



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

## BASES DE CONVENIO

**“SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA  
IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL  
USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA  
GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS”**



**BASES DEL PROCESO PARA LA SELECCIÓN DEL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD  
DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR  
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

**A. SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE  
TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS - ANTECEDENTES Y  
FINALIDAD DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO**

**1. ANTECEDENTES:**

- LEY DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS:
  - Art. 3.- El Issfa cumplirá las siguientes funciones: “(...) i) Celebrar contratos con personas naturales o jurídicas y convenios con organismos nacionales o internacionales para el cumplimiento de sus finalidades específicas; (...)”
  - Art. 84.- “El Issfa concederá a sus asegurados préstamos quirografarios, ordinarios y de emergencia, préstamos hipotecarios y préstamos prendarios.
- Resolución N.º 22.25.1 de fecha 01 de Diciembre de 2022, en el cual el Consejo Directivo del Instituto de Seguridad Social de FF.AA., en ejercicio de sus funciones y atribuciones establecidas en el artículo 7, letra r) de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas; artículo 10, letra f) del Reglamento para el Funcionamiento del Consejo Directivo; y, en cumplimiento al procedimiento para la emisión de actos normativos, resuelve emitir: “REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS – ISSFA”. Capítulo I, Generalidades del mencionado reglamento, en el Artículo 8, Requisitos Específicos se determina que: Para acceder al préstamo quirografario se requiere:
  - b. Disponer de firma electrónica para los asegurados militares en servicio activo, y de forma opcional para los pensionistas militares y de montepío.
  - c. Para los pensionistas militares y pensionistas de montepío que no dispongan de firma electrónica y que hayan completado su solicitud en la oficina virtual, deberán acercarse a las oficinas del ISSFA a firmar los documentos de préstamo, previo a su desembolso.
- Mediante oficio N.º SB-DCSORE-2025-0134-O de 12 de agosto de 2025 dispone: “Se dispone que la entidad implemente un mecanismo de autenticación de doble factor (2FA) para el acceso a la oficina virtual. Así mismo, deberá presentar a este Organismo de Control un plan formal de implementación, que incluya como mínimo el cronograma de actividades, los responsables asignados y las evidencias de avance correspondientes.”
- Convenio entre el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y la empresa LAZZATE CIA. LTDA., para el “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE



*EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS PARA LA FIRMA ELECTRÓNICA” firmado el 05 de abril de 2023.*

- Mediante oficio N. ISSFA-DI-DC-2025-1431-OF del 11 de diciembre del 2025, se informa al secretario de la comisión de crédito, la terminación del convenio del Servicio de Firma Electrónica con la Empresa LAZZATE CIA. LTDA.
- Mediante resolución N. ISSFA-CDC-2026-006-R donde se dispone a la Dirección de Inversiones elaborar el informe de necesidad y el estudio de mercado con el apoyo de la Unidad de tecnología hasta el 13 de febrero del 2026.
- Mediante Memorando N.° ISSFA-DSP-2026-0243-M la Dirección de seguros Previsionales emite su informe de necesidad respecto al servicios de firmas electrónicas.
- GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES O SERVICIOS. Código DI-PS-P02-SB02-GP02.

## **2. BASE NORMATIVA:**

### **Constitución de la República del Ecuador:**

Artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, numeral 25 al referirse a la garantía de los derechos reconoce: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”*

Artículo 226 establece que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos, así como 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; este principio de legalidad de las actuaciones del sector público implica, para el caso concreto del ISSFA, que esta Institución solo puede ejercer, ejecutar y cumplir las funciones y atribuciones que le sean explícitamente establecidos en la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, su Reglamento General y demás normativa.

Artículo 227, establece: *“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.”;*

### **Código Orgánico Administrativo:**

Artículo 90 de la norma ibidem, determina que *“las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas”;*



Artículo 138 del Código Orgánico Administrativo de la normativa antes señalada en su segundo inciso determina que *"...las administraciones públicas pueden crear registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinte y cuatro horas, aunque a efectos de cómputos de términos y plazos, se aplicará lo previsto en este código"*.

Artículo 188 de la normativa antes señalada prevé que un procedimiento administrativo puede realizarse por cualquiera de las formas previstas a través de medios electrónicos cuando estos hayan sido implementados por la institución pública, debiendo señalar que para su utilización, las instrucciones deben ser claras y precisas. Las actuaciones dentro del procedimiento administrativo podrán realizarse a través de medios electrónicos, informáticos, magnéticos, telemáticos u otros producidos por la tecnología.

**Ley de Comercio Electrónico:**

Artículo 16, previene: *"Cuando se fijare la firma electrónica en un mensaje de datos, aquélla deberá enviarse en un mismo acto como parte integrante del mensaje de datos o lógicamente asociada a éste. Se presumirá legalmente que el mensaje de datos firmado electrónicamente conlleva la voluntad del emisor, quien se someterá al cumplimiento de las obligaciones contenidas, en dicho mensaje de datos, de acuerdo a lo determinado en la ley."*;

Artículo 52, señala: *"Cuando se fijare la firma electrónica en un mensaje de datos, aquélla deberá enviarse en un mismo acto como parte integrante del mensaje de datos o lógicamente asociada a éste. Se presumirá legalmente que el mensaje de datos firmado electrónicamente conlleva la voluntad del emisor, quien se someterá al cumplimiento de las obligaciones contenidas, en dicho mensaje de datos, de acuerdo a lo determinado en la ley."*

**REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS – ISSFA.** Capítulo I, Generalidades del

mencionado reglamento, en el Artículo 8, Requisitos Específicos se determina que: Para acceder al préstamo quirografario se requiere: (...)

