

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

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

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 09h00 de 18 de mayo de 2026, en las oficinas de la Subgerencia de Crédito, se reúne la Comisión de Contratación conformada por: Mgs. Elisa Viviana Pérez Gabela, Analista Senior de Contratación y Compras Públicas, quien actúa como Presidenta de la Comisión de Contratación; Mgs. Iván Alexis Córdova Araujo, Subgerente de Crédito, como Titular del área requirente; Ing. Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante, Analista Junior de Balcón de Servicios, Profesional afín al objeto de la contratación; y, como Secretaria de la Comisión de Contratación, actúa Mgs. Claudia Gabriela Gallegos Díaz, designada por la Dirección de Asesoría Jurídica, con el fin de dar cumplimiento a la etapa de "Preguntas, respuestas, aclaraciones o modificaciones", dentro del proceso de Giro Especifico del Negocio No. **GIRO-BIESS-2026-004**, cuyo objeto de contratación es: "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)", modalidad de selección.

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

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

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

1. Lectura y aprobación del orden del día:

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

2. Revisión de Preguntas:

Mediante publicación en la página web institucional de 12 de mayo de 2026, consta la CONVOCATORIA PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS No. **GIRO-BIESS-2026-004**, del proceso "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)", bajo la modalidad de selección, en la misma se establece que:

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

Hasta las 19H00 del día 14 de mayo de 2026, fecha límite para que los oferentes realicen preguntas o aclaraciones a través del correo electrónico balcon.servicios@biess.fin.ec, conforme la convocatoria, la comisión de contratación constata que se ha registrado:

Nro.	CONSULTANTE	FECHA	HORA	CORREO REMITENTE	CANT
1	CNT EP	14/05/2026	16h42	josea.zambrano@cnt.gob.ec	3

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

1.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN, subnumeral 2.12. GARANTÍAS, se señala: *“Garantía de fiel cumplimiento: La garantía de fiel cumplimiento del contrato se rendirá por un valor igual al cinco por ciento (5%) del monto total del mismo, la que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato.”*

PREGUNTA 1: ¿La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, al ser una institución pública cuyas acciones corresponden mayoritariamente en más del 50% al Estado Ecuatoriano, debe presentar la garantía de fiel cumplimiento.?

RESPUESTA 1: Conforme a lo establecido en la normativa interna del banco, específicamente en el Reglamento para la Contratación de Giro Especifico del Negocio, en el artículo 47.- **Rendición de Garantías** establece:

(...)

“No se exigirán las garantías para los contratos entre entidades del sector público.”

2.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA CONTRATACIÓN, subnumeral 2.7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS, En el ITEM 1 – Servicio Cognitivo/Generativo Cloud se señala: *“Descripción 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. Cantidad 2.200.000. Unidad Minutos.”*

PREGUNTA 2: ¿Cuál es el tiempo medio de atención (TMA) esperado para garantizar la atención eficiente de las consultas mediante el agente virtual requerido por el servicio Cognitivo/Generativo Cloud?

RESPUESTA 2: Las bases del proceso no establecen un valor fijo para el Tiempo Medio de Atención (TMA). No obstante, en el numeral **2.5. Metodología de Trabajo** — Prestación del Servicio, específicamente en la **Etapa 2:** Ejecución del servicio, se contemplan mecanismos de control y monitoreo a través de un dashboard de indicadores operativos. Asimismo, en la **Etapa 1:** Implementación del servicio, se establece la provisión por parte del Banco de preguntas frecuentes, con sus respectivas respuestas y palabras clave.

En este contexto, el Tiempo Medio de Atención deberá gestionarse bajo un enfoque de eficiencia, calidad en la atención y mejora continua.

3.- Dentro de las bases del **PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL” (CALL CENTER)**, en el numeral 3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN, subnumeral 3.2 OBLIGACIONES ADICIONALES DEL/LA CONTRATISTA, En el literal b – Plan de contingencia y continuidad del negocio se señala: *“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 alterno, 4) plan de personal de reemplazo, 5) plan de recuperación de desastres tecnológico y copias de seguridad... 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.”

Dentro de las bases se solicita: “**4. PARÁMETROS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.**” En el subnumeral. “**4.5.2. OTRO(S) PARÁMETRO(S) EXIGIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL.** En el literal **a.- Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.** En relación a Seguridad de la Información, el proveedor deberá dar cumplimiento a los controles establecidos acorde el numeral 3.2. Obligaciones adicionales del/la contratista, letras g) Aspectos de Seguridad de la Información y j) Acuerdo de Niveles de Servicio.

En lo referencia al plan de continuidad de negocio, refiérase al ítem 3.2 “b) Plan de contingencia y continuidad del negocio”.

Parámetro	Dimensión	Medio de Comprobación
Plan de contingencia y continuidad del negocio.	Los oferentes presentarán un plan de contingencia para garantizar la continua prestación de los servicios a pesar de interrupciones de cortes en el fluido eléctrico, fallas en la infraestructura de telecomunicaciones.	Plan de contingencia y continuidad

PREGUNTA 3: ¿El plan de contingencia y continuidad del negocio, debe ser presentado como parte de la oferta según el numeral 4.5.2. OTRO(S) PARÁMETRO(S) EXIGIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL o dentro de los 15 días posteriores a la suscripción del contrato, conforme a lo señalado en el numeral 3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN, subnumeral 3.2 OBLIGACIONES ADICIONALES DEL/LA CONTRATISTA, literal b – Plan de contingencia y continuidad del negocio?

RESPUESTA 3: El plan de contingencia y continuidad del negocio, debe ser presentado como parte de la oferta según el numeral 4.5.2. OTRO(S) PARÁMETRO(S) EXIGIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL, literal **a.- Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio**, así como también dentro de los 15 días posteriores a la suscripción del contrato, conforme a lo señalado en el numeral 3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN, subnumeral 3.2 OBLIGACIONES ADICIONALES DEL/LA CONTRATISTA, literal **b – Plan de contingencia y continuidad del negocio**, donde menciona:

(...)

“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.”

ACLARACIONES DE LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN POR INICIATIVA PROPIA

ACLARACIÓN ÚNICA

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

“DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El encargado del tratamiento se compromete a cooperar con el responsable de tratamiento para garantizar que los titulares de los datos puedan ejercer sus derechos. El encargado de tratamiento notificará al responsable del tratamiento cualquier

solicitud que reciba directamente del titular de los datos, y deberá prestar su apoyo en el cumplimiento efectivo de la solicitud dentro del plazo de quince (15) días establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Esta comunicación se la deberá realizar por intermedio del administrador del contrato.

La comunicación debe hacerse de forma inmediata, esto es, en el término de dos (02) días siguiente a la recepción de la solicitud, conjuntamente con la información que pueda ser relevante para resolver la solicitud de acceso a derechos.”

3. Lectura y aprobación del acta:

Siendo las 10H09 de 18 de mayo de 2026, se da por terminada la reunión y se concede un tiempo prudencial a la secretaria para la elaboración del acta correspondiente.

Siendo las 12:30 de 18 de mayo de 2026, los miembros de la Comisión de Contratación una vez que se ha dado lectura a la presente acta y con su conformidad, para efectos probatorios y de autenticidad, la suscriben electrónicamente en la ciudad de Quito D.M.

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

LA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

Mgs. Elisa Viviana Pérez Gabela
PRESIDENTA

Mgs. Iván Alexis Córdova Araujo
TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE

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

LO CERTIFICO. -

Se deja expresa constancia que el contenido de la presente Acta es de exclusiva responsabilidad de los miembros que conforman la Comisión de Contratación, la responsabilidad de la Secretaria, únicamente consiste en la elaboración del acta, por ende, la misma no tiene voz ni voto ni injerencia alguna en lo actuado, de acuerdo a lo dispuesto en el quinto inciso del artículo 14 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

Claudia Gallegos Díaz
SECRETARIA COMISIÓN DE CONTRATACIÓN