



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:

- 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 el jefe de crédito en calidad de administrador del convenio, informa al secretario de la comisión de crédito, la proximidad de la terminación del convenio del Servicio de Firma Electrónica con la Empresa LAZZATE CIA. LTDA.



- Mediante Memorando N.º ISSFA-DSP-2026-0243-M de 12 de febrero de 2026, la Dirección de seguros Previsionales emite su informe de necesidad respecto al servicios de firmas electrónicas.
- Mediante Resolución N.º ISSFA-DG-2026-0009-R del 02 de abril del 2026 la Dirección General Resuelve:

“Artículo 1.- Declarar desierto el proceso de selección de la empresa prestadora del servicio de validación de la identidad del asegurado, mediante el uso de tecnología biométrica para generar documentos electrónicos, publicado el 05 de marzo de 2026 (...).

Artículo 2.- Disponer a la Comisión de Crédito realizar las gestiones respectivas para el inicio de un nuevo proceso de selección por convocatoria pública, conforme la guía de procedimiento vigente, debiendo para el efecto observar los principios de igualdad, concurrencia y transparencia”.

- Con fecha 02 de abril de 2026 se formaliza la **“ADENDA AL CONVENIO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y LA EMPRESA LAZZATE CIA. LTDA.**, en la cual se acuerda ampliar de manera excepcional el plazo de vigencia del convenio principal por un período de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de su vencimiento.
- Mediante sumilla de la Dirección de Inversiones dispone a la jefatura de crédito la elaboración del Estudio de Mercado, Informe de necesidad y Bases de acuerdo con la Guía de Procedimiento.

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, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos:

Artículo 16, previene: *“Cuando se fijare la firma electrónica en un mensaje de datos, aquella 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: *“Medios de prueba.- Los mensajes de datos, firmas electrónicas, documentos electrónicos y los certificados electrónicos nacionales o extranjeros, emitidos de conformidad con esta ley, cualquiera sea su procedencia o generación, serán considerados medios de prueba. Para su valoración y efectos legales se observará lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.”*

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”.*

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.”*

Guía de procedimiento

“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.

3. JUSTIFICACIÓN

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (Issfa), en el marco de su estrategia de transformación digital, ha consolidado la Oficina Virtual como el principal canal de atención para asegurados, pensionistas y beneficiarios. En este contexto, el crecimiento sostenido en la demanda de servicios digitales y la progresiva digitalización de trámites institucionales hacen necesaria la implementación de mecanismos tecnológicos robustos que garanticen la autenticación segura de los usuarios, la validación inequívoca de su identidad y la suscripción electrónica de documentos con plena validez jurídica.

Las observaciones emitidas por los organismos de control, particularmente en los procesos de concesión de créditos, han evidenciado la necesidad de fortalecer los mecanismos de identificación, autenticación y gestión de accesos en los servicios digitales institucionales, a fin de mitigar riesgos operativos, prevenir fraudes y asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Desde la perspectiva operativa, durante el año 2025 se registraron 47.014 operaciones de créditos quirografarios, de las cuales 23.281 fueron suscritas mediante validación biométrica y firma



electrónica transaccional, 18.364 mediante firma electrónica personal (token o archivo) y 5.369 de manera manual. Adicionalmente, se han identificado picos de demanda de hasta 1.500 firmas diarias y aproximadamente 250 por hora, lo que evidencia la necesidad de contar con una solución tecnológica escalable, eficiente y de alta disponibilidad que soporte la operación institucional.

Adicionalmente, el trámite de supervivencia telemática registró 145 operaciones anuales con firma transaccional 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.

La necesidad institucional identificada no se limita exclusivamente a garantizar la continuidad de los procesos actuales de créditos y supervivencia telemática, sino también a fortalecer los mecanismos institucionales de autenticación, validación de identidad, trazabilidad y seguridad de las transacciones digitales institucionales, en concordancia con el proceso de transformación digital impulsado por el Issfa y las observaciones emitidas por los organismos de control.

En este contexto, el servicio requerido deberá contar con capacidades tecnológicas suficientes para soportar procesos de autenticación biométrica, firma electrónica transaccional e integración con los sistemas institucionales, garantizando interoperabilidad, continuidad operativa, disponibilidad permanente y capacidad de escalabilidad para la incorporación progresiva de nuevos trámites digitales institucionales.

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.

Con el fin de proporcionar seguridad al Issfa, es importante que las empresas proveedoras del servicio estén en capacidad de soportar el 100% de la demanda total anual de créditos (47.014).