*"b. Disponer de firma electrónica para los asegurados militares en servicio activo, y de forma opcional para los pensionistas militares y de montepío.*

*c. Para los pensionistas militares y pensionistas de montepío que no dispongan de firma electrónica y que hayan completado su solicitud en la oficina virtual, deberán acercarse a las oficinas del ISSFA a firmar los documentos de préstamo, previo a su desembolso."*

**Reglamento a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas**

Disposición General Primera del Reglamento a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas establece: *"Control de supervivencia.- Los pensionistas del ISSFA tendrán la*



*obligación de pasar el control de supervivencia para mantener vigente el goce de sus beneficios, de conformidad con la respectiva resolución específica:*

*La supervivencia podrá verificarse en línea, será presencial para los residentes en el exterior.”*

Disposición general séptima del Reglamento para el Control de supervivencia de los pensionistas del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de a quienes se les realiza el servicio de pago de Pensiones, expedido por el Consejo Directivo del ISSFA con resolución N.º 22.25.2 de 28 de noviembre de 2022, que dispone: *“El ISSFA buscará e implementará de manera permanente, procedimientos apoyados en mecanismos telemáticos, que amparados legalmente, faciliten el cumplimiento del control de supervivencia de los pensionistas.”*

### **3. OBJETIVO GENERAL:**

Implementar el servicio de firma electrónica transaccional con validación biométrica, integrado a la Oficina Virtual mediante el uso de canales digitales, a fin de garantizar la legalidad, seguridad y confiabilidad en la prestación de los servicios institucionales que lo requieran.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar y seleccionar una empresa proveedora del servicio de validación de identidad del asegurado para el otorgamiento de prestaciones o servicios, debidamente calificada por ARCOTEL y que cuenten con la capacidad técnica y experiencia para realizar el servicio requerido.
- Integrar la firma electrónica biométrica en los procesos de la Oficina Virtual, priorizando los trámites de créditos, supervivencia telemática y aquellos que progresivamente se incorporen al proceso de digitalización institucional.
- Implementar y fortalecer los controles de identificación, autenticación, en los servicios digitales institucionales, con el propósito de dar cumplimiento efectivo a las observaciones y planes de acción derivados de los procesos de auditoría, mitigando riesgos y asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- Apoyar la estrategia institucional de transformación digital, asegurando que la plataforma implementada sea escalable y permita la incorporación progresiva de nuevos trámites y servicios en línea.
- Implementar validaciones biométricas de la identidad del firmante, avaladas por el Registro Civil del Ecuador, como mecanismo de autenticación robusta y prevención de fraudes.
- Mejorar la experiencia del asegurado, facilitando el acceso remoto, seguro y oportuno a los servicios institucionales, reduciendo la necesidad de desplazamientos y trámites presenciales.



**5. ALCANCE:**

El presente proceso comprende la contratación del servicio de validación de identidad del asegurado mediante tecnología biométrica, para la generación y suscripción de documentos electrónicos, con cobertura a nivel nacional e integración a la Oficina Virtual del Issfa. El servicio incluirá reconocimiento facial, prueba de vida y la emisión de firma electrónica de un solo uso certificada por una entidad autorizada, garantizando su validez jurídica conforme a la normativa vigente en el Ecuador. Asimismo, contempla la integración con los sistemas institucionales, ejecución de pruebas, puesta en producción, estabilización, soporte técnico y la provisión de reportes y paneles de control de las transacciones efectuadas.

**6. JUSTIFICACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO:**

El Issfa, en el marco de su estrategia de transformación digital, ha consolidado la Oficina Virtual como el principal canal de interacción con asegurados, pensionistas y beneficiarios. El crecimiento sostenido en la demanda de servicios digitales y la digitalización progresiva de trámites institucionales requieren la implementación de mecanismos tecnológicos robustos que garanticen autenticación fuerte, validación inequívoca de identidad y suscripción electrónica segura de documentos.

Las auditorías realizadas por el organismo de control al proceso de concesión de créditos emitieron observaciones relacionadas con la necesidad de fortalecer los controles de autenticación, identificación del solicitante y gestión de accesos a los sistemas institucionales.

En el proceso de créditos quirografarios se registraron 47.014 operaciones durante el año 2025, de las cuales 23.281 fueron suscritas mediante validación biométrica, 18.364 con firma electrónica personal y 5.369 de manera manual. En este proceso existen picos de demanda diaria de hasta 1200 firmas y 150 por hora.

Adicionalmente, el trámite de supervivencia telemática registró 225 operaciones con validación biométrica, evidenciando la aplicabilidad y pertinencia del mecanismo en procesos sensibles que requieren prueba de vida y autenticación reforzada. Estos datos demuestran la creciente adopción de mecanismos digitales y la necesidad de consolidar un esquema institucional estandarizado, jurídicamente válido y tecnológicamente robusto que asegure trazabilidad, integridad y autenticidad en las transacciones electrónicas.



### **6.1. NECESIDAD DESDE CRÉDITO**

Del análisis efectuado se determina que la implementación y mantenimiento del servicio de validación biométrica y firma electrónica transaccional se justifica en función del alto volumen de créditos gestionados mediante canales digitales, la brecha existente de asegurados que no cuentan con firma electrónica personal, la existencia de procesos críticos que requieren identificación inequívoca del solicitante, las observaciones regulatorias que exigen el fortalecimiento de los controles digitales, la proyección de incremento de trámites en la Oficina Virtual y la necesidad institucional de reducir progresivamente la firma manual en los procesos, fortaleciendo la seguridad, trazabilidad y eficiencia operativa.

### **6.2. NECESIDAD DESDE SEGUROS PREVISIONALES**

De acuerdo con el informe remitido por la Dirección de Seguros Previsionales, uno de sus objetivos estratégicos consiste en mantener en la Oficina Virtual del Issfa un proceso telemático para el registro de la supervivencia de los pensionistas residentes en el exterior, incorporando reconocimiento y validación biométrica de identidad como prueba de vida, así como la suscripción de los documentos legales generados mediante firma electrónica.

En cumplimiento del Reglamento para el Control de Supervivencia de los Pensionistas del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de quienes se les realiza el servicio de pago de pensiones, particularmente en lo referente a la supervivencia telemática para pensionistas residentes en el exterior, se evidencia la necesidad de mantener un esquema de firma electrónica transaccional con validación biométrica integrado a la Oficina Virtual, cuyo pago deberá realizarse mediante botón de pagos utilizado directamente por el asegurado. Este mecanismo garantiza continuidad operativa, cumplimiento normativo y seguridad jurídica en el proceso de control de supervivencia.



**B. SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS – SERVICIOS REQUERIDOS PARA LAS EMPRESAS, PAGOS Y REQUISITOS PARA SU CALIFICACIÓN**

**7. SERVICIO REQUERIDO:**

El presente servicio se centra en autenticar la identidad de los asegurados a fin de garantizar que las personas que adquieran dichos créditos, supervivencia telemática y servicios anexos tengan la identidad que ostentan.

El proveedor debe garantizar la validez de las firmas en los documentos emitidos para la solicitud de créditos en línea, supervivencia telemática y servicios anexos, a través del programa FIRMA EC tanto de la firma realizada por el asegurado como de la firma del lado del Issfa.

El Proveedor debe ser certificado como entidad certificadora o su tercer vinculado que le permita emitir firma electrónica a asegurados que soliciten créditos en línea, supervivencia telemática y servicios anexos del Issfa.

**7.1. SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS:**

El servicio de validación de la identidad de forma biométrica incluye:

- Validación de identidad biométrica con reconocimiento facial (Biométrica de rostro vivo) para procesos de comparación con fuentes oficiales (Registro Civil u otros organismos autorizados).
- Generación y almacenamiento de evidencias recopiladas en relación a la validación de la biometría realizada a los asegurados.

**7.2. FIRMA ELECTRÓNICA DE UN SOLO USO:**

El servicio de firma electrónica de un solo uso incluye:

- Servicio de firma electrónica de un solo uso certificada, la cual es emitida por una Entidad de Certificación Autorizada por ARCOTEL para los asegurados del Issfa para la suscripción de créditos en línea, supervivencia telemática y servicios anexos.
- Suscripción electrónica de los documentos digitales que cumplan con la validación del programa firma EC, conforme se establece en el ACUERDO MINISTERIAL No. 017-2020 del 01 de julio de 2020 en el que se indica "(...) Artículo 3.- De la firma electrónica. -



Se dispone, como herramienta obligatoria para la simplificación de trámites, el uso de firma electrónica (...).”.

- El Proveedor deberá garantizar que la firma electrónica con la que se suscriban los documentos sea una firma válida en base a la regulación del Ecuador con el objetivo que los documentos suscritos electrónicamente sean aceptados como válidos.
- El Proveedor deberá cumplir con la ley de Comercio Electrónico para la emisión de firmas electrónicas para realizar el proceso de suscripción electrónica de documentos.
- Envío de los documentos firmados de créditos en línea, supervivencia telemática y servicios anexos a los asegurados por correo electrónico, a un servidor de propiedad del Issfa mediante servicio web del instituto.
- Generación y almacenamiento de evidencias recopiladas en relación con la aprobación de los documentos digitales e interacciones con los asegurados.
- Para el caso de supervivencia en línea, la firma electrónica transaccional con validación biométrica integrado a la Oficina Virtual, se deberá habilitar un botón de pagos para que sea utilizado directamente por el asegurado.

### **7.3. ENVÍO DE MENSAJES DE NOTIFICACIÓN A LOS ASEGURADOS DEL ISSFA:**

El servicio de mensajes de notificación incluye el envío de notificaciones del estado de servicio (pendiente, bloqueado o finalizado) a los asegurados mediante correo electrónico solicitado al asegurado; para lo cual el Issfa definirá el texto.

## **8. METODOLOGÍAS APLICABLES AL PROCESO**

### **8.1. METODOLOGÍA PARA LA ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **a) LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS:**

El Proveedor se adaptará a las especificaciones funcionales, técnicas y de seguridad informática establecidas por el Issfa, para lo cual entregará los siguientes documentos:

- Requerimientos funcionales y técnicos.
- Requerimientos de seguridad informática.
- Requerimientos de integración.

Si el proveedor ve necesario entregar información adicional, esta puede ser considerada como parte del proceso. La documentación será elaborada por el proveedor y entregada para revisión, validación y aprobación del Administrador del Convenio.



**b) INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:**

El proveedor realizará todas las pruebas y tareas necesarias para activar los servicios web que permitirán consumir los servicios contratados conforme a los requerimientos del Issfa, en el cual el proveedor entregará un informe técnico de integración de los servicios con el Issfa.

Servicios web para el “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS”,

Proceso de entrega de documentos firmados mediante el canal de comunicación que se defina entre el Proveedor y el Issfa por cada uno de los servicios disponibles.

**c) PRUEBAS INTEGRALES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y ACEPTACIÓN DE CASOS DE PRUEBAS DE USUARIOS FINALES:

El proveedor elaborará los casos de pruebas de usuarios finales que contendrá la descripción de los casos de prueba basados en los documentos de requerimientos funcionales, técnicos y de integración, para lo cual se validará y adicionará los casos de pruebas que considere necesarios, para la aprobación del Administrador del Convenio.

Una vez aprobados los casos de prueba por el Issfa, el Proveedor, preparará el entorno de pruebas y ejecutará los casos de pruebas de usuarios finales en conjunto con el equipo técnico y funcional del Issfa.

Una vez concluidas las pruebas de aceptación de usuario, el Proveedor entregará el informe de resultados de las pruebas para la aprobación del Administrador de Convenio.

NOTA: El Issfa deberá proporcionar el ambiente de pruebas para la implementación de las diferentes fases del convenio.

**d) PUESTA EN PRODUCCIÓN DE SERVICIOS**



El Proveedor elaborará y entregará al Administrador del Convenio la documentación requerida para el paso a producción, la misma será revisada, validada y aprobada por el Administrador del Convenio.

Posterior a la aprobación de esta documentación, el Administrador del Convenio entregará la documentación y gestionará la autorización para la puesta en producción. La puesta en producción se realizará de forma conjunta con el Proveedor donde se ejecutarán las actividades coordinadas entre las partes para que la funcionalidad se encuentre operativa.

**e) ESTABILIZACIÓN**

Posterior a la aceptación de la puesta en producción del servicio, el Proveedor realizará el acompañamiento post producción para garantizar que el servicio funcione de manera estable por el lapso tiempo acordado con el Administrador del convenio. Una vez terminado el periodo de acompañamiento post producción se dará por finalizado el servicio de puesta en producción de servicio.

El Proveedor entregará al Administrador del Convenio el Informe Técnico de actividades realizadas hasta la puesta en producción de servicios contratados para su validación y aceptación.

**f) RESOLUCIÓN DE INCIDENTES**

Como parte de los servicios el Proveedor deberá garantizar una disponibilidad del 24 x 7 x 365 a partir de la puesta en producción de los servicios, durante el tiempo que dure el convenio.

Incidente se considera a la suspensión o intermitencia del servicio de firma electrónica con validación biométrica por un tiempo superior a 10 minutos.

El Proveedor brindará atención a incidentes (7x 24x 365) para la resolución de problemas presentados, corrección de errores de aplicación, requerimientos de configuración y otros que se puedan presentar durante la provisión de los servicios contratados. El tiempo de respuesta a los incidentes será máximo de 60 minutos para su resolución.

La atención de los incidentes presentados se realizará mediante vía telefónica, correo electrónico o en la herramienta que provea el Proveedor, donde el Administrador del



convenio o el personal técnico del Issfa podrá notificar un incidente en horario 7x24x365, lo cual deberá estar establecido en el SLA.

El Proveedor entregará al Administrador de Convenio para su aprobación en un plazo de hasta 24 horas posterior a la resolución del incidente el informe correspondiente.

En caso de que el Proveedor no cumpla con la atención de los incidentes presentados el Administrador del Convenio aplicará la multa correspondiente al 5% de la facturación del mes.

## **8.2. METODOLOGÍA PARA EL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DE ASEGURADOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES**

Se requiere la oferta de un servicio integral de validación biométrica de identidad para la firma electrónica de documentos, que permita verificar de manera segura y confiable la identidad de los asegurados mediante el uso de tecnologías de reconocimiento facial y mecanismos de contraste con fuentes oficiales. El servicio deberá integrarse a través de la plataforma del proveedor, garantizar altos estándares de precisión y seguridad en la autenticación, y habilitar la continuidad de los trámites en línea únicamente cuando la identidad haya sido validada exitosamente, respaldando el proceso con documentación técnica que describa su funcionamiento.

## **8.3. METODOLOGIA PARA EL SERVICIO DE FIRMA ELECTRÓNICA DE UN SOLO USO**

Se usará la plataforma del Proveedor y/o diseño de la firma electrónica de un solo uso para la suscripción de documentos digitales, en el cual se considerará:

### **a) Envío de requerimiento Firma Electrónica:**

Para que el servicio de firma electrónica se lo pueda consumir se lo hará a través de la plataforma del Proveedor y/o diseño respectivo en el cual estarán definidos al menos los siguientes campos:

#### Entrada

- Documentos PDF
- Número de Cédula del Asegurado
- Descripción del servicio a contratar(id)
- Número de documentos a ser procesados

#### Campos de Salida



- Código de proceso o trámite
- Documentos firmados
- Evidencias de la validación biométrica (obligatorio para algunos trámites)

#### **b) Firma electrónica**

- Interfaz gráfica que permita gestionar el proceso de la firma electrónica para todos los documentos generados en línea, y que se integre a los sistemas transaccionales Core del Issfa. Servicio de Firma Electrónica certificada (de un solo uso) en los procesos que requieran la suscripción del asegurado.
- Firmado con firma de un solo uso, se debe disponer de interfaces para integrar los servicios y procesos que se requieran para el firmado de uno o varios documentos con firma certificada, generando certificados digitales de un solo uso para firmar electrónicamente.
- El Proveedor deberá garantizar que la firma electrónica con la que se suscriban los documentos sea una firma válida en base a la regulación del Ecuador con el objetivo que los documentos suscritos electrónicamente sean aceptados como válidos.
- El Proveedor deberá cumplir con la ley de Comercio Electrónico para la emisión de firmas electrónicas que permitan realizar el proceso de suscripción electrónico de documentos.
- El Proveedor debe ser certificado como entidad certificadora o su Tercer Vinculado, así como estar calificado por la Superintendencia de Bancos como compañía de servicios auxiliares, que le permita emitir firma electrónica transaccionales a asegurados que soliciten servicios en línea en el portal del Issfa.
- Los documentos digitalizados se firmarán en la interacción con los servicios en línea del Issfa.
- De no tener respuesta por parte del asegurado para continuar con la firma electrónica de los documentos, se deberá remitir notificaciones de alerta y de reintentos para la firma electrónica de documentos a través de los medios de comunicación establecidos (correo electrónico) definiendo un máximo de reintentos siempre y cuando el asegurado no realice la firma de los documentos dentro del tiempo de validez de la firma esto no incurrirá en costos adicionales para el asegurado.
- Identificar la documentación digital suscrita con firma electrónica por parte del Asegurado y asegurar que la documentación suscrita sea enviada al servidor perteneciente al Issfa, mediante servicios web.
- Contar con un reporte de documentos suscritos, no suscritos y otros que el Issfa defina.



- Contar con funcionalidad para firma de documentos bajo demanda para casos de excepción.
- La cantidad de documentos a suscribirse debe ser configurable por el dinamismo del negocio.

#### **8.4. FUNCIONALIDAD DE REPORTES EN LÍNEA**

Se deberá contar con la funcionalidad de consulta de reportes en línea que permita:

- a. Visualizar todos los estados de documentos digitales: generados, enviados, revisados, firmados y rechazados.
- b. Búsquedas que deberá realizarse mediante filtros avanzados por criterios por número de cédulas, nombres y apellidos, identificador del servicio, rango de fechas, entre otros.
- c. Se deberá contar con un reporte, que permita visualizar el estado de todos los documentos: generados, enviados, pendiente de firma electrónica, documentos firmados exitosamente, notificaciones por documentos rechazados por anulación, según campos definidos que permitan ser identificados, para un control integral del proceso.
- d. Campos de reporte requerido:
  - Número de Cédula de identidad del asegurado
  - Número de petición o solicitud
  - Número de servicio
  - Estado de servicio
  - Tipo de producto
  - Correo electrónico
  - Fecha de activación, creación de servicio
  - Fecha de suscripción o no de los documentos digitales
  - Estado de convenio digital (suscrito, no suscrito)
  - Confirmación de envío a archivo
  - Confirmación de envío al correo del asegurado
  - Novedades en caso de rechazo de firma

El documento firmado electrónicamente deberá estar almacenado tanto por el ISSFA como también por el Proveedor de tal forma que se convierte en un documento legal para su posterior respaldo y uso, únicamente por la duración del convenio.

Se debe contar con el mecanismo de contingencia en el caso de que ocurra algún incidente con los servicios web, por lo que el Proveedor deberá garantizar que la documentación no se pierda por medio de la ejecución de reintentos, así como también él envió de la documentación a un correo institucional del ISSFA, en caso de ser necesario.



En caso de que por algún motivo ocurra un error en la suscripción de la documentación el servicio debe contemplar un escenario de reproceso con el objetivo de garantizar que toda la información enviada sea suscrita en su totalidad.

Se requiere manejar un control referente al número de archivos enviados, mismos (cantidad) que deben ser devueltos con la firma electrónica.

Se debe contar con toda la información necesaria para que se permita realizar un proceso de trazabilidad y conciliación de las transacciones realizadas. La solución debe manejar códigos de errores que deben ser reportados al ISSFA.

**9. PRODUCTOS ESPERADOS:**

Entre los productos o servicios esperados se deberá contar con el siguiente detalle:

**9.1. SERVICIO DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DE ASEGURADOS PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITOS EN LÍNEA**

Servicio de mecanismo de validación de identidad mediante fotografía “selfie”, fotografía de la cédula, video y comparación con fuentes oficiales (DINARDAP, Registro Civil y otros organismos autorizados) implementado y funcionando.

**9.2. FIRMA ELECTRÓNICA DE UN SOLO USO**

Servicio de firma electrónica certificada (de un solo uso) para los asegurados del ISSFA para la suscripción de los documentos generados en los procesos crediticios. La firma electrónica es usada por todos los documentos que sean necesarios para la regularización de los servicios de créditos en línea.

**9.3. ENVÍO DE CORREOS DE NOTIFICACIÓN A ASEGURADOS DEL ISSFA.**

Servicio de envío de notificaciones con confirmación de lectura por parte de los asegurados implementados y funcionando.

**9.4. REPORTE**

Dashboard de las transacciones realizadas referente a validación de identidad, firma electrónica y mensajes de notificación.

**9.5. ALMACENAMIENTO**

El documento firmado electrónicamente deberá estar almacenado tanto por el ISSFA como también por el Proveedor de tal forma que se convierte en un documento legal para su posterior respaldo y uso, por al menos la duración del Convenio.



**10. TARIFARIO DE SERVICIOS:**

En base al estudio de mercado realizado en febrero 2026 se ha determinado como costos máximos los siguientes:

PROMEDIO COSTOS DE SERVICIO	
DE 1 A 2500	\$ 2,25

PROMEDIO COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN	
DE 1 A 2500	\$ -
DE 2501 A 5000	
DE 5001 EN ADELANTE	

**11. FORMA DE PAGO**

El costo por el servicio firma electrónica transaccional con validación biométrica incluidos los impuestos, serán cubiertos por el asegurado que accede al crédito a través del financiamiento concedido por el ISSFA.

El proveedor remitirá el reporte del servicio prestado durante el mes junto con la factura, dentro de los ocho primeros días del mes subsiguiente. Una vez remitida la documentación el administrador del convenio conciliará los valores que consten en los registros del Instituto con el valor de la factura y se procederá con el trámite de pago respectivo.

Para el caso de supervivencia telemática, la firma electrónica transaccional con validación biométrica integrado a la Oficina Virtual, será cancelada directamente por el asegurado mediante el botón de pagos habilitado para el efecto.

**12. METODOLOGÍA DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS:**

El administrador del convenio realizará el control del cumplimiento de los servicios, para lo cual las empresas en convenio deberán remitir semestralmente un informe que contenga lo siguiente:

- Informe de firmas electrónicas transaccionales con validación biométrica realizadas en el período.
- Informe de principales eventos suscitados/incidentes en el periodo de análisis y sus resoluciones.



**13. PERIODO DE VIGENCIA:**

El plazo de vigencia de la suscripción del convenio será de dos (2) años calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del convenio. Podrá renovarse por dos años adicionales con informe favorable del administrador del convenio, situación que deberá notificarse al Proveedor con al menos noventa (90) días hábiles de anticipación a la fecha de finalización del convenio.

**14. NÚMERO DE EMPRESAS A SELECCIONAR**

Para este proceso se seleccionará una empresa, misma que debe cumplir con todo lo establecido en las presentes bases del proceso de selección.

**15. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN**

En base al estudio de mercado se define el tiempo máximo de integración, implementación y puesta en producción en 10 días a partir de la adjudicación del convenio.

**16. MULTAS**

En caso de que el Proveedor no cumpla con la atención de los incidentes presentados el Administrador del Convenio aplicará la multa correspondiente al 5% de la facturación del mes.

**17. CLAUSULAS OBLIGATORIAS DEL CONVENIO**

**CLÁUSULA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El proveedor adjudicado deberá implementar y mantener medidas técnicas, organizativas, administrativas y legales razonables y proporcionales para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada en la prestación del servicio, así como su trazabilidad y protección frente a accesos no autorizados, alteración, pérdida, destrucción o divulgación.

Como mínimo, el proveedor deberá:

- a. Mantener controles de acceso por perfiles y privilegios, limitando el acceso únicamente al personal autorizado para la ejecución del servicio.
- b. Aplicar mecanismos de autenticación y control de acceso para cuentas administrativas y técnicas asociadas al servicio.
- c. Mantener registros o bitácoras de eventos (logs) y trazabilidad de transacciones, con capacidad de consulta para fines de soporte, control y auditoría.



- d. Proteger la información transmitida y almacenada mediante mecanismos de seguridad adecuados, conforme a la naturaleza del servicio y riesgos asociados.
- e. Mantener mecanismos de respaldo, recuperación y continuidad operativa que permitan reducir el riesgo de pérdida de información y afectación del servicio.
- f. Gestionar incidentes de seguridad de la información, incluyendo identificación, contención, corrección y reporte al ISSFA.
- g. Notificar al ISSFA, sin dilación indebida, cualquier incidente de seguridad de la información que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la información institucional, remitiendo la información disponible para su gestión y seguimiento en un máximo de 24 horas.
- h. Facilitar al Issfa, cuando sea requerido, información y evidencias razonables relacionadas con la gestión de incidentes, controles de seguridad y trazabilidad del servicio.

El Issfa, por su parte, mantendrá las coordinaciones institucionales necesarias para la administración del convenio, definición de accesos institucionales, y gestión de incidentes que se originen en sus propios sistemas o infraestructura, en coordinación con las unidades competentes.

#### **CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

- **Responsabilidad y Finalidad:** El Proveedor actuará en calidad de encargado del tratamiento de datos personales respecto a la información proporcionada por el Issfa para la emisión, validación y gestión de firmas electrónicas. Se compromete a tratar dichos datos exclusivamente para cumplir con el servicio contratado, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).
- **Confidencialidad:** El Proveedor garantizará la confidencialidad absoluta de los datos de creación de firma (claves privadas, certificados) y datos personales de los titulares. Ningún dato podrá ser divulgado, reproducido o compartido con terceros sin autorización expresa.
- **Medidas de Seguridad:** El Proveedor implementará medidas técnicas y organizativas de alto estándar para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdida, destrucción o alteración.
- **Uso Limitado:** Se prohíbe el uso de los datos para fines distintos a los establecidos en estos Términos de Referencia.
- **Derechos del Titular:** El Proveedor facilitará el cumplimiento de los derechos de los titulares (acceso, rectificación, eliminación, etc.).
- **Incidentes de Seguridad:** En caso de brechas de seguridad, el Proveedor notificará al Issfa en un plazo no mayor a 24 horas.



**CLÁUSULA DE INTEGRIDAD, ANTISOBORNO Y CONFLICTO DE INTERESES:**

El Proveedor declara conocer y cumplir la Política Antisoborno del ISSFA y las disposiciones del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) aplicables, y se obliga a mantener una actuación íntegra, transparente y de estricto cumplimiento normativo durante toda la vigencia del convenio.

En tal virtud, el Proveedor se obliga a:

- a. No ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, pagos, comisiones, dádivas, regalos, beneficios o ventajas indebidas, para influir o intentar influir en decisiones o actuaciones relacionadas con este convenio.
- b. Abstenerse de realizar pagos de facilitación y de entregar regalos, hospitalidades o beneficios que puedan percibirse razonablemente como orientados a influir indebidamente en servidores o relacionados del Issfa.
- c. Declarar oportunamente y gestionar cualquier conflicto de interés real, potencial o aparente vinculado al convenio.
- d. Colaborar con los procesos de debida diligencia, verificación, monitoreo o investigación que el Issfa disponga para fines de cumplimiento antisoborno, remitiendo la información y documentación que le sea requerida.
- e. Reportar de forma inmediata cualquier intento, solicitud, indicio o hecho relacionado con soborno o irregularidades vinculadas al convenio, a través de los canales institucionales habilitados, incluido el correo [denunciasoborno@issfa.mil.ec](mailto:denunciasoborno@issfa.mil.ec).
- f. Hacer extensivas estas obligaciones a sus representantes, administradores, apoderados, personal asignado, intermediarios y terceros que actúen en su nombre; y, de autorizarse subcontratación, garantizar su aceptación y cumplimiento por parte del subcontratista.
- g. Aceptar que el incumplimiento de esta cláusula constituye incumplimiento grave y faculta al Issfa, previo debido proceso y conforme la normativa aplicable, a disponer la terminación unilateral del convenio, sin perjuicio de poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes y ejercer las acciones legales correspondientes.
- h. Reconocer que el seguimiento y control de esta cláusula será efectuado por el Administrador del convenio que designe el Director General del Issfa, en coordinación con el Oficial de Cumplimiento Antisoborno.



**CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE OTROS DELITOS LA/FD:**

El Proveedor se compromete a no utilizar directa o indirectamente, para lavado de activos y/o financiación de otros delitos (LA/FD) al Instituto, por cuanto declara conocer y cumplir la normativa vigente aplicable en materia de LA/FD, así como las políticas y procedimientos internos del Issfa sobre debida diligencia, conocimiento de contrapartes y gestión/monitoreo de estos riesgos.

- a. Entregar, a requerimiento del Issfa y dentro de los plazos que se establezcan, información y documentación veraz, completa y actualizada para su validación, incluyendo estructura accionaria y de control, antes o durante el establecimiento de la relación y de forma continua cuando sea requerido.
- b. Aceptar y facilitar la aplicación de los controles y verificaciones que el ISSFA determine para la gestión del riesgo de LA/FD, incluyendo procesos de debida diligencia, evaluación de antecedentes, confirmación de información y cualquier otra validación necesaria conforme a la normativa vigente y a las políticas institucionales; atendiendo al anexo de proveedores, a los plazos determinados y los requerimientos del ISSFA para aclaración, ampliación o sustento, al detectarse alertas o inconsistencias.
- c. Incurrir en incumplimiento de esta cláusula, para la entrega incompleta, no confiable de información, al existir imposibilidad de ejecutar debida diligencia, le facultará al Issfa, según su evaluación de riesgo, a rechazar la oferta, suspender el proceso, relación y/o terminar el instrumento que se suscriba, sin perjuicio de las acciones y reportes que correspondan conforme a la normativa vigente.

**CLÁUSULA DE SUJECCIÓN/ADHESIÓN A LAS BASES:**

Las condiciones del convenio se sujetarán a las bases del concurso, los oferentes suscribirán una carta donde se comprometan a cumplir con las condiciones, términos, costos, forma de pago y obligaciones establecidas en las bases de la convocatoria que constan publicadas en la página del Issfa (carta de obligatorio cumplimiento según formato anexo 1).

**CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

Las partes acuerdan que toda controversia, divergencia, reclamo, ejecución o resolución del presente convenio, o que de cualquier forma se relacione con él, directa o indirectamente, será sometida a cualquiera de las siguientes opciones:

- Solución o negociación directa;
- Jurisdicción ordinaria o contenciosa;



- Arbitraje o Mediación;
- Otras acciones contempladas en la legislación ecuatoriana.

#### **CLÁUSULA DE TERMINACIÓN DEL CONVENIO**

El convenio podrá terminar por las siguientes causales:

- Por cumplimiento del plazo.
- Por mutuo acuerdo de las partes. - Si las partes lo convinieren, suscribirán un documento en tal sentido, donde se fijará una fecha razonable de terminación del convenio, condicionado a la atención integral de los asegurados.
- Por decisión unilateral. - Será causal de terminación unilateral por parte del Issfa, el incumplimiento de uno o varios de los compromisos establecidos en el convenio por parte de la empresa, además de la reserva por parte del Issfa del derecho de iniciar las acciones administrativas y legales respectivas por el incumplimiento del convenio, para lo cual notificará por escrito a la empresa.

#### **CLÁUSULA DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR Y REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

El Issfa, debe designar un administrador para gestionar permanentemente la adecuada ejecución del presente convenio.

Así mismo, la empresa asignará para el manejo permanente y la adecuada ejecución del presente convenio, un administrador o coordinador técnico.

