



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES

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

En el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de marzo de 2026, siendo las 13:00, en la sala de reuniones del sexto piso del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, ubicada en las calles Jorge Drom N37-125 y Juan José de Villalengua, se reúnen los miembros de la Comisión de Crédito, en cumplimiento del proceso de selección publicado el 5 de marzo de 2026.

PUNTO 1. VERIFICACIÓN DE PREGUNTAS RECIBIDAS DE CONFORMIDAD CON LAS BASES DE LA CONVOCATORIA Y EL CRONOGRAMA

De conformidad con el cronograma del proceso de selección, se determinó que los correos oficiales para que los oferentes interesados realicen las preguntas es direccionjuridica@issfa.mil.ec. Así también, conforme al cronograma del proceso, publicado junto con las bases de la convocatoria, **la fecha y hora límite para dicho propósito fue las 16h00 del 09 de marzo de 2026**. En este sentido, la Dirección de Asesoría Jurídica, conforme se desprende del oficio N.º ISSFA-DAJ-2026-0453-OF de 09 de marzo de 2026, verificó que el siguiente proveedor presentó preguntas y/o requerimientos de aclaración conforme el cronograma:

1) Roberto Yánez – Director Comercial LETMI (direccion.comercial@gse.com.co): correo recibido a las 15:24 del 09 de marzo de 2026.

Las preguntas que han sido remitidas por el oferente se detallan en el Punto 2.

PUNTO 2. EMISIÓN DE RESPUESTAS Y ACLARACIONES CONFORME LAS PREGUNTAS RECIBIDAS DENTRO CRONOGRAMA

De la revisión de las preguntas y requerimientos presentados, la Comisión de Crédito en virtud de sus competencias y en cumplimiento del cronograma del presente proceso de selección, emite las siguientes respuestas:

Pregunta 1

Pregunta: *“La carta de adhesión establece que el interesado renuncia a presentar acciones de reclamo, entre otros, en caso de “descalificación”. Se considera que dicha disposición no corresponde a una definición propia de aceptación, toda vez que el interesado debe conservar el derecho a presentar observaciones o acciones cuando considere que el proceso de selección no se ajusta a los principios de selección objetiva o a la normativa aplicable. En consecuencia,*



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



se sugiere que la renuncia a acciones sea interpretada únicamente respecto de la imposibilidad de presentar oferta o en caso de que el proceso sea declarado desierto, sin limitar el derecho del oferente a ejercer acciones en caso de descalificación o actuaciones contrarias a la normativa vigente.”

Respuesta / Aclaración: Este tipo de procesos está sujeto únicamente a los lineamientos institucionales y a los parámetros desarrollados en las bases, tomando en cuenta que no existe normativa con alcance nacional que regule este tipo de convocatorias. En este sentido se considera pertinente la renuncia a posibles acciones de los oferentes que puedan interferir en el desarrollo del proceso; sin perjuicio de los mecanismos administrativos o judiciales que fueron aplicables.

Pregunta 2

Pregunta: *“El numeral 17 establece la obligación del proveedor de garantizar confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, protección frente a accesos no autorizados y gestión de incidentes. Sin embargo, no se establecen límites de responsabilidad ni se distingue entre incidentes atribuibles al proveedor o a terceros. Esta redacción podría generar una carga ilimitada de responsabilidad para el contratista. En consecuencia, se recomienda definir que la responsabilidad del proveedor se limite a los incidentes atribuibles directa y exclusivamente a este, excluyendo eventos originados en sistemas o infraestructuras de terceros.”*

Respuesta / Aclaración: La responsabilidad del proveedor se encuentra enmarcada en las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos personales, ya que al existir transferencia y tratamiento de datos personales el proveedor actúa como responsable de dicha información. En este sentido el esquema del presente proceso de selección en lo referente a la confidencialidad o protección de datos deberá entenderse en función de la normativa pública.