NECESIDAD DESDE SEGUROS PREVISIONALES

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.

4. 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.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar y seleccionar una empresa proveedora del servicio de validación de identidad del asegurado y firma electrónica transaccional 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 el servicio de validación biométrica y firma electrónica transaccional 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, 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.

6. ALCANCE:

El proveedor deberá implementar y poner en operación el servicio de validación biométrica y firma electrónica transaccional, integrado a la Oficina Virtual del Issfa, accesible mediante canales digitales y con cobertura a nivel nacional e internacional.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

Asimismo, el servicio deberá garantizar mecanismos de continuidad operativa, interoperabilidad, trazabilidad, protección de datos personales y disponibilidad permanente de la plataforma durante toda la vigencia del convenio.

El servicio deberá garantizar la autenticación robusta del asegurado, la validez jurídica de las transacciones electrónicas y el cumplimiento de la normativa vigente en el Ecuador en materia de firma electrónica, comercio electrónico y protección de datos personales.

El servicio deberá aplicarse, de manera prioritaria, a los siguientes procesos:

- Trámites de créditos institucionales.
- Procesos de supervivencia telemática.
- Otros trámites que se incorporen progresivamente dentro de la estrategia de transformación digital.



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 servicio requerido consiste en la provisión de una solución integral para la validación de identidad del asegurado mediante tecnología biométrica y la suscripción de documentos electrónicos con firma electrónica transaccional, integrada a la Oficina Virtual del Issfa. La solución deberá garantizar seguridad, confiabilidad y validez jurídica de las transacciones, así como su adecuada integración con los sistemas institucionales, contribuyendo a la eficiencia y continuidad de los servicios digitales.

La solución tecnológica deberá contar con capacidad técnica y operativa suficiente para soportar procesos concurrentes de validación biométrica y firma electrónica transaccional, incluyendo picos operativos institucionales, garantizando continuidad operativa, estabilidad, disponibilidad permanente y escalabilidad para la incorporación progresiva de nuevos servicios digitales institucionales.

El proveedor deberá garantizar capacidad concurrente suficiente para soportar los volúmenes operativos máximos históricos institucionales registrados por el Issfa, sin degradación del servicio, afectación de tiempos de respuesta o interrupciones en la operación institucional.

El servicio deberá incluir al menos lo siguiente:

- Validación de identidad biométrica y prueba de vida, con verificación en la base de datos del Registro Civil del Ecuador.
- Emisión de la firma electrónica para la suscripción de documentos en línea, priorizando los trámites de créditos, supervivencia telemática y aquellos que progresivamente se incorporen al proceso de digitalización institucional.
- El Proveedor deberá garantizar que la firma electrónica utilizada para la suscripción de documentos cumpla con la normativa vigente, asegurando su validez jurídica y la aceptación de los documentos suscritos electrónicamente, permitiendo la validación a través del programa FIRMA EC.
- Integración mediante APIs y servicios web a los sistemas institucionales
- El Proveedor adjudicado deberá implementar de manera autónoma su solución tecnológica e integrarla directamente con los sistemas institucionales del Issfa mediante los estándares técnicos definidos para el proceso.
- Envío de los documentos firmados correspondiente a los créditos en línea, supervivencia telemática y servicios anexos al centro de datos del Issfa mediante servicios web institucionales.



- Generación y almacenamiento del documento sobre las evidencias recopiladas en relación con la validación de la biometría realizada a los asegurados.
- El Proveedor deberá garantizar mecanismos adecuados de trazabilidad, conservación, custodia y recuperación de evidencias electrónicas derivadas de los procesos de validación biométrica y firma electrónica transaccional.
- Para el caso de supervivencia en línea, la firma electrónica transaccional con validación biométrica deberá integrarse en la Oficina Virtual, habilitando un botón de pago para su uso directo por parte del asegurado.
- Provisión de reportes y paneles de control que permitan visualizar y gestionar las transacciones efectuadas, incluyendo aquellas en estado pendiente y anuladas.

8. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

8.1. ACCESO A LAS PRUEBAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES

De conformidad con el cronograma establecido, se contempla un período de pruebas de integración, el cual constituye un requisito obligatorio del proceso, con el propósito de verificar que las empresas participantes cumplan con los requerimientos funcionales, técnicos y de seguridad definidos por el Issfa.

Con el propósito de obtener el certificado de aprobación de pruebas funcionales y de integración para la provisión del servicio requerido, los oferentes que hayan presentado sus ofertas y cumplido con los requisitos establecidos serán notificados al correo electrónico consignado en su propuesta, a fin de iniciar la etapa de pruebas de integración.

El Issfa será responsable de la elaboración de los casos de prueba de usuarios finales, basados en los documentos de requerimientos funcionales, técnicos de integración y de seguridad informática previamente definidos.

Una vez establecidos los casos de prueba, el proveedor deberá implementar y configurar el entorno de pruebas correspondiente, así como ejecutar los escenarios definidos en coordinación con el equipo técnico y funcional del Issfa, garantizando la correcta validación de los servicios integrados.

8.2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD:

El proveedor deberá cumplir con las especificaciones funcionales, técnicas y de seguridad de la información definidas por el Issfa, conforme a los lineamientos establecidos para la integración e implementación del servicio, mismas que se detallan a continuación:



a) REQUERIMIENTO FUNCIONAL.

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.

La solución implementada deberá permitir escalabilidad funcional y operativa para soportar la incorporación progresiva de nuevos trámites y servicios digitales institucionales, garantizando estabilidad, continuidad y disponibilidad permanente del servicio.

Servicio de firma electrónica transaccional

Se usará la plataforma del Proveedor para la suscripción de documentos digitales, en el cual se considerará:

i. Requerimiento de Firma Electrónica:

Se requiere la validación de identidad biométrica y la firma electrónica transaccional en los procesos de crédito, supervivencia telemática y servicios anexos, considerando lo siguiente:

- Evidencias de la validación biométrica (obligatorio para algunos trámites)
- Aplicativo web que permita gestionar el proceso de la firma electrónica transaccional para todos los documentos generados en línea, y que se integre a los sistemas transaccionales Core del Issfa.
- Documentos firmados y disponibles en formato PDF.
- 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.
- 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 verificar que la documentación 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.
- Se debe considerar la validación biométrica y firma electrónica transaccional de titular y cónyuge en los casos estipulados por el Issfa.
- La cantidad de documentos a suscribirse debe ser configurable por el dinamismo del negocio.

El proveedor deberá garantizar continuidad operativa del servicio durante procesos de transición, migración, renovación o cierre contractual, asegurando disponibilidad, estabilidad, integridad y trazabilidad de las operaciones institucionales hasta la efectiva puesta en producción de la solución correspondiente.

ii. Funcionalidad de reportes en línea

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

- Búsquedas que deberá realizarse mediante filtros avanzados por criterios por número de cédulas, identificador del servicio, rango de fechas, entre otros.
- Se deberá contar con un Dashboard, que permita visualizar el estado de todos los documentos: generados, enviados, pendiente de firma electrónica, documentos firmados exitosamente, notificaciones por documentos rechazados por anulación, bloqueados, según campos definidos que permitan ser identificados, para un control integral del proceso.
- Campos requeridos:
 - 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 únicamente por el Issfa, y podrán ser almacenados durante el proceso de validación biométrica y firma electrónica por un plazo máximo de 48 horas.

Se debe contar con un mecanismo de reproceso en el caso de que ocurra algún



incidente con los servicios web, el Proveedor deberá garantizar que la documentación en trámite no se pierda por medio de la ejecución de reintentos.

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 debe contar con toda la información necesaria para que se permita realizar un proceso de trazabilidad y conciliación de las transacciones realizadas.

b) REQUERIMIENTO TÉCNICO DE INTEGRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.

i. Requerimientos Generales

- Servicio web tipo REST de autenticación, proporcionado por el proveedor, mediante el cual se recibe el token de acceso.
- Comunicación segura mediante VPN site to site entre el Issfa y el proveedor, para los ambientes de pruebas y producción.
- El proveedor debe realizar la estampa de firma electrónicas en la ubicación establecida por el Issfa mediante un TAG que constará en el documento.

ii. Créditos

Envío de documentos para Firma Electrónica

El proveedor debe disponer de servicios web tipo REST para ser consumidos por el Issfa, y se consideraran al menos los siguientes campos:

Entrada

- Número de Cédula del Asegurado.
- Número de cédula de cónyuge según corresponda.
- Identificador del trámite (número de crédito).
- Número de documentos a ser procesados.
- Arreglo de documentos PDF.

Campos de Salida

- Enlace de acceso a la plataforma del proveedor para el proceso de firma.

Recepción de documentos para Firma Electrónica

El Issfa proveerá de un servicio web tipo REST para ser consumido por el proveedor, y se consideraran al menos los siguientes campos:

Entrada

- Identificador del trámite (número de crédito).
- Arreglo de documentos firmados en PDF.



Campos de Salida

- Código de estado
- Observación

iii. Supervivencia en línea

Envío de documentos para Firma Electrónica

El proveedor debe disponer de servicios web tipo REST para ser consumidos por el Issfa, y se consideraran al menos los siguientes campos:

Entrada

- Número de Cédula del Asegurado.
- Identificador del trámite (número de declaración de supervivencia).
- Número de documentos a ser procesados.
- Arreglo de documentos PDF.

Campos de Salida

- Enlace de acceso a la plataforma del proveedor para el proceso de firma.

Recepción de documentos para Firma Electrónica

El Issfa proveerá de un servicio web tipo REST para ser consumido por el proveedor, y se consideraran al menos los siguientes campos:

Entrada

- Identificador del trámite (número de declaración de supervivencia).
- Arreglo de documentos firmados en PDF.

Campos de Salida

- Código de estado
- Observación

8.3. PRUEBAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

El Issfa proporcionará un ambiente de pruebas a fin de realizar las siguientes actividades:

- a) Generación de la solicitud de préstamo en la oficina virtual por parte del Issfa.
- b) Envío de la solicitud de préstamo por parte del Instituto mediante servicio web proporcionado por el proveedor de acuerdo con los requerimientos técnicos y de seguridad para la generación del enlace a la plataforma web del proveedor.
- c) Proceso de prueba de vida, validación biométrica con el registro civil y firma electrónica transaccional en la plataforma web del proveedor.
- d) Envío de la solicitud firmada hacia el Issfa mediante servicio web entregado por el instituto.



8.4. CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE PRUEBAS FUNCIONALES Y DE INTEGRACIÓN

Una vez concluido el proceso de pruebas, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas a través de la UTIC remitirá un certificado de aprobación de pruebas funcionales y de integración, el cual es un requisito indispensable para continuar con el proceso de selección y pasar a la etapa de calificación.

8.5. PUESTA EN PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO CON EMPRESA ADJUDICADA

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. Los plazos para este proceso están definidos en el calendario y son de estricto cumplimiento.

8.6. IMPLEMENTACIÓN

La implementación del servicio deberá incluir procesos de integración, parametrización, pruebas técnicas y validación funcional conforme los requerimientos institucionales definidos por el Issfa.

La puesta en producción del servicio estará condicionada a la validación técnica y funcional satisfactoria por parte del Issfa.

8.7. ESTABILIZACIÓN

Posterior a 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 de 90 días.

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

8.8. SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENTES

Disponibilidad

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

El proveedor deberá contar con planes procedimientos y mecanismos de contingencia, recuperación y reproceso que permitan garantizar continuidad operativa ante fallas de integración, interrupciones del servicio, errores de validación biométrica o incidentes tecnológicos.



Incidentes

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 dentro del horario laboral del Issfa, comprendido entre las 07h30 y las 16h30, con el fin de atender la resolución de problemas, corrección de errores de aplicación, requerimientos de configuración y demás eventos que se presenten durante la provisión del servicio. El tiempo máximo de respuesta a los incidentes será de hasta sesenta (60) minutos, contados a partir de su notificación.

La atención de los incidentes presentados se realizará mediante vía telefónica, correo electrónico o en la herramienta que disponga el Proveedor. El Administrador del convenio o el personal técnico del Issfa podrá notificar un incidente en cualquier horario.

El proveedor deberá notificar inmediatamente al Issfa cualquier incidente de seguridad, vulneración, afectación de datos o indisponibilidad crítica del servicio que pudiera comprometer la operación institucional, sin perjuicio de la obligación de remitir el informe técnico del incidente al Administrador del Convenio, para su conocimiento, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de su resolución.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

El Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para el proveedor de firma electrónica transaccional debe garantizar una disponibilidad mínima del 99.5% de la plataforma, operando en modalidad 24/7/365 a fin de no interrumpir los servicios en línea para los asegurados del Issfa.

Debido a la naturaleza crítica de los servicios en línea del Issfa, el tiempo de respuesta de la API para el estampado y validación de cada firma no debe superar los 30 segundos.

Además, el proveedor debe establecer ventanas de mantenimiento programado exclusivamente en horarios de bajo tráfico (noche o madrugada) y esto deberá ser informado con al menos 48 horas de anticipación al Issfa, asegurando mecanismos de redundancia que eviten caídas totales del sistema.

En el ámbito de soporte y seguridad, el proveedor debe resolver los incidentes que comprometan la disponibilidad del servicio en un tiempo de solución de hasta sesenta (60) minutos, a partir de la notificación.

Cualquier cambio o mejora en la plataforma del proveedor, deberá ser comunicado con al menos 10 días de anticipación.

9. PRODUCTOS ESPERADOS:

Entre los productos o servicios esperados por el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas son los siguientes:



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

Servicio de validación de identidad implementado y operativo, mediante el uso de mecanismos biométricos que incluyan captura de fotografía tipo “selfie”, imagen del documento de identidad y/o video (prueba de vida), con verificación y comparación la base de datos del Registro Civil del Ecuador.

9.2. FIRMA ELECTRÓNICA TRANSACCIONAL

Servicio de firma electrónica transaccional certificada, para los asegurados del Issfa, para la suscripción de los documentos generados en los procesos de crédito, supervivencia telemática y servicios anexos.

9.3. REPORTE

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

9.4. ALMACENAMIENTO

El documento firmado electrónicamente deberá estar almacenado únicamente por el Issfa, y podrán ser almacenados por el proveedor durante el proceso de validación biométrica y firma electrónica por un plazo máximo de 48 horas.

10. CONDICIONES ECONÓMICAS

10.1. TARIFARIO DE SERVICIOS:

Con base en el estudio de mercado realizado en abril de 2026, se establecen los siguientes valores máximos referenciales, sin incluir IVA:

COSTO POR FIRMA ELECTRÓNICA TRANSACCIONAL CON VALIDACIÓN BIOMÉTRICA						
Empresa A	Empresa B	Empresa C	Empresa D	Empresa E	TOTAL	PROMEDIO
\$ 1,50	\$ 1,69	\$ 1,10	\$ 1,42	\$ 2,75	\$ 8,46	\$ 1,69

Con base en la información obtenida, se establece que el costo promedio del servicio de firma electrónica transaccional con validación biométrica es de USD 1,69 (un dólar con sesenta y nueve centavos), sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Cabe indicar que las empresas ofertan condiciones técnicas y de servicio similares, lo que permite integrar las propuestas y realizar el análisis mediante un promedio simple.

En cuanto a los costos de implementación, del análisis del estudio de mercado se evidenció una dispersión significativa en los valores asociados a este concepto, así como la existencia de proveedores que no lo contemplan. Adicionalmente, es importante considerar que el presente proceso corresponde a la suscripción de un convenio para la prestación del servicio de “*validación de identidad del asegurado para el otorgamiento de prestaciones o servicios*”, el cual no implica erogación de recursos públicos por parte del Issfa, toda vez que los costos derivados del uso del servicio son asumidos directamente por los asegurados que acceden a este. En virtud de lo antes expuesto y con el fin de garantizar condiciones homogéneas de comparación económica entre las ofertas, **se establece que el Issfa no reconocerá ni pagará valores por concepto de implementación, debiendo estos ser asumidos por el proveedor o incorporados en el costo**



transaccional ofertado, sin que ello represente un cargo para el Instituto.

A partir del segundo año de vigencia del convenio, las condiciones económicas del servicio podrán ser revisadas y ajustadas de mutuo acuerdo en función del crecimiento progresivo del volumen transaccional institucional derivado de la incorporación de nuevos servicios digitales.

Para efectos de aplicación del mecanismo de revisión progresiva de tarifas, se considerará como línea base institucional el promedio mensual de transacciones registradas por el Issfa durante los doce (12) meses anteriores a la suscripción del convenio.

El Issfa no garantiza volúmenes mínimos de transaccionalidad durante la ejecución del convenio, toda vez que la demanda del servicio dependerá de la calidad y uso efectivo de los servicios digitales institucionales por parte de los asegurados, pensionistas y beneficiarios.

Los escenarios de crecimiento transaccional considerados en el presente proceso tienen carácter referencial y responden a proyecciones institucionales de expansión progresiva de servicios digitales.

En el evento que la empresa proveedora del servicio no acceda a la revisión de las condiciones económicas, ante el escenario de crecimiento del volumen de las transacciones, el Issfa, en función del análisis técnico correspondiente podrá iniciar un nuevo proceso de selección y disponer la terminación del convenio de forma anticipada y unilateral.

10.2. FORMA DE PAGO

El costo del servicio de firma electrónica transaccional con validación biométrica, incluidos los impuestos aplicables, será cubierto por el asegurado que acceda al crédito, mediante su financiamiento dentro del préstamo otorgado por el Issfa.

El proveedor remitirá al Administrador del Convenio el reporte de los servicios prestados durante el mes, dentro de los quince (15) primeros días del mes siguiente. Con base en dicho reporte, el Administrador del Convenio realizará la conciliación con los registros institucionales; una vez validada la información, el proveedor procederá a la emisión de la factura correspondiente para el trámite de pago que será al mes siguiente de entregado el reporte. El pago se realizará en una cuenta del Banco General Rumiñahui a nombre de la empresa proveedora del servicio.

En el caso del proceso de supervivencia telemática, el costo del servicio de firma electrónica transaccional con validación biométrica, integrado a la Oficina Virtual, será cancelado directamente por el asegurado a través del botón de pagos habilitado para el efecto.

11. CONTROL Y GOBERNANZA

11.1. DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR Y REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

a. El Issfa, designará un administrador para gestionar permanentemente la adecuada



ejecución del presente convenio.

La administración y seguimiento del convenio podrá contar con coordinación técnica y funcional de las áreas institucionales intervinientes conforme sus competencias operativas y tecnológicas.

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

11.2. CONTROL DEL SERVICIO

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

- a. Informe de firmas electrónicas transaccionales con validación biométrica realizadas en el período.
- b. Informe de principales eventos suscitados/incidentes en el periodo de análisis y sus resoluciones.
- c. Informe de disponibilidad del servicio, tiempos de respuesta, incidentes críticos, reprocesos ejecutados y cumplimiento de niveles de servicio (SLA).

11.3. 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 la 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.
- d. Asumir los costos hasta un máximo de 12 operaciones mensuales por transacciones debido a contingencias operativas comunicadas por el administrador del Convenio, posterior a la conciliación mensual.
- 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. 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.
 - i. El Proveedor deberá cumplir con los procedimientos, requisitos y formalidades previstos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y la normativa emitida por el ente competente en materia de telecomunicaciones para la emisión e identificación de las firmas electrónicas con lugar a la ejecución del convenio, así como cualquier otra condición requerida a las entidades de certificación. En este sentido, responderá hasta por culpa leve por los daños provocados al Issfa y a los usuarios directos del servicio en caso de omisión o negligencia en el cumplimiento de la presente obligación.
 - j. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales respecto al tratamiento de datos biométricos y personales derivados de la prestación del servicio.
 - k. Garantizar continuidad operativa, disponibilidad permanente y soporte técnico del servicio durante toda la vigencia del convenio y en eventuales procesos de transición o cierre contractual.
 - l. El proveedor no podrá establecer restricciones técnicas, contractuales o tecnológicas que limiten la interoperabilidad, migración, continuidad operativa o integración futura de soluciones institucionales.
 - m. Mantener mecanismos adecuados de seguridad, trazabilidad, custodia y recuperación de evidencias electrónicas generadas durante la prestación del servicio.
 - n. Toda la información, registros, evidencias electrónicas y trazabilidad generada durante la prestación del servicio corresponderá al Issfa conforme las disposiciones legales aplicables.
 - o. Garantizar, al finalizar el convenio o durante procesos de transición contractual, la entrega íntegra, ordenada y verificable de la información, registros, evidencias electrónicas y demás componentes necesarios para asegurar continuidad operativa institucional y migración hacia la solución que corresponda.
 - p. 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.
 - q. Someterse a cualquier verificación, supervisión o control que el Issfa estime necesario para garantizar el adecuado cumplimiento del servicio.
 - r. El Proveedor deberá incluir en su interfaz de acceso al servicio por parte de los solicitantes, el respectivo documento de aceptación del consentimiento informado para el tratamiento de datos sensibles, conforme la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.



11.4. OBLIGACIONES DEL ISSFA:

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

11.5. OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DEL CONVENIO

- a. Coordinar todas las acciones que sean necesarias para garantizar la debida ejecución del Convenio.
- b. Cumplir y hacer cumplir todas y cada de una de las obligaciones derivadas del convenio y los documentos que lo componen.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Proporcionar al Proveedor todas las instrucciones que sean necesarias para garantizar el debido cumplimiento del convenio.
- f. Emitir instrucciones adicionales respecto del cumplimiento de 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.
- g. 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.
- h. 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.

12. CONDICIONES CONTRACTUALES

12.1. 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.

12.2. 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 (2) dos años adicionales con informe favorable del administrador del convenio, situación que deberá notificarse al Proveedor con al menos sesenta (60) días hábiles de anticipación a la fecha de finalización del convenio.

En caso de que, previo al vencimiento del convenio, el Issfa haya iniciado un nuevo proceso de



selección y, por causas debidamente justificadas, no sea posible concluirlo antes de la finalización de la vigencia contractual, podrá disponerse una prórroga técnica excepcional y temporal, estrictamente limitada al tiempo necesario para garantizar continuidad operativa institucional y culminar el proceso correspondiente.

12.3. MULTAS

En caso de que el Proveedor no cumpla con la atención de los incidentes de acuerdo con los tiempos establecidos en el punto **8.7. SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENTES** establecidas en las presentes bases. El Administrador del Convenio aplicará la multa correspondiente al 0.30% de la facturación del mes por cada incidente no atendido.

En el caso que las multas superen el 10% de la facturación mensual será causal para el inicio del proceso de terminación del convenio.

En caso de que se configuren multas con lugar al servicio a través del botón de pagos, se procederá a realizar los descuentos respectivos en la facturación que corresponda.

13. 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:

- a. 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).
- b. 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.
- c. 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.
- d. Uso Limitado: Se prohíbe el uso de los datos para fines distintos a los establecidos en estas bases del proceso.
- e. Derechos del Titular: El Proveedor facilitará el cumplimiento de los derechos de los titulares (acceso, rectificación, eliminación, etc.).
- f. Incidentes de Seguridad: En caso de brechas de seguridad, el Proveedor notificará al Issfa en un plazo no mayor a 24 horas.
- g. El proveedor del servicio deberá suscribir un contrato de encargo de protección de datos con el Issfa para garantizar que los intercambios de información con lugar a la supervisión del convenio estén debidamente formalizados, en el marco de la la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- h. El plazo de conservación de los datos personales será de 7 años contados a partir de su obtención, del pago total de préstamo solicitado en el caso de que el servicio sea prestado con lugar a la concesión de créditos; y, en el caso de la validación biométrica para el proceso de supervivencia, el plazo será de 7 años contados a partir de la finalización de la vigencia de la prueba de supervivencia. Cumplido el plazo de conservación, se deberá proceder con la eliminación de los datos, sin perjuicio de los respaldos documentales que corresponda conservar al Issfa en cumplimiento a la



normativa aplicable.

El plazo máximo de almacenamiento temporal de documentos y evidencias por parte del proveedor durante el proceso operativo de validación biométrica y firma electrónica no modificará las obligaciones institucionales y legales de conservación documental y trazabilidad que correspondan al Issfa conforme la normativa aplicable.

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.
- 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:

- a. Solución o negociación directa;
- b. Jurisdicción ordinaria o contenciosa;
- c. Arbitraje o Mediación;
- d. Otras acciones contempladas en la legislación ecuatoriana.



CLÁUSULA DE TERMINACIÓN DEL CONVENIO

El convenio podrá terminar por las siguientes causales:

- a. Por cumplimiento del plazo.
- b. 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.
- c. En el caso que las multas excedan el 10% del valor de la facturación mensual, el Issfa procederá con la terminación unilateral del convenio.
- d. El incumplimiento de una o varias de las obligaciones establecidas en el convenio por parte de la empresa, el Issfa procederá con la terminación unilateral del convenio.
- e. Por decisión unilateral del Issfa en caso que el proveedor del servicio no acceda a la revisión de las condiciones económicas para el segundo año de servicio, en función al incremento comprobado del volumen de las transacciones.

En caso de que se constituyan causales previstos en los literales c y d, el administrador del Convenio realizará la notificación correspondiente al proveedor del servicio, en el plazo de los 30 días siguientes a la terminación del mes donde ocurrió la causal de terminación unilateral. A partir de la fecha de notificación el proveedor dispondrá del plazo de 15 días para presentar sus justificativos y/o descargos. En caso de que el proveedor no justifique los incumplimientos, el administrador del convenio elevará a conocimiento de la Máxima Autoridad Institucional el informe respectivo, recomendando la terminación unilateral del convenio.

La terminación unilateral será emitida por acto administrativo de la Máxima Autoridad Institucional.

14. REQUISITOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SERVICIO:

- 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 (firma electrónica).
- b. Acuerdo de confidencialidad suscrito, Anexo 2 (Firma electrónica).
- c. Copia de la Inscripción de la Compañía en el Registro Mercantil o Superintendencia de Compañías según corresponda.
- d. Copia de cédula, certificado de votación y nombramiento del representante legal de la persona jurídica.
- e. 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.
- f. 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; así como también que la información y documentación presentada es auténtica, veraz y exacta, asumiendo plena responsabilidad por su contenido ante cualquier revisión o verificación posterior.

- g. Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- h. Certificado de cumplimiento de obligaciones con el IESS.
- i. Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias emitido por el SRI.
- j. Presentar título habilitante del Banco Central del Ecuador como entidad de certificación registrada en Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) vigente.
- k. 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 (firma electrónica).
- l. Oferta económica (firma electrónica).

El Issfa validará los siguientes requisitos:

- m. Certificado de datos generales de la Compañía conferido por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
- n. Certificado de Cumplimiento de obligaciones y existencia legal conferido por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
- o. Certificado del SERCOP, 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.

15. 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 (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. Los Anexos 1, 2 y la carta determinada en el numeral 14, letra j) y k) de las bases, deberán estar debidamente suscritas con firma electrónica válida.
- 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.

16. 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.

17. 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 la página web del Issfa.

18. 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 direccionjuridica@issfa.mil.ec 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.

19. 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:

- 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 convalidar errores, se la efectuará a través del correo electrónico señalado por los oferentes, sin más trámite necesario.



20. VIGENCIA DE LA OFERTA:

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

21. 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.

Todos los actos que se deriven del proceso de “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS” se notificará en la página web del Issfa, con excepción del proceso para la certificación de aprobación de pruebas funcionales y de integración; y la etapa de convalidación de errores.



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

22. 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.
Certificación de Pruebas Funcionales y de Integración	El Issfa emitirá un certificado de aprobación de pruebas funcionales y de integración; en caso de no lograr la integración en los tiempos establecidos, queda descalificado y su propuesta no será considerada para la calificación por puntaje.
Costo del Servicio	40 PUNTOS
Experiencia General	20 PUNTOS
Experiencia Específica	40 PUNTOS
PUNTAJE TOTAL	100

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. Experiencia General
- c. Experiencia Específica

a. Costo del Servicio (40 puntos):

Se asignará 40 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, según la siguiente fórmula:



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

$$\text{Puntos por costo del servicio} = 40 \times \left(\frac{\text{Menor costo presentado por los oferentes}}{\text{Costo presentado por el oferente}} \right)$$

Nota: El “Menor costo presentado por los oferentes” corresponderá a la oferta con menor costo que cumpla con la condición de ser un número mayor a cero (0).

b. Experiencia General

Se evaluará la experiencia de la persona jurídica en función de los años de permanencia en el mercado, tomando como referencia la fecha de inscripción de la compañía en el Registro Mercantil o la Superintendencia de Compañías según corresponda.

La forma de calificación será la siguiente:

EXPERIENCIA GENERAL	
AÑOS DE EXPERIENCIA	PUNTOS
IGUAL O MAYOR A 4 AÑOS	20
IGUAL O MAYOR A 3 Y MENOR 4 AÑOS	16
IGUAL O MAYOR A 2 Y MENOR A 3 AÑOS	12
IGUAL O MAYOR A 1 Y MENOR A 2 AÑOS	8
MENOR A UN AÑO	4

Nota: El tiempo de experiencia se considera hasta la fecha de presentación de la oferta.

c. Experiencia específica

Se evaluará la experiencia específica del oferente en la realización de procesos de firmas electrónicas con validación biométrica. Para tal efecto, el oferente deberá presentar contratos o convenios, respaldado con facturas en los dos casos, suscritos con empresas públicas o privadas en los últimos 4 años. Se considerará para la calificación únicamente los contratos o convenios con montos facturados superiores a 10.000 dólares anuales (sin IVA).

***Nota:** el oferente presentará un cuadro resumen de las facturas emitidas por año y con el total del monto facturado.

Se evaluará aplicando un criterio directamente proporcional, a mayor monto de facturación, mayor puntaje, según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos por experiencia específica} = 40 \times \left(\frac{\text{Monto total de facturación del oferente}}{\text{Mayor monto de facturación presentado por los oferentes}} \right)$$

d. Nota Aclaratoria

En caso de empate en la calificación final, se aplicará el siguiente orden de prelación:

- Mayor puntaje en experiencia específica
- Menor costo del servicio
- Mayor puntaje en experiencia general



23. ANEXOS DE LA CONVOCATORIA:

23.1. 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.

23.2. Anexo 2: Acuerdo de confidencialidad para inicio de pruebas funcionales y de integración.

24. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

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