#### **18. REQUISITOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS DE LAS EMPRESAS CERTIFICADORAS:**

- a. Carta de sujeción/adhesión a las bases del proceso de selección para el servicio de validación de la identidad del asegurado, mediante el uso de tecnología biométrica para generar documentos electrónicos, Anexo 1.
- b. Certificado emitido por el SERCOP, que acredite que la empresa oferente no está incluida en el registro de contratista incumplido o adjudicatario fallido con el Estado ecuatoriano, o entidades del sector público, vigente a la presentación de la oferta.
- c. Copia de cédula, certificado de votación y nombramiento del representante legal de la persona jurídica.
- d. Certificados que acrediten la experiencia y la prestación de servicios satisfactorios del oferente en esta clase de actividades. Estos certificados pueden ser reemplazados con copias de contratos o convenios de los últimos 5 años.
- e. Declaración juramentada del representante legal de la empresa, que señale: que el representante legal y accionistas, no mantienen relación hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los miembros del Consejo Directivo y Comisión de Crédito; además que no mantengan procesos judiciales y obligaciones económicas con el Issfa, y no hayan sido sancionados por la Superintendencia de Bancos.
- f. Copia del Registro Único de Contribuyentes.



- g. Certificado de cumplimiento de obligaciones con el IESS.
- h. Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias.
- i. Presentar título habilitante del Banco Central del Ecuador como entidad de certificación registrada en Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) vigente o convenio de tercero vinculado a la entidad de certificación de información del Banco Central del Ecuador vigente. En caso de ser Tercero vinculado presentar la Notificación de Registro del Convenio para la designación de tercero vinculado en calidad de tercero vinculado o distribuidor autorizado celebrado entre el Banco Central del Ecuador y el Proveedor.
- j. Carta emitida por la empresa en la que se certifique que, contará con la disponibilidad de personal, insumos, capacidad de desarrollo y equipos técnicos necesarios para su correcta integración y ejecución.

El Issfa validará los siguientes requisitos:

- k. Certificado de datos generales de la Compañía conferido por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
- l. Certificado de Cumplimiento de obligaciones y existencia legal conferido por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

Los documentos exigidos en los numerales anteriores serán originales o copias certificadas por la autoridad competente.

#### **19. LUGAR Y CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:**

Las ofertas deberán presentarse en sobre cerrado, en el horario de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00, en la Oficina Matriz del Issfa, ubicada en la calle Jorge Drom N37-125 y José Villalengua, quinto piso, Secretaría de la Dirección de Asesoría Jurídica, de conformidad al cronograma publicado en la Convocatoria, en la página web [www.issfa.mil.ec](http://www.issfa.mil.ec) (Avisos), y deberán contener lo siguiente:

- Un dispositivo de almacenamiento electrónico (por ejemplo, memoria usb o disco óptico), que incluya todos los documentos requeridos en las bases, debidamente firmados con firma electrónica válida, la misma que, constituirá una declaración formal del oferente, mediante la cual garantiza que la información y documentación presentada es auténtica, veraz y exacta, asumiendo plena responsabilidad por su contenido ante cualquier revisión o verificación posterior.
- Una copia impresa de la oferta contenida en el dispositivo electrónico, con el objetivo de respaldar y facilitar el análisis de la propuesta.



- Se deja expresa constancia de que cualquier falla técnica, error o imposibilidad de acceso a la información contenida en el dispositivo electrónico, así como cualquier deficiencia en la presentación de la oferta, será de exclusiva responsabilidad del oferente, sin que ello implique obligación alguna para el Issfa.

#### **20. DESCALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS:**

Las ofertas serán descalificadas y no serán tomadas en cuenta para el proceso de calificación, por las siguientes causas:

- La no presentación de cualquiera de los documentos solicitados en los tiempos establecidos dentro del cronograma.
- Incumplimiento de los requisitos exigidos o de los certificados.

El ISSFA podrá declarar desierto el proceso, en cualquier momento, por descalificación de todos los proveedores interesados o por razones de conveniencia e interés institucional.

#### **21. PROCEDIMIENTO PARA PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN:**

La publicación de las bases para el PROCESO DE SELECCIÓN DEL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, se realizará en coordinación con la Unidad de Comunicación Social, a través de los canales oficiales de comunicación del Issfa, estos son: página web y redes sociales.

Las personas interesadas podrán encontrar la información y requisitos en la página institucional y redes sociales del Issfa.

#### **22. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA SELECCIONADA:**

La empresa certificadora seleccionada, en el marco del presente proceso de selección y del convenio que se suscriba con el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (Issfa), se obliga a cumplir con las siguientes disposiciones:

- a. Cumplir estrictamente con los términos, condiciones y especificaciones establecidos en las bases del proceso de selección, en el convenio y en demás normativa aplicable.
- b. Cumplir con la legislación ecuatoriana en la materia relacionada con la ejecución del Convenio.
- c. Designar un administrador de convenio o coordinador técnico, quien será el responsable de la gestión operativa, administrativa y técnica, y del enlace permanente con el Issfa y con el Administrador del Convenio.



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

- d. Asumir los costos hasta un máximo de 10 operaciones mensuales por transacciones debido a contingencias operativas comunicadas por el administrador del Convenio, previo a la conciliación mensual en un plazo máximo de 72 horas.
- e. Reportar los incidentes de seguridad de la información que se presenten durante la ejecución del Convenio; así como, identificar, contener y colaborar en la investigación y solución de los incidentes reportados, tomando las medidas necesarias para evitar su reincidencia, en los tiempos establecidos en estas bases.
- f. Solventar inconvenientes en la provisión del servicio. En el evento de incidentes, deberá tomar las medidas respectivas para garantizar la continuidad y la calidad del servicio, sin perjuicio de la imposición de multas, en los tiempos establecidos en estas bases.
- g. El Proveedor debe realizar todas las acciones necesarias para la correcta integración, configuración, pruebas en todas sus fases, puesta en servicio, soporte y mantenimiento de los servicios, en los tiempos establecidos en estas bases.
- h. El Proveedor debe garantizar la validez de las firmas en los documentos emitidos relacionadas con procesos crediticios a través del programa FIRMA EC tanto de la firma realizada por el asegurado como de la firma del lado del ISSFA.
- i. Las validaciones de identidad biométrica y solicitud de créditos en línea con firma electrónica deberán ser configurables para su aplicación dependiendo de la criticidad de los procesos crediticios.
- j. Para la suscripción electrónica de los documentos el Proveedor podrá usar el aplicativo FIRMA EC o cualquier otro mecanismo, sin embargo, para la validación del documento la firma electrónica necesariamente deberá ser reconocida por el aplicativo FIRMA EC.
- k. El Proveedor deberá cumplir con la Ley de Comercio Electrónico para la emisión de firmas electrónicas que permitan realizar el proceso de suscripción electrónica de documentos.
- l. Cumplir con los procedimientos de Resolución de Incidentes que consta en la Metodología para la activación de los servicios.
- m. Mantener bajo estricta confidencialidad toda información, documentación, registros y datos proporcionados por el Issfa o generados con ocasión del servicio, quedando prohibida su divulgación por cualquier medio, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar.
- n. Someterse a cualquier verificación, supervisión o control que el Issfa estime necesario para garantizar el adecuado cumplimiento del servicio.



**23. OBLIGACIONES DEL ISSFA:**

- Designar un administrador para la correcta ejecución del convenio.
- Realizar oportunamente los pagos que correspondan al Proveedor, conforme las Cláusulas del Convenio.

**24. OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DEL CONVENIO**

- Coordinar todas las acciones que sean necesarias para garantizar la debida ejecución del Convenio.
- Cumplir y hacer cumplir todas y cada de una de las obligaciones derivadas del convenio y los documentos que lo componen.
- Imponer las multas a que hubiere lugar, las cuales deberán estar tipificadas en el convenio administrativo, para lo cual se deberá respetar el debido proceso.
- Coordinar con los demás órganos y profesionales del Issfa, que, por su competencia, conocimientos y perfil, sea indispensable su intervención, para garantizar la debida ejecución del Convenio.
- Proporcionar al Proveedor todas las instrucciones que sean necesarias para garantizar el debido cumplimiento del convenio.
- Emitir instrucciones adicionales respecto del cumplimiento las bases, en caso de que cualquier dato o información no hubieren sido establecidos o el proveedor no pudiese obtenerla directamente, en ningún caso dichas instrucciones modificarán las bases.
- Armar y organizar el expediente de toda la gestión de administración del convenio, dejando la suficiente evidencia documental a efectos de las auditorías que los órganos de control del Estado, realicen.
- Realizar la orden de pago previa recepción de la liquidación mensual del servicio por parte del proveedor a entera satisfacción del Issfa y la presentación de las facturas comerciales emitidas por el proveedor a nombre de los asegurados.

**25. PREGUNTAS Y ACLARACIONES:**

En caso de dudas, aclaraciones, preguntas o cualquier otro tipo de inquietud que tengan las personas jurídicas postulantes, se receptorán únicamente al correo electrónico asignado para este propósito y responderán en las fechas indicadas en el cronograma mediante acta de preguntas y repuestas que será publicada en la página institucional.

**26. CONVALIDACIÓN DE ERRORES:**

Las ofertas, una vez presentadas no podrán modificarse, no obstante, si se presentan errores de forma, podrán ser convalidados por el oferente, en el plazo establecido en el cronograma.

Se entenderá por errores de forma aquello que no implican modificación alguna al contenido sustancial de la oferta, como son:



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

- Errores tipográficos.
- Ilegibilidad o falta de claridad de la información o documentación.
- Contradicciones o discordancia que causen duda entre la información consignada por el oferente en cualquier parte de la oferta y la documentación de respaldo.
- Errores en el llenado de la carta de adhesión a las bases del concurso.

La notificación para subsanar errores, únicamente se la efectuará a través del correo electrónico señalado por los oferentes, sin más trámite necesario.

### **27. VIGENCIA DE LA OFERTA:**

Las ofertas estarán vigentes hasta la suscripción del convenio con la empresa ganadora.

### **28. APERTURA DE LAS OFERTAS:**

La verificación del contenido de las ofertas se realizará en la Sala de Reuniones de la Dirección de Inversiones en el sexto piso del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en atención al cronograma establecido en el presente documento.



**c) SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS – CALIFICACIÓN DE OFERTAS**

**29. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS:**

CATEGORÍA	VALORACIÓN
Requisitos mínimos obligatorios	Si no cumple con uno de los requisitos mínimos obligatorios queda descalificado y su propuesta no será considerada.
Costo del Servicio	55
Tiempo de Implementación / Integración	45
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100</b>

Se evaluarán las propuestas de acuerdo con los parámetros de evaluación sobre (100) puntos. El puntaje máximo es igual a la suma de las calificaciones en los siguientes aspectos:

- a. Costo del Servicio.
- b. Tiempo de Integración

**a. Costo del Servicio (55 puntos):**

Se asignará 55 puntos del total a la calificación al costo del servicio mismo que deberá ser expresada en dólares por cada firma electrónica transaccional con validación biométrica, sin impuestos.

Se evaluará aplicando un criterio inversamente proporcional, a menor costo, mayor puntaje. Se otorgará el máximo de puntaje (55) a la o las ofertas presentadas según corresponda, para ofertas mayores al costo promedio del estudio de mercado su calificación será cero (0).

$$\text{Puntos por costo del servicio} = 55 \times \left( \frac{\text{Menor costo presentado por los oferentes}}{\text{Costo presentado por el oferente}} \right)$$



**b. Tiempo de Integración (45 puntos)**

Se asignará 45 puntos del total a la calificación al tiempo de implementación / integración, mismo que deberá ser expresada en días.

Se evaluará aplicando un criterio inversamente proporcional, a menor tiempo, mayor puntaje. Se otorgará el máximo de puntaje (45) a la o las ofertas presentadas según corresponda. Si el tiempo de implementación supera la media del estudio de mercado que es 10 días, la calificación será cero (0).

$$\text{Puntos por tiempo de implementación} = 45 \times \left( \frac{\text{Menor tiempo de implementación presentada por los oferentes}}{\text{Tiempo presentado del oferente}} \right)$$

**c. Nota Aclaratoria**

En caso de que dos o más empresas obtengan la misma calificación, la Comisión de Crédito podrá recomendar como oferta ganadora aquella que represente menor tiempo de implementación y el menor riesgo para la continuidad del servicio (mejor puntaje técnico).

**30. ANEXOS DE LA CONVOCATORIA:**

**30.1. Anexo 1:** Carta de sujeción/adhesión a las bases del proceso de selección para el servicio de validación de la identidad del asegurado, mediante el uso de tecnología biométrica para generar documentos electrónicos.

**31. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

Mgtr. Darwin Mosquera <b>Jefe de Crédito</b>	Eco. Oswaldo Gavilanes <b>Director de Inversiones</b>
<b>CC. 1722000633</b>	<b>C.C. 1708007149</b>