Pregunta 3

Pregunta: *“Se considera oportuno revisar el esquema de atención de incidentes establecido en el documento. La exigencia de operación 24x7x365 implica costos operativos significativos asociados a disponibilidad permanente de personal técnico. Adicionalmente, se establece un plazo de 10 minutos para la atención de incidentes y un tiempo de resolución inferior a 6 minutos, lo cual resulta limitado para la adecuada clasificación y tratamiento de incidentes técnicos. Asimismo, la imposición de una sanción equivalente al 5% del valor de la facturación mensual por la no atención de un incidente en dicho plazo podría resultar desproporcionada.”*

Respuesta / Aclaración: El requerimiento del Instituto 24x7x365 se sustenta en que los servicios proporcionados por el Issfa son en línea. En cuanto a la resolución de incidentes la empresa dispone de 60 minutos para resolverlo, según lo establecido en las Bases, pag.11 Literal f: Resolución de Incidentes.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 4

Pregunta: *“El documento establece que el proveedor deberá asumir los costos de hasta 10 operaciones mensuales por transacciones derivadas de contingencias operativas comunicadas por el administrador del convenio. Sin embargo, no se define qué se entiende por contingencia, quién determina su ocurrencia ni el tipo de operaciones cubiertas bajo esta figura. Esta situación puede generar una carga desproporcionada para el contratista. Se solicita aclarar el alcance de este concepto y el procedimiento para su determinación.”*

Respuesta / Aclaración: De acuerdo con las estadísticas que maneja el Instituto, se registra un promedio aproximado de hasta diez (10) solicitudes mensuales consideradas como contingencias operativas, cuyos costos no pueden ser recuperados por el Instituto. Estas situaciones corresponden a operaciones que fueron gestionadas dentro del proceso, pero que finalmente no se concretan o se revierten, generando transacciones que deben ser asumidas por la empresa dentro de este margen.

Las principales causas que originan estas contingencias son:

- Desistimiento del asegurado de continuar con la generación del crédito.
- Precancelación del préstamo dentro del mismo mes

Pregunta 5

Pregunta: *“En materia de terminación contractual, el documento establece la facultad unilateral de la entidad para terminar el contrato por incumplimiento del contratista. Sin embargo, no se establece que dicho incumplimiento deba ser previamente demostrado ni que se garantice un debido proceso que permita al proveedor presentar argumentos, justificaciones o subsanar el supuesto incumplimiento. Se recomienda incluir un procedimiento que garantice el derecho de defensa del proveedor.”*

Respuesta / Aclaración: En los casos de terminación unilateral, dentro del respectivo convenio, se observarán los siguientes parámetros:

1. El Administrador del Convenio notificará al proveedor los incumplimientos con el informe respectivo.
2. El proveedor tendrá el término de 10 días para justificar o corregir el incumplimiento según corresponda
3. Con la contestación del proveedor o sin ella, el Administrador generará el informe para conocimiento de la máxima autoridad, recomendando o no la terminación unilateral del convenio.

Nota: Estas cláusulas se incluirán en el convenio respectivo.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 6

Pregunta: *“El documento establece que los documentos firmados electrónicamente deberán ser almacenados tanto por el ISSFA como por el proveedor del servicio. Se sugiere evaluar que la responsabilidad principal de almacenamiento y conservación documental recaiga en el ISSFA, dado que el traslado de esta obligación al proveedor podría implicar responsabilidades de conservación documental sin que existan lineamientos o políticas definidas por la entidad para tal fin.”*

Respuesta / Aclaración: El proveedor del servicio en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales debe cumplir con las obligaciones inherentes a dicha calidad respecto de la conservación de la información de los titulares.

Pregunta 7

Pregunta: *“No se define el alcance ni las condiciones de los procesos de auditoría que podrían realizarse sobre la solución. Considerando la naturaleza tecnológica de los servicios y los aspectos de confidencialidad asociados a la infraestructura del proveedor, se solicita que se permita al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones mediante auditorías internas o certificaciones que respalden el cumplimiento de estándares de seguridad y operación.”*

Respuesta / Aclaración: El Issfa al ser una entidad pública está sometida a procesos de auditoría interna y externa dentro del marco de nuestras responsabilidades y obligaciones. En este sentido lo que corresponde al proveedor es mantener los registros y la información disponible para efectos de que el Issfa pueda realizar los descargos y emitir las justificaciones que correspondan en el evento de una auditoría sobre los controles del proceso de identificación y firma electrónica.

Pregunta 8

Pregunta: *“Se solicita confirmar la fecha estimada de puesta en producción del servicio, considerando el plazo de integración establecido en el proceso.”*

Respuesta / Aclaración: El Instituto requiere que el servicio se encuentre integrado y puesto en producción a más tardar el 03 de abril de 2026, esto es 10 días posteriores a la adjudicación del proceso que se realizará el 24 de marzo del 2026.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 9

Pregunta: “¿Para la prueba de vida que requiere el ISSFA?, ¿hace referencia a Liveness en la captura de rostro o un informe?, y de ser así ¿en qué formato?, ¿se debe contemplar en la integración?, ¿en dónde se almacena?”

Respuesta / Aclaración:

- 1.- Prueba de vida, se requiere un documento en formato PDF emitido y legalizado por la empresa, mediante el cual se certifique que la persona que realiza el proceso se encuentra viva, a través de la validación y el cruce de información biométrica con el registro civil.
- 2.- Si refiere a la integración con nuestro sistema, SI.
- 3.- Se remite el documento a través de un servicio web para almacenamiento del Issfa, y de acuerdo a lo solicitado en las bases debe ser almacenado por la empresa al menos durante la vigencia del convenio.

Pregunta 10

Pregunta: “¿Cuántos y cuáles son los sistemas institucionales que se deben integrar?”

Respuesta / Aclaración: Actualmente se requiere la integración con dos sistemas del Instituto:

- 1.- Sistema de crédito
- 2.- Sistema de supervivencia

Además de conformidad con numeral 4. Objetivos Específicos, viñeta segunda, se requiere integrar la firma electrónica biométrica los trámites de créditos y supervivencia y “*aquellos que progresivamente se incorporen al proceso de digitalización institucional*”.

Pregunta 11

Pregunta: “¿Cuáles son los métodos que se consumirán del WS, son síncronos o asíncronos?, ¿tienen formato del envío del correo (asunto, cuerpo)?”

Respuesta / Aclaración:

- 1.-El método a utilizar es WS síncronos.
- 2.- El formato será entregado a la empresa por el Issfa una vez que sea adjudicada.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 12

Pregunta: “¿Se puede hacer la validación biométrica comparando con la foto de la cédula?”

Respuesta / Aclaración: No, en vista que nuestro proceso actual no lo requiere.

Pregunta 13

Pregunta: ¿Cuándo se entrega esta documentación?

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

Respuesta / Aclaración: Los documentos correspondientes deberán ser entregados por la empresa proveedora una vez que haya sido adjudicada en el proceso y antes de la firma del convenio, y validado por las Unidades Técnicas del Issfa.

Pregunta 14

Pregunta: “¿Cuáles son los criterios de aceptación de casos de prueba, tanto a nivel de diseño y de ejecución?”

Respuesta / Aclaración: los criterios son los establecidos en las bases, página 10, literal c.

Pregunta 15

Pregunta: “En la integración flujo de Entrada, ¿cuántos documentos son, están en base 64, ¿cuál es el tamaño, se envían en arreglo de bytes?”

Respuesta / Aclaración:

- 1.- En el caso de crédito y supervivencia es un documento.
- 2.- Están en base 64 y tamaño aproximado de 1MB.
- 3.- Se envía un string.

Pregunta 16

Pregunta: “En la integración flujo de salida, ¿qué tipo de evidencias se requiere, ¿es para los salvaguardias?”



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Respuesta / Aclaración:

- 1.- En el caso de crédito se requiere la devolución de la solicitud firmada.
- 2.- En supervivencia necesitamos la declaración firmada y la certificación de validación en formato PDF y legalizado por la empresa.

Pregunta 17

Pregunta: “¿Cuál es el listado de trámites y para cuales de ellos es obligatorio la evidencia de la validación biométrica?”

Respuesta / Aclaración: Este servicio se requiere para supervivencia.

Pregunta 18

Pregunta: “¿La interfaz gráfica es web y debe ser embebido en el portal del ISSFA?”

Respuesta / Aclaración: La interfaz gráfica debe ser WEB y no necesita ser embebido.

Pregunta 19

Pregunta: “¿Cuáles son los casos de excepción?”

Respuesta / Aclaración: Cuando se requiera la firma de titular y cónyuge.

Pregunta 20

Pregunta: “¿la cantidad de documentos es relativa al usuario, al trámite, al uso, a la entidad?”

Respuesta / Aclaración: Es relativo al trámite (servicio).

Pregunta 21

Pregunta: “¿Cuál es la proyección de almacenamiento en gigas para el servicio?”

