamboa@biess.fin.ec/ contratacionpublica@biess.fin.ec

EL/LA CONTRATISTA:

CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

DIRECCIÓN: Av. Amazonas N 36 -49 y calle Corea
Quito - Ecuador
TELÉFONOS: 023731700
CORREO ELECTRÓNICO: gildam.narvaez@cnt.gob.ec

- 25.3. Las partes aceptan y autorizan expresamente que, en caso de controversias que den inicio a un proceso extra judicial o judicial aceptan ser citados por medio de los correos electrónicos antes señalados.

Cláusula Vigésimo Sexta. - ACEPTACIÓN DE LAS PARTES:

- 26.1. **Declaración.** - Las partes libre, voluntaria y expresamente declaran que conocen y aceptan el texto íntegro de las bases del concurso publicado en el Portal Institucional del BIESS, vigente a la fecha de la Convocatoria/ Invitación del proceso de contratación.
- 26.2. Conforme el principio de juridicidad y la disposición general segunda del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS; en todo lo no previsto en el presente, se aplicará de manera supletoria las disposiciones reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero y demás disposiciones legales emitidas por la Superintendencia de Bancos, el Código Orgánico Administrativo, el Código Civil, y cualquier norma que, de manera razonada, sean necesarias, aplicables y pertinentes para dilucidar cualquier interpretación o conflicto en los procedimientos de contratación.
- 26.3. Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones, suscribiendo electrónicamente para constancia en la ciudad de Quito, D.M., en la fecha registrada en la respectiva firma electrónica, iniciando su vigencia a partir de la fecha en que consta suscrito por la entidad contratante

POR EL CONTRATANTE

Econ. Rafael Andrés Balda Velásquez
SUBGERENTE GENERAL
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS

POR EL/LA CONTRATISTA

Mgs. Gilda Magali Narváez González
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS
CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES CNT EP
RUC: 1768152560001