

Econ. Rafael Andrés Balda Velásquez

**SUBGERENTE GENERAL**

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

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el artículo 76, numeral 7 de la Constitución de la República del Ecuador, establece como garantías del debido proceso las siguientes: "(...) *En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) 1), Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados (...)*";
- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: "(...) *El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes*";
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "(...) *Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*";
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: "(...) *La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*";
- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: "(...) *Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)*";
- Que,** el artículo 310 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: "(...) *El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros (...)*";
- Que,** 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*";
- Que,** el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo define al principio de eficacia como: "(...) *Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias*";
- Que,** el artículo 69 del Código Orgánico Administrativo, determina: "**Delegación de competencias.** *Los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión, en: 1. Otros órganos o entidades de la misma administración pública, jerárquicamente dependientes*";
- Que,** el artículo 71 del Código Orgánico Administrativo, dispone: "**Efectos de la delegación.** *Son efectos de la delegación: 1. Las decisiones delegadas se consideran adoptadas por el delegante. 2. La responsabilidad por las decisiones adoptadas por el delegado o el delegante, según corresponda*";
- Que,** el artículo 160 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina: "(...) *El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público (...)*";
- Que,** el artículo 365 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece: "**Naturaleza.** *- Las entidades del sector financiero público se constituirán como personas jurídicas de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y presupuestaria. En el ejercicio de sus actividades y servicios financieros se regirán por las disposiciones de este Código, las que emitan la Junta, los organismos de control, sus respectivos directorios, las aplicables a las instituciones financieras y en los demás, aplicarán la legislación que rige a las instituciones públicas*";

- Que,** el artículo 378 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina entre otras funciones del Gerente General: “(...) 2. *Acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto, hecho, convenio, contrato o negocio jurídico que conduzca al cumplimiento de las finalidades y objetivos de la entidad; 4. Dirigir la gestión operativa y administrativa de la entidad; 8. Las demás que le asigne la Ley y el estatuto*”;
- Que,** el artículo 147 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública establece: “(...) *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*”;
- Que,** 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 (...)”*;
- Que,** con oficio Nro. SERCOP-SERCOP-2024-0193-OF de 11 de junio de 2024, la Directora General 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*”;
- Que,** conforme lo determina el artículo 1 de la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se crea el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, como una institución financiera pública, con autonomía técnica, administrativa y financiera; cuyo objeto social es: “(...) *El objeto social del Banco será 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 (...)*”;
- Que,** el literal b) del artículo 21 del Estatuto Social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece: “El Gerente General tendrá los siguientes deberes y responsabilidades: (...) *Ejercer la dirección de las operaciones y administración interna del banco y ser responsable de la gestión administrativa, técnica y de control (...)*”;
- Que,** 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 Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, código Nro. GEAL-PA-RE-002; y, en su artículo 1 establece 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*”;
- Que,** el artículo 6 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-BIESS, establece: “(...) **Contrataciones sujetas al Giro Específico del Negocio.-** *La determinación de las contrataciones sujetas a la modalidad de Giro Específico del Negocio, deberá cumplir con las siguientes condiciones: a) Que se encuentren reguladas por la normativa establecida para las instituciones del Sistema Financiero, y demás disposiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos. b) Que se encuentren planificadas y aprobadas en el Presupuesto Operativo Anual – POA del BIESS, del correspondiente ejercicio fiscal. c) Los fundamentos de hecho y derecho que motiven la relación directa del objeto de contratación con la normativa aplicable. Las contrataciones que no correspondan a esta*

*modalidad, mantendrán los procesos de contratación pública establecida para el efecto.”;*

- Que,** el artículo 7 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, determina: “**Aprobación de las contrataciones de Giro Específico del Negocio.** - *Los titulares de las áreas requirentes emitirán un informe debidamente motivado que contenga la evaluación de las condiciones mínimas exigidas en este reglamento, pudiendo incluir otros aspectos técnicos de acuerdo a la naturaleza de la contratación que fundamenten la contratación como Giro Específico del Negocio. El mencionado informe será puesto a consideración del gerente general para su aprobación previo al inicio del proceso.”;*
- Que,** el artículo 10 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, establece: “**De las atribuciones y responsabilidades del gerente general.** - *el gerente general además de las atribuciones y funciones conferidas en el ordenamiento jurídico, le corresponde: (...) b) Aprobar la determinación de las contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS(...);*”;
- Que,** el artículo 14 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, establece: “**De la Comisión de contratación.** - *Se conformará la Comisión de contratación, para aquellas contrataciones, cuyo presupuesto referencial sea superior a multiplicar el coeficiente 0,0000002 por el Presupuesto Inicial del Estado del correspondiente ejercicio fiscal; y, se integrará de la siguiente manera: a) Un profesional designado por el gerente general, quien lo presidirá; b) El titular del área requirente; y, c) Un profesional afín al objeto de contratación, quien deberá contar con el conocimiento en la materia a contratar (...);*”;
- Que,** el artículo 15 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece: “**De las atribuciones de la Comisión de contratación.** - *Son atribuciones de la Comisión, llevar a cabo la fase precontractual dentro de la cual realizará, entre otras, las siguientes actuaciones: (...) h) Elaborar el informe con la recomendación expresa de cancelación, adjudicación, suspensión o desierto del proceso, conforme sea el caso; y, remitir al gerente general o su delegado para conocimiento y aprobación (...);*”;
- Que,** el artículo 23 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social -BIES, establece respecto de las modalidades de contratación: “(...) **De selección.** - *Aquellas contrataciones de adquisición de bienes y servicios, incluidos los de consultoría que, cuenten con varios proveedores en el mercado, cuyo presupuesto referencial sea superior al resultado de multiplicar el monto del Presupuesto Inicial del Estado por el coeficiente 0,0000002, serán contratados por este procedimiento, a través de la convocatoria publicada en la página web institucional. El BIESS, a fin de alcanzar contrataciones eficaces y transparentes, de conformidad a los principios y objetivos institucionales, procurará la mayor participación y concurrencia de proveedores.”; cuyo monto para el año 2026 es de USD 9.251,11; por lo tanto, el presupuesto referencial que supere dicho valor deberán tramitarse a través de este procedimiento;*
- Que,** el artículo 31 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece: “**Publicación del proceso de contratación.** - *El gerente general o su delegado, mediante resolución administrativa, dispondrá la publicación de toda la documentación de inicio del proceso de contratación en la página web institucional, de conformidad con el cronograma aprobado en las Bases del concurso. (...) Todas las actuaciones que se generen dentro de los procesos de contratación sujetos a este reglamento, se entenderán legítimas y notificadas desde su publicación a través de la página web institucional”;*
- Que,** el artículo 37 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece: “(...) **Causas de rechazo de la oferta.** - *Luego de evaluados los documentos de la oferta, la Comisión de contratación rechazará una oferta por las siguientes causas: a) Si no cumpliera los requisitos exigidos en las bases del concurso. (...) e) Una oferta será rechazada en cualquier momento del proceso, si se comprueba que los participantes se encuentran incursos en las inhabilidades determinadas en el artículo 19 del presente reglamento”;*
- Que,** el artículo 39 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece: “**Informe de la Comisión de contratación.** - *La Comisión de contratación, luego de la evaluación de las ofertas, deberá emitir el informe final de resultado del proceso, que contemple de manera pormenorizada el desarrollo de cada etapa precontractual, conclusiones y la recomendación expresa de adjudicación, cancelación, suspensión o declaratoria de desierto, según corresponda; el cual deberá ser remitido al gerente general o su delegado para conocimiento y aprobación”;*
- Que,** el artículo 43 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece: “**Declaratoria de proceso desierto.** - *El gerente general o su delegado, previo informe y recomendación expresa de la Comisión de contratación, declarará desierto el proceso de manera total, en los siguientes casos: (...) b) Cuando todas las ofertas o la única presentada, no cumplieran con los requisitos mínimos establecidos en las bases del concurso (...) Una vez declarado desierto el procedimiento, el gerente general o su delegado, podrá disponer su archivo o su reapertura, a petición del área requirente quien remitirá la solicitud de forma motivada. En la declaratoria definitiva de desierto o cancelación se archivará el expediente, sin lugar a ningún tipo de reparación o indemnización a el/los participante/s. Dicha declaratoria será publicada en la página web del BIESS.”;*

- Que,** el 17 de septiembre de 2024, el Gerente General del BIESS de la época, aprobó el Manual del Proceso para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del BIESS; el cual, fue reformado el 12 de noviembre de 2024 y entro en vigencia el 29 de noviembre de 2024; y, conforme consta en el numeral 1.3 ultimo inciso de los lineamientos generales: "(...) *Los formatos a los que se hace mención en este manual de procesos, están sujetos a actualizaciones conforme a la normativa vigente; pudiendo las áreas requirentes considerar particularidades acordes a la naturaleza de su contratación.*";
- Que,** mediante Acción de Personal Nro. ACP-TH-MOV-0343, de 30 de mayo de 2025, se nombró al Eco. 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;
- Que,** 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 (...)*";
- Que,** con memorando Nro. BIESS-DPLP-2026-0123-MM de 07 de abril de 2026, el Director de Planificación y Proyectos Encargado, emite la Certificación POA No. 0122-026-CA PLURIANUAL, con la cual certificó que acorde al plan operativo anual 2026 aprobado, la tarea denominada: "**SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL**" (**CALL CENTER**); consta en la iniciativa "**GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**";
- Que,** el 07 de abril de 2026, mediante informe para la determinación de Giro Especifico 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 periodo 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 Especifico 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 Especifico de Negocio. (...)*";
- Que,** 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**);
- Que,** 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 Especifico del Negocio, bajo la modalidad que aplique de acuerdo a su reglamentación.*";
- Que,** 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;
- Que,** 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 si continuo;

- Que,** el 13 de abril de 2026, mediante Estudio de Mercado, 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;
- Que,** el 13 de abril de 2026, el Subgerente de Crédito, emitió y aprobó las Bases del Concurso del proceso de giro específico del negocio 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;
- Que,** 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;
- Que,** mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0288-MM de 16 de abril de 2026, el Subgerente de Crédito, solicitó a la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas Subrogante, la gestión de inicio de la contratación de Giro Específico del Negocio correspondiente al "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER), adjuntando la documentación habilitante del proceso;
- Que,** mediante memorando Nro. BIESS-CADM-2026-0297-MM de 17 de abril de 2026; la Coordinadora Administrativa Encargada, solicitó al Subgerente General la autorización del gasto e inicio del proceso, a realizarse a través de la modalidad Giro Específico del Negocio - Selección, cuyo objeto de contratación es el "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER) con un presupuesto referencial de USD. 998.000,00 (Novecientos noventa y ocho mil con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA; autoridad que mediante sumilla inserta en la hoja de ruta del Sistema Documental Quipux dispuso: "(...) se autoriza el gasto e inicio del proceso de giro específico del negocio (...)";
- Que,** mediante Resolución Administrativa Nro. BIESS-RA-SGEN-0002-2026, de 20 de abril del 2026, el Subgerente General resolvió: "**Artículo 1.- AUTORIZAR** el inicio del proceso por Giro Específico del Negocio Nro. GIRO-BIESS-2026-003 para la contratación del "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL" (CALL CENTER), 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"; aprobó las bases del concurso, presupuesto referencial, cronograma y demás documentos preparatorios del proceso de contratación aprobados por la Subgerencia de Crédito como área requirente de conformidad al memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0288-MM de 16 de abril de 2026; convocó a las personas jurídicas en asociación o consorcio cuya actividad se encuentre relacionada al objeto de contratación para que participen y presenten sus ofertas; y, designó a la Comisión de Contratación que estuvo conformada por: Pérez Gabela Elisa Viviana, Analista Senior de Contratación y Compras Pública, Profesional designado por el Gerente General, quien presidirá; Córdova Araujo Iván Alexis, Subgerente de Crédito, Titular del área requirente, Salazar Bassante Vanessa de los Ángeles, Analista Junior de Balcón de Servicios, Profesional afín al objeto de contratación;
- Que,** mediante memorando Nro. BIESS-DSGC-2026-0752-MM de 20 de abril de 2026, la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas Subrogante, notificó a los miembros de la Comisión de Contratación para llevar a cabo el procedimiento contratación de Giro Específico de Negocio - Selección, signado con Nro. GIRO-BIESS-2026-003 cuyo objeto es el "SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)";
- Que,** mediante memorando Nro. BIESS-DSGC-2026-0753-MM de 20 de abril de 2026, la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras

Públicas Subrogante, solicitó al Director de Comunicación y Mercadeo, la publicación en la página web institucional del proceso de contratación por Giro Especifico de Negocio – Selección, signado con Nro. GIRO-BIESS-2026-003 cuyo objeto es la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, para lo cual adjunto toda la documentación relevante;

- Que,** el 20 de abril de 2026, se publicó el proceso de contratación de Giro Especifico de Negocio- Selección, signado con Nro. GIRO-BIESS-2026-003 cuyo objeto es la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”, en la página web institucional del BIESS;
- Que,** mediante ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS, ACLARACIONES O MODIFICACIONES de 23 de abril de 2026, la Comisión de Contratación dio respuesta a 5 preguntas formuladas y realizó 1 aclaración al Anexo 1 “Identificación de la existencia de tratamiento de datos personales en el objeto contractual” de las bases del concurso para el proceso signado con Nro. GIRO-BIESS-2026-003 cuyo objeto es la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”;
- Que,** mediante Resolución Administrativa Nro. BIESS-RA-GGEN-005-2026 de 27 de abril de 2026 el Gerente General, resuelve: “(...) **Artículo 3- Delegar al/la Subgerente General** (...), para que, a nombre y representación (...) 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 su Disposición General Primera establece: “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”;
- Que,** mediante ACTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS de 29 de abril de 2026, la Analista Senior de Contratación y Compras Públicas dejó constancia que se recibieron 2 ofertas dentro del cronograma establecido de acuerdo al siguiente detalle: OFERENTE 1: CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP RUC: 1768152560001; OFERENTE 2: TELECAPACITADOS CIA. LTDA RUC: 1792229065001;
- Que,** mediante ACTA DE APERTURA DE OFERTAS de 29 de abril de 2026, la Comisión de Contratación procedió a la apertura de las 2 ofertas presentadas por: OFERENTE 1: CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP RUC: 1768152560001; OFERENTE 2: TELECAPACITADOS CIA. LTDA RUC: 1792229065001, y realizó la verificación de las inhabilidades y vinculaciones de los participantes y sus socios o accionistas, conforme consta el Anexo 1;
- Que,** mediante ACTA DE CONVALIDACIÓN DE ERRORES de 04 de mayo de 2026, la Comisión de Contratación, determinó que, no existen errores de forma que puedan ser convalidados en el procedimiento de contratación de Giro Especifico de Negocio – Selección, signado con Nro. GIRO-BIESS-2026-003 cuyo objeto es el “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”;
- Que,** mediante ACTA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS y Anexo 2 de 07 de mayo de 2026, la Comisión de Contratación concluyó: “(...) luego de realizar la evaluación de las ofertas presentadas, en decisión unánime, determinan: Descalificar a las ofertas presentadas por: OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, RUC: 1768152560001; y, OFERENTE 2: TELECAPACITADOS CIA. LTDA., RUC: 1792229065001, por cuanto no cumplen con los requisitos mínimos establecidos en las Bases del Concurso, numeral **4.1 METODOLOGÍA CUMPLE / NO CUMPLE; Primera Etapa: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS, 4.4. PERSONAL TÉCNICO, RECURSO HUMANO, EQUIPO TÉCNICO, 1) Personal Técnico y recurso humano: 1. Responsable de la operación, Título Académico; en consecuencia, no continúan con la siguiente etapa del proceso “Metodología por Puntaje”, al amparo del numeral 4.6 de las bases del concurso que establece: “(...) Aquellas ofertas que cumplan integralmente con los requisitos mínimos pasarán a la etapa de evaluación de ofertas por puntaje, caso contrario serán descalificadas por cuanto los requisitos mínimo constituyen parámetros de cumplimiento obligatorio (...)**”;
- Que,** mediante INFORME PARA LA DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCESO DE GIRO ESPECIFICO DEL NEGOCIO BAJO LA MODALIDAD DE SELECCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFONICAS A TRAVÉS DEL NUMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)” de 08 de mayo 2026, la Comisión de Contratación, concluye: “(...) Del análisis efectuado dentro del proceso de contratación bajo la modalidad de giro específico del negocio para el “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 establecidas en las bases del concurso, llegando hasta la fase de evaluación de ofertas. No obstante, como resultado de dicha evaluación, se determinó que ninguna de las ofertas presentadas cumple con los requisitos técnicos establecidos en las bases del concurso y, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Giro Especifico del Negocio”, y; recomiendan: “En virtud de lo expuesto y conforme al análisis efectuado durante la etapa de evaluación, se recomienda declarar desierto el presente proceso, en razón de que las ofertas presentadas no cumplen con los requisitos mínimos habilitantes

ni con las condiciones técnicas establecidas en los pliegos y términos de referencia correspondientes; en consecuencia, no se considera procedente continuar con la etapa de adjudicación, al no existir propuestas que garanticen el cumplimiento de las necesidades institucionales y de los principios de legalidad, transparencia, igualdad y eficiencia (...);

**Que,** mediante memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0158-MM de 08 de mayo de 2026, la Presidente de la Comisión de Contratación, remite al Subgerente General el Informe para la declaratoria de Desierto del proceso de Giro Especifico de Negocio bajo la Modalidad de Selección signado con Nro. GIRO-BIESS-2026-003 para la Contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”; para su conocimiento y aprobación; autoridad que, mediante comentario inserto en hoja de ruta del Sistema de Gestión Documental Quipux dispuso: “(...) En virtud de lo expuesto en el informe de la Comisión (...) acojo la recomendación (...)”;

**Que,** mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2026-0370-MM de 11 de mayo de 2026, el Subgerente de Crédito; solicitó a la Directora de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas Subrogante; la reapertura del proceso para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”; en virtud de que persiste la necesidad institucional, para lo cual adjunta el nuevo cronograma;

En ejercicio de las facultades que le confiere el Reglamento para las Contrataciones del Giro Especifico del Negocio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, la Resolución Nro. BIESS-RA-GGEN-005-2026 de 27 de abril de 2026.

## RESUELVE:

**Artículo 1.-** **DECLARAR DESIERTO** el proceso por Giro Especifico del Negocio Nro. GIRO-BIESS-2026-003 para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”; bajo la modalidad de Selección; de conformidad a lo establecido en la letra b) del artículo 43 del REGLAMENTO PARA LAS CONTRATACIONES DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS; que establece: “(...) Cuando todas las ofertas o la única presentada, no cumplieran con los requisitos mínimos establecidos en las bases del concurso”; y, con base en la recomendación expresa de la Comisión de Contratación contenida en el INFORME PARA LA DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCESO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO BAJO LA MODALIDAD DE SELECCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFONICAS A TRAVÉS DEL NUMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)” de 08 de mayo de 2026, anexo al memorando Nro. BIESS-SGEN-2026-0158-MM de 08 de mayo de 2026

**Artículo 2.-** **REAPERTURAR** el proceso por Giro Especifico 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 para la contratación del “SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 1800BIESS7 A NIVEL NACIONAL (CALL CENTER)”.

**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 conformada de la siguiente manera:

Nombres y Apellidos	Cargo	Función en la Comisión Técnica
Pérez Gabela Elisa Viviana	Analista Senior de Contratación y Compras Públicas	Profesional designada por la delegada de la máxima autoridad, Presidente
Córdova Araujo Iván Alexis	Subgerente de Crédito	Titular del área requirente
Salazar Bassante Vanessa de los Ángeles	Analista Junior de Balcón de Servicios	Profesional afín al objeto de la 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 Específico del Negocio del BIESS, a través de la página web Institucional del BIESS: [www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec); garantizando los principios rectores de transparencia, legalidad, publicidad y concurrencia del proceso de contratación.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. -**

Dado en la ciudad de Quito D.M., la vigencia de la presente resolución será a partir de la fecha de suscripción electrónica.

Econ. Rafael Andrés Balda Velásquez

**SUBGERENTE GENERAL**

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

**CERTIFICO:** Que la presente Resolución Administrativa fue expedida por el Subgerente General del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS, en la fecha que consta en la firma electrónica.

Abg. Paúl Justin Guzmán Cordero

**SECRETARIO GENERAL**

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