Respuesta / Aclaración: Aproximadamente 10 GB al año



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 22

Pregunta: *“En caso de que no cuadra la conciliación del número de documentos firmados, como se procede?”*

Respuesta / Aclaración: El Issfa cancelará únicamente los valores que estén debidamente conciliados con el proveedor a satisfacción del Departamento de Crédito.

Pregunta 23

Pregunta: *“¿Cuál es catálogo de códigos de errores que están manejando?”*

Respuesta / Aclaración: Este será remitido una vez se adjudique a la empresa.

Pregunta 24

Pregunta: *“La entidad menciona la integración de la firma electrónica biométrica en los procesos de la Oficina Virtual. Amablemente se solicita aclarar si para el presente proceso el proveedor únicamente deberá exponer los servicios web requeridos para que sean consumidos por los sistemas institucionales, o si se requiere que el proveedor realice desarrollos o adaptaciones dentro de las plataformas del ISSFA. En caso de requerirse intervención en plataformas institucionales, se solicita especificar lenguaje de programación, versiones tecnológicas y lineamientos de integración.”*

Respuesta / Aclaración: Para el presente proceso se necesita únicamente exponer los servicios WEB requeridos.

Pregunta 25

Pregunta: *“La entidad menciona la emisión de firma electrónica certificada de un solo uso. De manera respetuosa se recomienda considerar que el certificado digital generado pueda tener una vigencia de 12 meses, permitiendo aplicar firmas digitales válidas durante ese periodo y garantizando su validación mediante las listas de confianza reconocidas (AATL).”*

Respuesta / Aclaración: Para el presente proceso, el requerimiento de servicio es la firma electrónica transaccional (un solo uso). No obstante, si la empresa extiende el periodo de uso para el asegurado puede hacerlo; sin embargo, esta funcionalidad no entregará puntos adicionales por esta condición.

Pregunta 26

Pregunta: *“Se recomienda que los certificados digitales emitidos dentro de la solución cuenten con una cadena de confianza reconocida internacionalmente que permita validar la firma*



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



electrónica desde herramientas estándar como Adobe Acrobat, mediante el programa Adobe Approved Trust List (AATL)."

Respuesta / Aclaración: Las bases establecen que sea reconocida al menos por FIRMA EC.

Pregunta 27

Pregunta: *"La entidad menciona que el alcance contempla integración con sistemas institucionales, ejecución de pruebas, puesta en producción, estabilización y soporte técnico. Amablemente se solicita aclarar si la integración se limita a la exposición de servicios web por parte del proveedor para ser consumidos por los sistemas institucionales, o si se requiere intervención directa del proveedor en las plataformas internas del ISSFA."*

Respuesta / Aclaración: Para el presente proceso se necesita únicamente exponer los servicios WEB requeridos.

Pregunta 28

Pregunta: *"La entidad menciona validación de identidad biométrica con reconocimiento facial para comparación con fuentes oficiales. Se solicita aclarar si la comparación con fuentes oficiales es requerida en cada operación de crédito o si corresponde únicamente al proceso inicial de enrolamiento del asegurado, permitiendo posteriormente autenticaciones basadas en la identidad previamente validada. Adicionalmente, amablemente solicitamos confirmación si este componente es obligatorio que realice comparación con las fuentes oficiales descritas, o si es posible que la validación de identidad se realice con la captura de rostro vivo y comparación del documento oficial de identidad (Pasaporte y/o Cédula), sin necesidad de consultar las fuentes mencionadas."*

Respuesta / Aclaración: De acuerdo con lo establecido en las bases es indispensable la validación con fuentes oficiales como Registro Civil.

Pregunta 29

Pregunta: *"La entidad menciona el envío de documentos firmados mediante servicios web hacia servidores del ISSFA. Amablemente se solicita aclarar si el documento firmado podría retornarse como respuesta del servicio de firma en formato PDF codificado en Base64, permitiendo que el ISSFA lo almacene directamente en su repositorio institucional. Alternativamente, se solicita ampliar información sobre los protocolos, estructura de datos o servicios esperados para la recepción de dichos documentos."*

Respuesta / Aclaración: El Issfa proporcionará un servicio WEB para que remitan el documento firmado en Base64 tipo rest. La documentación técnica será entregada una vez que la empresa sea adjudicada.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 30

Pregunta: *“Para el proceso de notificación a los asegurados, se recomienda considerar que la solución propuesta disponga de un módulo de notificaciones seguras dentro de la aplicación móvil del usuario, permitiendo la recepción controlada de solicitudes de firma, confirmación de lectura y trazabilidad de eventos asociados al ciclo de vida del documento.”*

Respuesta / Aclaración: Su recomendación no se ha contemplado en las bases del proceso.

Pregunta 31

Pregunta: *“Se solicita respetuosamente considerar un plazo de implementación no menor a 45 días, teniendo en cuenta que el proceso contempla actividades de integración, configuración, despliegue, pruebas funcionales y estabilización, las cuales pueden involucrar tiempos de coordinación con los equipos técnicos de la entidad.”*

Respuesta / Aclaración: De acuerdo a necesidades institucionales, el tiempo para la implementación está establecido en las bases, en la página 17 numeral 15, esto es 10 días a partir de la adjudicación.

Pregunta 32

Pregunta: *“Se solicita especificar la cantidad máxima de documentos que pueden involucrarse en un proceso de firma electrónica, así como el tamaño máximo permitido para los archivos PDF individuales y el tamaño total permitido por solicitud de firma.”*

Respuesta / Aclaración: El número máximo de documentos es 10 con firma transaccional, el tamaño máximo es de 1 MB por archivo.

Pregunta 33

Pregunta: *“En relación con el envío de notificaciones y reintentos de firma cuando el asegurado no complete el proceso, se propone considerar que la solución permita mantener el documento disponible en un buzón seguro dentro de la aplicación del usuario hasta que este realice la acción correspondiente. De esta forma la entidad podrá realizar seguimiento al estado del proceso mediante registro de eventos auditables y el asegurado podrá completar la firma dentro del periodo de vigencia del certificado.”*

Respuesta / Aclaración: Su recomendación no se ha contemplado en las bases del proceso.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 34

Pregunta: *“La entidad menciona que la documentación firmada deberá enviarse al servidor del ISSFA mediante servicios web. Se solicita amablemente aclarar si el mecanismo esperado consiste en el envío del documento firmado a un end-point definido por la entidad o si es posible retornar el documento firmado como respuesta del servicio de firma para su posterior almacenamiento en los sistemas institucionales.”*

Respuesta / Aclaración: Se aclara que el documento firmado se remitirá a un endpoint que quedará a disponibilidad por el Instituto.

Pregunta 35

Pregunta: *“La entidad menciona la necesidad de contar con funcionalidad para firma de documentos bajo demanda en casos de excepción. Se recomienda que esta funcionalidad pueda ser gestionada a través de una plataforma web provista por el proveedor, integrada dentro de la solución propuesta, en lugar de implementarse como un componente independiente.”*

Respuesta / Aclaración: Su recomendación no se ha contemplado en las bases del proceso.

Pregunta 36

Pregunta: *“En los campos de reporte se menciona el atributo “Tipo de producto”. Se solicita aclarar si la entidad dispone de un catálogo definido de tipos de producto y si el campo “Número de servicio” corresponde al identificador único del proceso generado dentro de la plataforma del proveedor.”*

Respuesta / Aclaración: El Issfa cuenta con un catálogo de productos y el Número de Servicio corresponde al identificador único del proceso. Este catálogo será entregado a la empresa adjudicada.

Pregunta 37

Pregunta: *“La entidad menciona que los documentos firmados deberán almacenarse tanto por el ISSFA como por el proveedor. Se solicita aclarar el tiempo de custodia requerido por parte del proveedor para el almacenamiento de los documentos y evidencias asociadas.”*

Respuesta / Aclaración: Por al menos la vigencia del convenio.



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE
FUERZAS ARMADAS**



No habiendo ningún otro punto que tratar se da por concluida la etapa, firmando a continuación para constancia de lo actuado, la comisión técnica del presente proceso.

VOCAL

CPFG-E.M.S. Fabricio Mejía

DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

VOCAL

CRNL. EMS. Russbellt Alberto Santos Benítez

DIRECTOR FINANCIERO

CRNL. CSM. Ricardo Ernesto Sánchez Cabrera

SUBDIRECTOR GENERAL DEL ISSFA

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

ASESOR

Dr. Aldrin Díaz

DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA(E)



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Por secretaría se deja constancia que **la presente diligencia concluyó el 10 de marzo de 2026 a las 15h00.**

Eco. Milton Oswaldo Gavilanes

SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO