



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 29 días del mes de MAYO de 2026, siendo las 11:00 horas, 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 26 de mayo de 2026, para tratar dentro del segundo punto del orden del día: Contestación de las preguntas y respuestas recibidas dentro del proceso de selección para el “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS”, en base al siguiente detalle:

1. Verificación de preguntas recibidas de conformidad con las bases de la convocatoria y el cronograma
2. Emisión de respuestas y aclaraciones conforme las preguntas recibidas dentro cronograma
3. Emisión de aclaraciones generales a las bases de la convocatoria

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 el correo oficial donde 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 12h00 del 28 de mayo de 2026. En este sentido, la Dirección de Asesoría Jurídica, conforme se desprende del Oficio N.º ISSFA-DAJ-2026-1038-OF de 28 de mayo de 2026, verificó que los siguientes proveedores presentaron preguntas y/o requerimientos de aclaración conforme el cronograma:

1. Jonathan Rafael Cuaical Martinez - LETMI ECUADOR S.A.
(jonathan.cuaical@letmi.app)
2. Mauricio Vizuete Escobar - Ejecutivo Corporativo R1 – ECLIPSOFT.
(mvizuite@eclipseoft.com)
3. Paúl Quiñonez – TODO LEGAL S.A.
(paul.quinonez@todolegal.com)
4. Juan Francisco Gallardo - Gerente Comercial PrimeCORE
(j.gallardo@primecore.lat)



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



2. EMISIÓN DE RESPUESTAS Y ACLARACIONES CONFORME LAS PREGUNTAS RECIBIDAS DENTRO DEL 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:

EMPRESA LETMI

Pregunta 1

Pregunta: Actualmente, ¿cuántas validaciones biométricas se realizan simultáneamente?

Respuesta / Aclaración: Se han identificado picos de demanda de hasta 1.500 firmas diarias y aproximadamente 250 por hora, conforme consta en las bases en el numeral 3. JUSTIFICACIÓN.

Pregunta 2

Pregunta: Se indica que en el año 2025 se registraron 47.014 operaciones de créditos quirografarios, esta información, ¿cuánto espacio de almacenamiento ocupa en gigas?

Respuesta / Aclaración: Para el año 2025, el tamaño de almacenamiento es de 5GB.

Pregunta 3

Pregunta: ¿En qué fecha disponibilizará el ISSFA los casos de prueba de usuarios finales?

Respuesta / Aclaración: Esta información se entregará en el proceso de pruebas de Integración como se indica en las bases del proceso numeral 8.1. ACCESO A LAS PRUEBAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES, que según el cronograma inicia el 6 de junio de 2026.

Pregunta 4

Pregunta: ¿En qué casos firma el/la conyugue y en que parte del proceso?

Respuesta / Aclaración: De conformidad con el Reglamento para la Concesión de Préstamos Quirografarios del Issfa, cuando el monto supera los 15 Haberes Militares Promedio General (para el 2026 corresponde a USD 21.987,90) se requiere la firma del/de la cónyuge, una vez generada la solicitud de préstamo en la oficina virtual.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 5

Pregunta: ¿El/la conyugue tiene sus propias credenciales para ingresar a la oficina virtual del ISSFA?

Respuesta / Aclaración: No. Las credenciales de acceso a la oficina virtual del Issfa son de uso exclusivo del titular. En los casos en que, conforme a las políticas institucionales, se requiera la firma del/de la cónyuge, el sistema deberá contemplar un ambiente o flujo específico que permita, una vez cumplidas las condiciones correspondientes, que cada uno de los intervinientes realice de manera individual su proceso de firma electrónica transaccional con la respectiva validación biométrica.

Pregunta 6

Pregunta: ¿El/la conyugue debe realizar el proceso de firma personal biométrica?

Respuesta / Aclaración: Sí. En los casos en que se requiera la intervención del/de la cónyuge, este/a deberá cumplir íntegramente con el proceso de validación biométrica asociado a la firma electrónica transaccional, a fin de verificar la identidad del firmante y garantizar que la firma corresponda efectivamente a la persona interviniente conforme se indicó en la respuesta a la pregunta 4.

Pregunta 7

Pregunta: Si nosotros como proveedores solo debemos mantener los documentos por 48 horas, ¿qué sucede para los reintentos si pasan de 48 horas?

Respuesta / Aclaración: Pasadas las 48 horas el proceso debe anularse de forma automática, sin embargo, el tiempo podría variar de acuerdo con la necesidad institucional del Issfa.

Pregunta 8

Pregunta: Para las pruebas técnicas, ¿el ISSFA entregará documentación técnica con acuerdo de nivel de servicio?, de ser así, ¿en qué fecha?

Respuesta / Aclaración: En la fase de pruebas técnicas que se realizarán para otorgar el “certificado de aprobación de pruebas funcionales y de integración” el Issfa entregará la documentación técnica; no se valorará el nivel de servicio en la etapa de pruebas.

Sin embargo, el proveedor adjudicado deberá cumplir con el acuerdo de nivel de servicio que se encuentra ya establecido en las bases del proceso en el numeral 8.8. SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENTES / Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 9

Pregunta: Para los certificados que acrediten la experiencia general y específica, ¿se puede certificar con clientes que estén en otros países?

Respuesta / Aclaración: Se aceptarán certificados emitidos por clientes del exterior, siempre que estén debidamente apostillados y traducido al español. Deberán adjuntarse de igual manera las facturas que correspondan a estos convenios o contratos.

EMPRESA ECLIPSOFT

Pregunta 10

Pregunta: ¿Oficina Virtual corresponde únicamente a servicio en la Web o mantienen servicio APP móvil?

Respuesta / Aclaración: Al momento se mantiene únicamente el servicio en la Web.

Pregunta 11

Pregunta: ¿El requerimiento funcional requiere de un PORTAL o de APIS disponibles para firma? O en su defecto de ambos servicios.

Respuesta / Aclaración: Para este proceso se requiere los dos servicios.

Pregunta 12

Pregunta: ¿Las personas en el extranjero son personas que cuentan con Cédula de Identidad Ecuatoriana vigente o cuentan con Pasaporte vigente?

Respuesta / Aclaración: El proceso se realizará únicamente con cédula de identidad ecuatoriana.

Pregunta 13

Pregunta: ¿El requerimiento contempla la integración de la solución con un botón de pagos existente dentro de la infraestructura actual, o se espera la provisión e implementación de un nuevo componente de pagos como parte del alcance?

Respuesta / Aclaración: El botón de pagos es implementado por el proveedor dentro de su propio ambiente para el proceso de supervivencia.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 14

Pregunta: ¿La solución requiere comparación contra bases oficiales del ISSFA o con Registro Civil Ecuatoriano?

Respuesta / Aclaración La validación de identidad deberá realizarse mediante comparación con bases oficiales del Registro Civil Ecuatoriano, a fin de garantizar la autenticidad de la identidad del interviniente dentro del proceso de firma electrónica transaccional. No se contempla la validación contra bases internas del Issfa para este propósito.

Pregunta 15

Pregunta: ¿El botón de pago se usará posterior a la validación biométrica?

Respuesta / Aclaración: Este proceso es definido por el proveedor dentro de su ambiente.

Pregunta 16

Pregunta: ¿Cuál es el nivel de rigurosidad que necesitan para la validación Biométrica? Actualmente contamos 3 niveles de seguridad.

Respuesta / Aclaración: Se requiere que el servicio proporcione la validación de prueba de vida comparados con los datos del registro civil.

Pregunta 17

Pregunta: ¿El tipo de firma electrónica que se requiere es acreditada con validez del órgano regulador ARCOTEL?

Respuesta / Aclaración: Si, debe tener validez del órgano regulador ARCOTEL y verificable con el aplicativo FIRMA EC.

Pregunta 18

Pregunta: ¿El modelo de cobro contempla que cada pensionista asuma de manera individual el costo asociado a la firma electrónica transaccional, mediante botón de pago, en todos los casos y procesos en los que la entidad lo requiera?

Respuesta / Aclaración: Sí. El costo asociado a la firma electrónica transaccional será asumido por los asegurados en todos los casos y procesos en los que la entidad lo requiera. No obstante, el mecanismo de cobro variará según el tipo de proceso: para el proceso de supervivencia telemática, el cobro se realizará mediante un botón de pagos; mientras que, para los procesos de crédito, el valor correspondiente será cobrado en la primera cuota del préstamo, efectuándose la liquidación y pago al proveedor mediante facturación mensual.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 19

Pregunta: Se solicita detallar la modalidad de facturación aplicable, la generación de comprobantes (facturas).

Respuesta / Aclaración: Para el proceso de supervivencia telemática, el cobro se realizará mediante un botón de pagos y la facturación será individual para cada asegurado; mientras que, para los procesos de crédito, el valor correspondiente será cargado en la primera cuota del préstamo, efectuándose la liquidación y pago al proveedor mediante facturación mensual emitida por el Issfa.

Pregunta 20

Pregunta: ¿La generación y almacenamiento del documento sobre las evidencias recopiladas en relación será provista por el proveedor, la documentación de cada proceso o flujo de la entidad serán depositados en algún sitio? ¿Ya sea repositorio SFTP, S3 o en su propio servicio web?

Respuesta / Aclaración: Mediante servicio Web provisto por el Issfa.

Pregunta 21

Pregunta: ¿Los picos de firmas mencionados corresponden al consumo de ambos servicios (Crédito y Pensionistas) o es por cada servicio?

Respuesta / Aclaración: Los picos mencionados corresponden a la demanda de préstamos quirografarios.

Pregunta 22

Pregunta: ¿Requieren firma del representante legal o apoderado del proceso dentro del documento? Se dispone de un API de integración que permite automatizar el proceso de firma electrónica de Representante Legal, facilitando su incorporación dentro de los flujos operativos existentes del cliente, en caso de ser requerido.

Respuesta / Aclaración: No se requiere la firma del representante legal del Issfa. En el caso de supervivencia telemática se requiere la firma de responsabilidad del proveedor en el documento de “Evidencias de la validación biométrica” como consta en las bases en el numeral 8.2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 23

Pregunta: Nuestro flujo de firma comprende los siguientes pasos:

- OTP
- Validación Biométrica.
- Validación con Registro Civil.
- Firma Electrónica del cliente.
- Firma del representante legal de la institución (no mandatorio)
- Envío de documentación suscrita al asegurado

¿Solicitan algo adicional fuera del estandar actual que mantenemos?

Respuesta / Aclaración: No.

Pregunta 24

Pregunta: ¿Qué estándar de seguridad manejan en su plataforma? Actualmente nuestro servicio maneja el estándar Bearer Token.

Respuesta / Aclaración: El estándar de seguridad del Issfa es JWT.

Pregunta 25

Pregunta: Se solicita confirmar la disponibilidad de mecanismos de integración con la plataforma del ISSFA, detallando los estándares soportados (API REST, SOAP, Webhooks), esquemas de autenticación, manejo de eventos, así como la capacidad de orquestar de forma integral los procesos involucrados en la prestación del servicio.

Respuesta / Aclaración: Los estándares soportados son API REST y esquema de autenticación con usuario y clave.

TODO LEGAL S.A.

Pregunta 26

Pregunta: Si bien las bases explícitamente mencionan "Presentar título *habilitante del Banco Central del Ecuador* como entidad de certificación registrada en Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) vigente.", este parece ser un error, ya que el título habilitante lo otorga el ARCOTEL, tanto para entidades de certificación como para terceros vinculado a una entidad de certificación.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



En el caso de TodoLegal S.A., estamos regulados por el ARCOTEL, bajo la figura de tercero vinculado de una de las entidades de certificación. Al respecto, la pregunta concreta sería: ¿se permite participar a un tercero vinculado de una entidad de certificación en este proceso?

Respuesta / Aclaración: No se prevé para este proceso la participación de terceros vinculados.

Pregunta 27

Pregunta: Los valores asociados a emisión de firma electrónica y validación de identidad, mediante consumo a Registro Civil, puede variar en cada proceso. El valor referencial de \$1.65 es adecuado sin tomar en cuenta el consumo del Servicio Web de Registro Civil.

Al respecto, ¿el implementador podrá adherirse o consumir los servicios web que tenga habilitados el ISSFA? O, ¿se permite presentar de manera independiente los costos de consumo del Servicio Web de Registro Civil, dado que el RC cobra por cada consumo, sea exitoso o no?

Respuesta / Aclaración: No podrá adherirse y no se permite presentar de manera independiente los costos de consumo del servicio web del Registro Civil del Ecuador.

PRIMECORE

Pregunta 28

Pregunta: Solicitud de determinación expresa de la norma va aplicable al convenio y al procedimiento de selección Solicitamos que la entidad contratante se sirva establecer, precisar y remitir de manera clara, expresa y documentada cuál fue la normativa legal, reglamentaria, administrativa y procedimental aplicada para la ejecución del presente convenio, así como para el desarrollo del proceso de selección correspondiente. (...)

Respuesta / Aclaración: El proceso para el otorgamiento y suscripción del “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS” se fundamenta en la siguiente normativa:

- 1.1. Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, literal i) del artículo 3 que establece: *“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; (...)”*



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



- 1.2. Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, artículo 84 que dispone: *“El Issfa concederá a sus asegurados préstamos quirografarios, ordinarios y de emergencia, préstamos hipotecarios y préstamos prendarios.”*
- 1.3. Reglamento a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas en la Disposición General Primera que dispone: *“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.”*
- 1.4. Resolución número 22.25.2 de 28 de noviembre de 2022, emitida por el Consejo Directivo del ISSFA, que contiene el 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, Disposición General Séptima que manda: *“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.”*
- 1.5. La Guía de Procedimiento para la Selección de Empresas Proveedoras del Servicio de Validación de Identidad del Asegurado para el Otorgamiento de Prestaciones o Servicios, elaborada y revisada por el Departamento de Crédito, y legalmente aprobado por la Dirección de Inversiones, Dirección de Asesoría Jurídica y Departamento de Planificación el 20 de febrero de 2026. Instrumento que contiene como objetivo: *“Establecer las responsabilidades necesarias para llevar a cabo el proceso de selección de la empresa proveedora del servicio de validación de identidad del asegurado, mediante el uso de tecnología biométrica en el servicio de otorgamiento de crédito y prestaciones conexas otorgados a los asegurados del Issfa, garantizando la seguridad jurídica, la validez legal, la eficiencia operativa y la optimización de los tiempos.”*
- 1.6. En cuanto al desarrollo del proceso de selección de la empresa proveedora del servicio indicado, este se encuentra determinado en las “BASES DE CONVENIO “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS” que tiene como objetivo general de acuerdo al numeral 4 el siguiente: *“Implementar el servicio de firma electrónica transaccional con validación biométrica, integrado a la Oficina Virtual mediante el uso de canales digitales, a fin de garantizarla legalidad, seguridad y confiabilidad en la prestación de los servicios institucionales que lo requieran.”* Este informe fue publicado y consta con acceso público en la página web del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en el link: <https://www.issfa.mil.ec/informativos/avisos/>
- 1.7. Atendiendo el requerimiento de **“f) Si la entidad consideró aplicable o no la normativa de contratación pública, y la motivación jurídica correspondiente.”**



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Para el procedimiento de SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS” no se sujeta a procedimiento del sistema nacional de contratación pública, considerando que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, se aplica a las adquisiciones de bienes, servicios y ejecución de obras que se realicen con recursos públicos, en el presente caso, tomando en cuenta que el documento que contiene las bases del proceso en el numeral 10.1. "TARIFARIO DE SERVICIOS" indica: *"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.”*, es decir al no generarse erogación de fondos calificados como recursos públicos de parte del ISSFA, no se establece la obligatoriedad de aplicar procesos reglados por la Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Pregunta 29

Pregunta: Solicitud de determinación normativa, técnica y metodológica de los parámetros de calificación de ofertas De manera particular, solicitamos que la entidad contratante informe, precise y documente cuál fue la base normativa, técnica y metodológica utilizada por la comisión técnica, comisión evaluadora o por el servidor responsable experto en contratación pública, para establecer los parámetros de calificación de ofertas previstos en el punto 22 de las bases del proceso. (...)

Respuesta / Aclaración: De conformidad con el artículo uno de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el Issfa es una entidad autónoma con personería jurídica propia que nos permite bajo dichos parámetros establecer un proceso de selección con autonomía institucional, que se encuentra respaldada en el Artículo 226 (principio de legalidad) y 227(Principios del derecho administrativo) de la Constitución.

En consecuencia, tenemos la facultad de definir la metodología de evaluación que nos permita seleccionar al mejor oferente bajo las condiciones que como régimen especial requerimos para el cumplimiento de nuestras obligaciones y responsabilidades.

Pregunta 30

Pregunta: Solicitud de aclaración y justificación norma va sobre la ponderación de los criterios de evaluación Solicitamos que la entidad contratante se sirva aclarar, confirmar y justificar si es



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



correcta la premisa de que, dentro del presente procedimiento, la calificación de ofertas fue estructurada bajo una ponderación de 40% correspondiente al componente precio y 60% correspondiente al componente experiencia. (...)

Respuesta / Aclaración: El sustento se encuentra determinado en la respuesta a la pregunta 28 y 29, debiendo señalar además que en la “Guía de Procedimiento para la Selección de Empresas Proveedoras del Servicio de Validación de Identidad del Asegurado para el Otorgamiento de Prestaciones o Servicios” se determinan las competencias de cada órgano interno del Issfa en este proceso.

Pregunta 31

Pregunta: Solicitud de sustento normativo, jurisprudencial y administrativo sobre la ponderación asignada a la experiencia Solicitamos que la entidad contratante se sirva establecer, identificar y remitir el marco legal, reglamentario, jurisprudencial, técnico o administrativo que fundamentó la decisión de asignar a la experiencia de los entes de certificación una ponderación equivalente al 60% del total computable para la adjudicación del convenio, distribuida en 20% por experiencia general y 40% por experiencia específica. (...)

Respuesta / Aclaración: La respuesta se encuentra sustentada en la respuesta a la pregunta 29 de la presente acta.

Pregunta 32

Pregunta: Solicitud de aclaración técnica sobre el efecto real de la ponderación prevista en el punto 22 de las bases Solicitamos que la entidad se sirva aclarar, explicar y justificar técnicamente si la metodología de calificación establecida en el punto 22 de las bases podría generar un resultado contrario a los principios de eficiencia, razonabilidad, proporcionalidad, optimización de recursos y beneficio directo para los afiliados. (...)

Respuesta / Aclaración: Las preguntas deben estar relacionadas con alguna duda o alcance respecto a las bases publicadas oportunamente, en consecuencia, no corresponde en esta etapa analizar escenarios hipotéticos con base en hechos subjetivos. Además, el sustento se encuentra determinado en las respuestas a las preguntas 28 y 29, debiendo señalar además que en la “Guía de Procedimiento para la Selección de Empresas Proveedoras del Servicio de Validación de Identidad del Asegurado para el Otorgamiento de Prestaciones o Servicios” se norma el proceso a seguir para la selección del proveedor del servicio.

Pregunta 33

Pregunta: Solicitud de justificación técnica sobre la fijación de cuatro años como parámetro máximo de experiencia general Solicitamos que la entidad se sirva explicar, motivar y justificar



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



técnica y jurídicamente por qué se estableció el umbral de cuatro años como parámetro superior para la calificación de la experiencia general, considerando que en el mercado ecuatoriano existen entes de certificación con una trayectoria significativamente mayor, incluso superior a diez años de operación autorizada. (...)

Respuesta / Aclaración: Al respecto, es necesario precisar que las bases del proceso no establecen que cuatro (4) años constituyan el límite máximo de experiencia general que será considerado para efectos de calificación, como erróneamente interpreta el oferente. Por el contrario, las bases señalan expresamente que la experiencia general requerida deberá ser igual o superior a cuatro (4) años, por lo que no existe restricción alguna para la participación de oferentes que acrediten una experiencia general mayor.

En consecuencia, los proveedores que demuestren una experiencia superior a cuatro años pueden participar en igualdad de condiciones dentro del procedimiento de selección, obteniendo la calificación máxima prevista para este criterio conforme consta en las bases del concurso. Por tanto, el parámetro establecido no constituye una limitación o restricción a la concurrencia de oferentes con mayor experiencia, sino un requisito mínimo orientado a garantizar que los oferentes cuenten con un nivel adecuado de conocimiento y experiencia en la prestación del servicio requerido.

Pregunta 34

Pregunta: Solicitud de justificación técnica sobre la pertinencia de valorar experiencia específica bajo procedimientos anteriores a las actualizaciones regulatorias y opera vas Solicitamos que la en dad se sirva explicar, motivar y justificar técnica y jurídicamente cuál es la lógica, pertinencia y razonabilidad de valorar como experiencia específica la emisión de firmas electrónicas y procesos de validación biométrica ejecutados bajo parámetros anteriores, considerando que los entes de certificación realizaron actualizaciones en sus procesos durante el mes de marzo del presente año. (...)

Respuesta / Aclaración: La experiencia específica prevista en las bases tiene por objeto evaluar la trayectoria real y comprobable de los oferentes en la prestación del servicio solicitado, independientemente de las actualizaciones regulatorias, operativas o tecnológicas que hayan podido producirse durante el período considerado.

En este sentido, el numeral 22, letra c) de las bases establece que la experiencia específica será evaluada con base en contratos o convenios, respaldados con facturas, suscritos con entidades públicas o privadas durante los últimos cuatro años, relacionados con la realización de procesos de firmas electrónicas con validación biométrica, considerando para su valoración el monto efectivamente facturado.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



De esta manera, el criterio de evaluación se centra en la ejecución efectiva del servicio y en la capacidad demostrada del oferente para implementarlo y operarlo en entornos reales, mas no en la aplicación de una regulación específica vigente en un determinado momento.

Pregunta 35

Pregunta: Solicitud de justificación sobre la exclusión de parámetros técnicos, financieros, de calidad y valor agregado en la metodología de calificación Solicitamos que la en dad se sirva explicar, motivar y justificar técnica y jurídicamente por qué, dentro de la metodología de calificación del proceso, se habrían dejado de considerar parámetros de evaluación de uso común y alta relevancia objetiva, tales como índices financieros, capacidad opera va, calidad del servicio, niveles de soporte, cumplimiento contractual, infraestructura tecnológica, seguridad de la información, continuidad operativa, valor agregado y beneficios adicionales para los usuarios o afiliados. (...)

Respuesta / Aclaración: La contestación a esta pregunta se encuentra sustentada en las respuestas dadas a las preguntas 28 y 29 de la presente acta.

Pregunta 36

Pregunta: Solicitud de determinación sobre la posible omisión de normas jurídicas previas en la estructuración de los parámetros de experiencia general y específica Solicitamos que la en dad se sirva aclarar, explicar y justificar de manera expresa si, al momento de estructurar la metodología de evaluación, se consideraron las normas jurídicas previas, claras y aplicables respecto del cálculo, ponderación y valoración de la experiencia general y la experiencia específica de los oferentes. (...)

Respuesta / Aclaración: Al respecto, se aclara que, para la estructuración de la metodología de evaluación, no se ha omitido, excluido ni dejado de aplicar normativa jurídica, técnica o administrativa previa que resulte obligatoria para este tipo de proceso. Por el contrario, las bases fueron elaboradas considerando la normativa aplicable al objeto del servicio, así como la “Guía de Procedimiento para la Selección de empresas proveedoras del servicio de validación de identidad del asegurado para el otorgamiento de prestaciones o servicios”, instrumento citado expresamente dentro de la base normativa del proceso. Así mismo, se tomó en consideración la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Administrativo, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el Reglamento para la concesión de préstamos quirografarios del ISSFA, el Reglamento a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, la normativa relacionada con el control de supervivencia y la guía de procedimiento aplicable al presente proceso.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 37

Pregunta: - Solicitud de confirmación sobre la finalidad pública, económica y social del convenio Solicitamos que la entidad se sirva confirmar, aclarar y motivar si es correcta la premisa de que la finalidad principal de la creación y ejecución del convenio consiste en establecer mecanismos de optimización de recursos, eficiencia económica y beneficio directo para los afiliados al ISSFA, procurando obtener las mejores condiciones posibles de precio, calidad, seguridad, con nulidad y servicio respecto de la provisión de firmas electrónicas y del servicio de validación de identidad. (...)

Respuesta / Aclaración: Al respecto, se informa que las Bases del Convenio denominado “SERVICIO DE VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO, MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA PARA GENERAR DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS”, publicadas en la página web institucional y de libre acceso para todos los interesados, contienen de manera expresa y detallada la justificación, objetivos, alcance, servicio requerido y condiciones de ejecución del convenio, por lo que no existe oscuridad, ambigüedad o falta de información respecto de la finalidad que persigue el presente proceso.

Pregunta 38

Pregunta: Solicitud de aclaración sobre la omisión de información documentada en poder del ISSFA para la estructuración del estudio de mercado y determinación del precio referencial. Solicitamos que la entidad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica, económica y jurídicamente si, para la elaboración del estudio de mercado y la determinación del valor promedio o precio referencial del servicio de firma electrónica y validación biométrica, se tomó en consideración la información documentada que ya reposaba en poder del ISSFA respecto de precios previamente ofertados y contratados para el mismo servicio. (...)

Respuesta / Aclaración: El estudio de mercado fue realizado conforme la metodología establecida en la Guía de Procedimiento, la cual contempla realizar un análisis comparativo de al menos tres proformas de empresas que otorguen este tipo de servicio.

Por lo que, la determinación del valor referencial se basó en la información obtenida dentro del estudio de mercado actual, conforme se desprende de las bases el costo promedio referencial se obtuvo a partir de las cotizaciones dentro del estudio de mercado efectuado en abril de 2026.

Asimismo, se recalca que la Guía de Procedimiento no establece la obligación de incorporar propuestas económicas formuladas en procesos anteriores o previos, es importante considerar que la finalidad del estudio de mercado es obtener información actualizada.

Pregunta 39

Pregunta: Solicitud de identificación individualizada de cotizaciones, oferentes y valores considerados en el estudio de mercado Solicitamos que la entidad se sirva aclarar, transparentar



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



y remitir de manera individualizada las cotizaciones utilizadas para la elaboración del estudio de mercado, indicando no únicamente el valor económico ofertado, sino también el ente de certificación que presentó cada cotización, la fecha de emisión, el alcance del servicio cotizado y las condiciones técnicas o comerciales asociadas. (...)

Respuesta / Aclaración: Lo solicitado está contestado en la respuesta a la pregunta 38.

Pregunta 40

Pregunta: Solicitud de aclaración sobre posible manipulación dolosa de precios y conservación de valores previamente determinados como técnica y financieramente viables Solicitamos que la en dad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica, económica y jurídicamente si una variación injustificada, artificial o no motivada de los precios ofertados dentro del presente procedimiento podría ser considerada como una práctica contraria a los principios de transparencia, buena fe, eficiencia, igualdad de trato, concurrencia, razonabilidad económica y mejor valor por dinero. (...)

Respuesta / Aclaración: Esta pregunta tiene valoraciones y apreciaciones formuladas por el oferente respecto de la conducta comercial de terceros, por lo que no corresponde al Issfa pronunciarse sobre supuestos no verificados ni efectuar calificaciones respecto de eventuales prácticas económicas de terceros ajenos a la institución.

Se aclara que el procedimiento de selección para el estudio de mercado se desarrolló observando los principios de igualdad, transparencia y objetividad previstas en las Bases y en la Guía de Procedimiento. Adicionalmente, se deja expresa constancia que los oferentes son los responsables de la información económica y técnica de la información que presenten en las ofertas.

Pregunta 41

Pregunta: Solicitud de aclaración sobre la posibilidad de imputar experiencia personal del contingente humano al ente de certificación oferente Solicitamos que la en dad se sirva aclarar, precisar y justificar técnica y jurídicamente si, dadas las particularidades del procedimiento y la eventual mixtura de normas, criterios y parámetros aplicados en el proceso de selección, resulta admisible que un ente de certificación complete o acredite la experiencia requerida mediante la experiencia obtenida a título personal por su contingente humano, entendiendo como tal a socios, accionistas, administradores, representantes, trabajadores, técnicos, consultores, asesores o personal vinculado al oferente. (...)

Respuesta / Aclaración: Las bases establecen expresamente los requisitos y parámetros de evaluación aplicables a los oferentes.

La experiencia considerada para la calificación corresponde a la experiencia acreditada por la persona jurídica oferente en los términos establecidos en las bases. El proceso no contempla



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



parámetros específicos de valoración de experiencia personal del contingente humano para efectos de asignación de puntaje.

Pregunta 42

Pregunta: Solicitud de justificación técnica y jurídica sobre la ponderación otorgada a la experiencia y la omisión de criterios de capacidad tecnológica propia, desarrollo autónomo de PKI y agregado nacional Solicitamos que la en dad se sirva detallar, explicar y justificar técnica y jurídicamente el modelo aplicado para otorgar una ponderación predominante a la experiencia dentro de la metodología de calificación, precisando las razones por las cuales dicho criterio recibió una valoración sustancial frente a otros elementos objetivos de capacidad técnica, innovación, autonomía opera va y desarrollo tecnológico. (...)

Respuesta / Aclaración: La respuesta a esta pregunta ha sido solventada en las preguntas: 28, 29, 40 y 41.

Pregunta 43

Pregunta: Solicitud de justificación sobre la alta ponderación de la experiencia frente a la capacidad técnica regulatoriamente habilitada de los entes de certificación Solicitamos que la en dad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica, jurídica y económicamente si, al estructurar las bases del proceso, se consideraron efectivamente los principios de eficiencia, eficacia, economía, competencia, sostenibilidad y optimización de recursos en beneficio de los afiliados, y de ser así, por qué se otorgó una ponderación tan relevante al componente de experiencia frente a otros criterios vinculados al precio, calidad, eficiencia opera va y beneficio directo para los usuarios. (...)

Respuesta / Aclaración: La respuesta a esta pregunta ha sido solventada en las preguntas: 28, 29, 40 y 41.

Pregunta 44

Pregunta: Solicitud de reconocimiento expreso sobre los efectos jurídicos y técnicos de la acreditación otorgada por ARCOTEL a los entes de certificación Solicitamos que la en dad se sirva aclarar, confirmar y motivar expresamente si reconoce que la acreditación otorgada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL a los entes de certificación de información y servicios relacionados constituye una habilitación técnica, jurídica y regulatoria suficiente para la emisión de certificados de firma electrónica, conforme al marco normativo ecuatoriano aplicable. (...)



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Respuesta / Aclaración: .- En efecto, debo informar que el artículo 144 numeral 29 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones atribuye a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la competencia para “Regular y controlar las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente”.

Asimismo, la Disposición Final Cuarta de la referida Ley establece que la ARCOTEL ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa aplicable.

En concordancia con lo anterior, el artículo 37 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos dispone que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), o la entidad que haga sus veces, será el organismo de autorización, registro y regulación de las entidades de certificación de información acreditadas.

Bajo esta consideración, las bases del concurso establecen como requisito para todas las empresas participantes la certificación del ARCOTEL. Por otro lado, la asignación de puntajes se realizará en atención a lo establecido en las bases.

Pregunta 45

Pregunta: Solicitud de determinación sobre el posible efecto restrictivo, discriminatorio o arbitrario de la ponderación del 60% asignada a la experiencia Solicitamos que la entidad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica y jurídicamente si la asignación de una ponderación equivalente al 60% del total computable a la experiencia podría constituir una medida restrictiva, desproporcionada o indirectamente discriminatoria respecto de los entes de certificación de reciente acreditación, que, pese a encontrarse habilitados por el órgano regulador competente, podrían quedar en una situación de desventaja estructural frente a operadores con mayor tiempo de permanencia en el mercado. (...)

Respuesta / Aclaración: En las bases del convenio “Servicio de validación de la identidad del asegurado, mediante el uso de tecnología biométrica para generar documentos electrónicos”, se encuentran expresamente justificados los parámetros de calificación de las ofertas, desarrollándose técnicamente en el numeral 22, literales b) y c), la valoración correspondiente a la experiencia general y experiencia específica, parámetros que no tienen efecto restrictivo ni discriminatorio, toda vez que responden a la naturaleza, alcance y complejidad del objeto, permitiendo verificar de manera objetiva la capacidad técnica y operativa de los oferentes para ejecutar el servicio requerido.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pregunta 46

Pregunta: Solicitud de aclaración sobre la pertinencia de valorar años de constitución frente al cumplimiento regulatorio vigente del ente de certificación Solicitamos que la entidad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica y jurídicamente si el número de años de constitución o existencia jurídica de un ente de certificación incide realmente en su capacidad normativa, técnica y operativa para ejecutar el convenio, considerando que dicho ente se encuentra avalado, autorizado o acreditado por ARCOTEL y que habría cumplido con las modificaciones regulatorias exigidas en marzo de 2026, así como con la actualización correspondiente en FirmaEC en abril de 2026.

Respuesta / Aclaración: De conformidad con el artículo uno de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el Issfa es una entidad autónoma con personería jurídica propia que nos permite bajo dichos parámetros establecer un proceso de selección con autonomía institucional, que se encuentra respaldada en el Artículo 226 (principio de legalidad) y 227(Principios del derecho administrativo) de la Constitución.

En consecuencia, tenemos la facultad de definir la metodología de evaluación que nos permita seleccionar al mejor oferente bajo las condiciones que como régimen especial requerimos para el cumplimiento de nuestras obligaciones y responsabilidades.

Pregunta 47

Pregunta: Solicitud de identificación de la resolución, acto administrativo o informe que sustenta la asignación del 20% a la experiencia general Solicitamos que la entidad se sirva identificar, remitir y justificar de manera expresa la resolución, acta, informe técnico, informe jurídico, memorando o acto administrativo mediante el cual se determinó otorgar una ponderación del 20% a la experiencia general dentro de la matriz de calificación del procedimiento.

Respuesta / Aclaración: En 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*”, se encuentra expresamente justificado los parámetros de calificación de las ofertas desarrollando técnicamente en el numeral 22 literal b) la valoración correspondiente a la experiencia general.

Pregunta 48

Pregunta: Solicitud de identificación de la resolución, acto administrativo o informe que sustenta la asignación del 40% a la experiencia específica Solicitamos que la entidad se sirva identificar, remitir y justificar de manera expresa la resolución, acta, informe técnico, informe jurídico, memorando o acto administrativo mediante el cual se determinó otorgar una



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



ponderación del 40% a la experiencia específica dentro de la matriz de calificación del procedimiento.

Respuesta / Aclaración: La respuesta a esta pregunta ha sido solventada en la respuesta a la pregunta 46 de la presente acta.

Pregunta 49

Pregunta: Solicitud de fundamentación técnica y jurídica sobre la relevancia asignada a la experiencia general y específica frente a los requisitos mínimos y régimen de incumplimiento previstos en las bases. Solicitamos que la entidad se sirva fundamentar, explicar y justificar técnica y jurídicamente por qué la experiencia general y específica fue considerada un factor de valoración tan determinante para el ISSFA dentro de la matriz de calificación, si las propias bases del proceso ya establecen parámetros técnicos, jurídicos, operativos y contractuales que todo oferente debe cumplir obligatoriamente para la adecuada prestación del servicio.

Respuesta / Aclaración: La respuesta a esta pregunta ha sido solventada en la respuesta a la pregunta 46 de la presente acta.

Pregunta 50

Pregunta: Solicitud de pronunciamiento motivado sobre la objetividad, funcionalidad y equidad de los parámetros establecidos en las bases. Solicitamos que la entidad se sirva confirmar, explicar y justificar técnica y jurídicamente si considera que los parámetros establecidos en las bases del proceso para la selección del servicio de validación de identidad del asegurado, mediante el uso de tecnología biométrica para la generación de documentos electrónicos, son efectivamente objetivos, funcionales, proporcionales, razonables y compatibles con una participación justa y equitativa de todos los entes de certificación habilitados.

Respuesta / Aclaración: La respuesta a esta pregunta ha sido solventada en la respuesta a la pregunta 46 de la presente acta.

Pregunta 51

Pregunta: Solicitud de explicación sobre la posible afectación directa a la libre concurrencia y al oferente que generó reducción sustancial del precio en el proceso anterior. Solicitamos que la entidad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica, económica y jurídicamente por qué se habrían incorporado en las bases del presente proceso parámetros de evaluación que podrían generar una afectación directa, material o indirectamente restrictiva respecto del oferente que participó en el proceso anterior frente al proveedor que actualmente presta el servicio. (...)



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Respuesta / Aclaración: Las preguntas deben estar relacionadas con alguna duda o alcance respecto a las bases publicadas oportunamente, en consecuencia, no corresponde en esta etapa analizar escenarios que no corresponden.

Pregunta 52

Pregunta: Solicitud de justificación técnica y jurídica sobre el umbral mínimo de USD 10.000,00 para la valoración de contratos Solicitamos que la en dad se sirva aclarar, explicar y justificar técnica, económica y jurídicamente por qué, dentro de la metodología de evaluación, se determinó tomar en cuenta únicamente contratos cuyo valor sea superior a USD 10.000,00, excluyendo de la valoración aquellos contratos que, aun siendo de menor cuantía, podrían acreditar experiencia real, pertinente, verificable y directamente relacionada con el objeto del convenio.

Respuesta / Aclaración: De conformidad con el artículo uno de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el Issfa es una entidad autónoma con personería jurídica propia que nos permite bajo dichos parámetros establecer un proceso de selección con autonomía institucional, que se encuentra respaldada en el Artículo 226 (principio de legalidad) y 227(Principios del derecho administrativo) de la Constitución.

En consecuencia, tenemos la facultad de definir la metodología de evaluación que nos permita seleccionar al mejor oferente bajo las condiciones que como régimen especial requerimos para el cumplimiento de nuestras obligaciones y responsabilidades.

3. EMISIÓN DE ACLARACIONES GENERALES A LAS BASES DE LA CONVOCATORIA

La Comisión determina que es pertinente aclarar que el acto de apertura de ofertas se realizará en la Sub Dirección del Issfa y no será abierto al público por razones de seguridad; sin embargo se elevará a conocimiento público el acta de apertura de ofertas, misma que será publicada en la página web institucional a mas tardar el día 02 de junio de 2026.

No habiendo ningún otro punto que tratar se da por concluida la etapa, firmando a continuación para constancia de lo actuado los miembros de la Comisión de Crédito.



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE
FUERZAS ARMADAS**



TNNV-AB Nixon Ponce

DELEGADO DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

VOCAL

CRNL. EMS. Russbellt Alberto Santos Benítez

DIRECTOR FINANCIERO

VOCAL

CRNL. CSM. Ricardo Ernesto Sánchez Cabrera

SUBDIRECTOR GENERAL DEL ISSFA

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

Dr. Aldrin Díaz

DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA(E)

ASESOR



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE
FUERZAS ARMADAS**



Por secretaría se deja constancia que **la presente diligencia concluyó el 29 de mayo de 2026 a las 18h00.**

Eco. Milton Oswaldo Gavilanes
DIRECTOR DE INVERSIONES
SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO