



Oficio No. MCDS-VICE -2009-0032-O

Quito, Jueves, 23 de Julio de 2009

Señor Doctor  
Jorge Luis González Tamayo

**DIRECTOR EJECUTIVO  
INSTITUTO NACIONAL DE CONTRATACION PÚBLICA**  
Presente.-



De mi consideración:

El Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social acogíendose con lo previsto en el artículo 2 numeral 8 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y Arts. 98 y 99 de su Reglamento General, inició un procedimiento de Régimen Especial para la contratación del **"Servicio de Call Center que permita atender a los ciudadanos con consultas a la base de datos del Registro Social (Bono de Desarrollo Humano) a través del número: 1 800 272727 a nivel nacional"**, para lo cual invitó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Con este antecedente y con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4 del Art. 99 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, agradeceré a usted, señor Director, se proceda con la publicación del Acta de la Audiencia de Preguntas y Aclaraciones en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) para cuyo efecto adjunto copia certificada del documento referido.

Me permito acompañar, además, copia de la Resolución No. MCDS-VICE-001-2009 de 17 de julio del 2009 por la que el señor Viceministro Coordinador de Desarrollo Social, en uso de sus atribuciones, evidenciando la conveniencia y viabilidad técnica y económica de la contratación, aprobó los pliegos, el cronograma del proceso y dispuso el inicio del procedimiento especial No. MCDS-RE-001-2009, la misma que se publicó en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) con el código: MCDS-RE-001-2009.

Atentamente,

  
Dr. Luis Arellano R.  
**Director de Asesoría Jurídica**

LA/fv

Adjunto:

- ACTA DE AUDIENCIA DE PREGUNTAS Y ACLARACIONES
- RESOLUCIÓN No. MCDS-VICE-001-2009



**CONTRATACIÓN DE RÉGIMEN ESPECIAL**  
**No. MCDS-RE-001-2009**  
**ACTA DE AUDIENCIA DE PREGUNTAS Y ACLARACIONES**

En la ciudad de San Francisco de Quito, en la Sala de Reuniones del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, siendo las 17H30 del día veintidós de julio del dos mil nueve, los siguientes Funcionarios del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social y de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se constituyen en la Audiencia de Preguntas y Aclaraciones, dentro del Procedimiento de Contratación de Régimen Especial No. MCDS-RE-001-2009, conforme al Calendario previsto.

Por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social:

1. Econ. Mauricio León, Viceministro Coordinación de Desarrollo Social;
2. Ing. Reinaldo Cervantes, Subsecretario de Gestión de Análisis, Información y Registro del Sector Social;
3. Ing. Lucía Arias, Directora de Gestión Tecnológica (e);
4. Mat. Remigio Burbano, de la Dirección de Gestión y Selección de Beneficiarios de Programas Sociales; y,
5. Dr. Luis Arellano R., Director de Asesoría Jurídica.

Por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones:

1. María Fernanda del Pozo -Analista Comercial;
2. David Guerrero -Jefe de Aseguramiento de Servicio de Internet
3. Kristian Morales - Analista Comercial

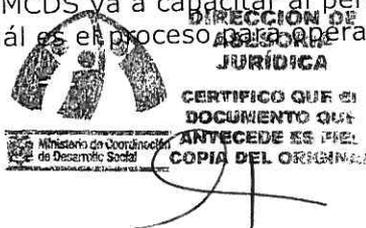
El señor Viceministro Coordinador de Desarrollo Social declara instalada la Audiencia de Preguntas y Aclaraciones, saluda a los presentes y pide que el Director de Asesoría Jurídica del MCDS informe a los participantes del Procedimiento en la Contratación de Régimen Especial No. MCDS-RE-001-2009

El Dr. Luis Arellano R. hace un breve relato de la contratación del Servicio de Call Center; y, de que se trata de una contratación que corresponde al Régimen Especial establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública -LOSNCP-, porque la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es una entidad del sector público, por lo que se deberá estar con lo establecido en los artículos 98 y 99 del Reglamento General a la LOSNCP, encontrándonos según la invitación en la audiencia de preguntas y aclaraciones.

En este momento el señor Viceministro Coordinador de Desarrollo Social solicita a los delegados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que realicen las preguntas que sean necesarias.

**Preguntas:**

1. ¿ Se va a realizar el desvío de llamadas al Programa de Protección Social ?
2. ¿ La parte de facturación también se va a mantener separada ?
3. ¿ El PPS cederá los derechos del número 1800-272727 ?
4. ¿ El MCDS entregará la aplicación a CNT para atender el Call Center ?
5. ¿ Existe experiencia de Accesos a la base de datos (Concurrencia simultánea) ?
6. ¿ El MCDS va a capacitar al personal del CNT ?
7. ¿Cuál es el proceso para operar con el IVR y el acceso a la base de datos ?



22 JUL 2009



**CONTRATACIÓN DE RÉGIMEN ESPECIAL**  
**No. MCDS-RE-001-2009**  
**ACTA DE AUDIENCIA DE PREGUNTAS Y ACLARACIONES**

**Aclaraciones:**

1. Sí, se mantiene la transferencia de llamadas al PPS
2. El MCDS asume el costo de las llamadas atendidas por el call center hasta que se realice la transferencia
3. El PPS enviará carta a CNT cediendo derechos del número 1800-272727
4. El MCDS se compromete a enviar aplicación, y bases de datos conforme consta en los pliegos.
5. El MCDS dispone de datos preliminares pero en periodo de pruebas se evaluará y se ampliará dicha información.
6. El MCDS sí capacitará al personal necesario.
7. El MCDS preparará el aplicativo para respuestas de IVR y para consultas a la base de datos

Siendo las 18:30, para constancia y señal de aceptación de lo actuado en la Audiencia, las partes proceden a suscribir la presente Acta, en dos ejemplares de un igual tenor y valor.

**Por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social**

**Econ. Mauricio León Guzmán**  
**Viceministro Coordinador de**  
**Desarrollo Social**

**Ing. Reinaldo Cervantes**  
**Subsecretario de Gestión de Análisis,**  
**Información y Registro del Sector**  
**Social**

**Ing. Lucía Arias**  
**Directora de Gestión Tecnológica (e)**

**Mat. Remigio Burbano**  
**Dirección de Gestión y Selección de**  
**Beneficiarios de Programas Sociales**

**Dr. Luis Arellano**  
**Dirección de Asesoría Jurídica**

**Por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones**



**DIRECCION DE**  
**ASESORIA**  
**JURIDICA**

**CERTIFICO QUE EL**  
**DOCUMENTO QUE**  
**ANTECEDE ES FIE:**  
**COPIA DEL ORIGINAL**

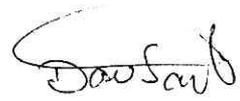
Ministerio de Coordinación  
 de Desarrollo Social

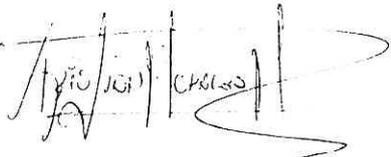
22 JUL 2009



CONTRATACIÓN DE RÉGIMEN ESPECIAL  
No. MCDS-RE-001-2009  
ACTA DE AUDIENCIA DE PREGUNTAS Y ACLARACIONES

  
**María Fernanda del Pozo**  
Analista Comercial

  
**David Guerrero**  
Jefe de Aseguramiento  
de Servicio de Internet

  
**Kristian Morales**  
Analista Comercial



22 JUL 2009





**RESOLUCIÓN No. MCDS-VICE-001-2009**  
**MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Econ. Mauricio León Guzmán**  
**Viceministro Coordinador de Desarrollo Social**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social -MCDS- fue creado mediante Decreto Ejecutivo No. 117-A de 15 de febrero del 2007, publicado en el Registro Oficial No. 33 de 5 de marzo del 2007, como organismo responsable de concertar las políticas y las acciones que adopten las diferentes Instituciones que integran el área social;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 1764 de 4 de junio del 2009, publicado en el Registro Oficial No. 616 del 19 de junio del 2009, se nombra a la economista Jeannette Sánchez Zurita como Ministra Coordinadora de Desarrollo Social;
- Que,** el Art. 4 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública dispone que son delegables todas las facultades previstas para la máxima autoridad tanto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública como en su Reglamento General, aún cuando no conste en dicha normativa la facultad de delegación expresa;
- Que,** con Acuerdo Ministerial No. 010 del 2 de julio del 2009, la Econ. Jeannette Sánchez Zurita, Ministra Coordinadora de Desarrollo Social, delega al Viceministro Coordinador de Desarrollo Social la gestión relacionada con la preparación, organización y ejecución de las fases preparatorias y precontractual de los procedimientos de contratación que correspondan al Régimen Especial establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, cuya cuantía sea igual ó superior a la establecida para el procedimiento de Cotización.
- Que,** el Ing. Reinaldo Cervantes, Subsecretario de Gestión de Análisis, Información y Registro del Sector Social con Memorando No. MCDS-SAIRS-2009-0126-M de 10 de julio del 2009, presenta una exposición de motivos y solicita al Viceministro Coordinador de Desarrollo Social la autorización para el inicio del proceso para la contratación del "Servicio de Call Center que permita atender a los ciudadanos con consultas a la base de datos del Registro Social (Bono de Desarrollo Humano) a través del número 1 800 272727 a nivel nacional", remitiendo para el efecto los Términos de Referencia así como Certificación Presupuestaria;
- Que,** del Informe presentado por el Ing. Reinaldo Cervantes, Subsecretario de Gestión de Análisis, Información y Registro del Sector Social, contenido en Memorando No. MCDS-SAIRS-2009-0126-M de 10 de julio del 2009, consta la conveniencia y viabilidad técnica y económica de la contratación del Servicio del Call Center con una entidad del sector público, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, operadora de servicios de telecomunicaciones;
- Que,** el Art. 2, numeral 8 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública prevé como Régimen Especial los procedimientos precontractuales de las contrataciones que celebren el Estado con entidades del sector público o entre estas entre sí;



**SECRETARÍA DE**  
**ASESORÍA**  
**JURÍDICA**  
CERTIFICO QUE EL  
DOCUMENTO QUE  
ANTECEDE ES FIEL  
COPIA DEL ORIGINAL

20 JUL 2009



**RESOLUCIÓN No. MCDS-VICE-001-2009**  
**MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Econ. Mauricio León Guzmán**  
**Viceministro Coordinador de Desarrollo Social**

- Que,** los Arts. 98 y 99 del Reglamento General de la ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública establecen el procedimiento para las contrataciones bajo el Régimen Especial previstas en el numeral 8 del Art. 2 de de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- Que,** mediante Resolución INCOP No. 027-09 del 16 de junio del 2009, el Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Contratación Pública complementa las normas para los procedimientos de contratación sometidos a Régimen Especial;
- Que,** se dispone de la Certificación Presupuestaria No. 050-MCDS-AFP-2009 de 10 de Julio del 2009, misma que está contenida en el Memorando No. MCDS-SAFTRH-2009-0260-M de 10 de Julio del 2009, por la que consta que en la Partida No. 730899 "Bienes y Servicios para Inversión" (Otros de Uso y Consumo Corriente) del Presupuesto para el año 2009 existe la disponibilidad presupuestaria para esta contratación por el valor referencial de USD 185.000,00 (Ciento ochenta y cinco mil dólares de los Estados Unidos de Norte América);

En ejercicio de las atribuciones conferidas en el Acuerdo Ministerial No. 010 del 2 de julio del 2009,

**RESUELVE:**

- Art. 1.-** Acoger el Informe presentado por el Ing. Reinaldo Cervantes, Subsecretario de Gestión de Análisis, Información y Registro del Sector Social contenido en Memorando No. MCDS-SAIRS-2009-0126-M de 10 de julio del 2009, por el que consta la conveniencia y viabilidad técnica y económica de la contratación del Servicio del Call Center con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- Art. 2.-** Aprobar los pliegos y el cronograma del procedimiento de contratación bajo Régimen Especial para la contratación del **"Servicio de Call Center que permita a los ciudadanos con consulta a la base de datos del Registro Social (Bono de Desarrollo Humano) a través del número 1 800 272727 a nivel nacional"**; y, disponer el inicio del procedimiento especial.
- Art. 3.-** Disponer que se publique en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) la presente Resolución y la documentación respectiva, señalando el día y la hora en que fenece el período para la recepción de la Oferta Técnica-Económica.
- Art. 4.-** Invitar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para que presente su Oferta Técnica Económica dentro del Procedimiento sometido al Régimen Especial para la Contratación del Servicio de Call Center.



Ministerio de Coordinación  
de Desarrollo Social

**DIRECCIÓN DE  
ASESORÍA  
JURÍDICA**

**CERTIFICO QUE EL  
DOCUMENTO QUE  
ANTECEDE ES FIEL  
COPIA DEL ORIGINAL**

2-0 JUL 2009



**RESOLUCIÓN No. MCDS-VICE-001-2009**  
**MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Econ. Mauricio León Guzmán**  
**Viceministro Coordinador de Desarrollo Social**

- Art. 5.-** Fijar para el día 22 de julio del 2009 a las 17h30 como fecha de la Audiencia de Preguntas y Respuestas.
- Art. 6.-** Conformar una Subcomisión de Apoyo para el análisis de la Oferta Técnica Económica que debe presentar la Entidad invitada. La Subcomisión estará integrada por:
- a) Anita Garcés Llerena, quien la presidirá;
  - b) Remigio Burbano Rivera; y,
  - c) Miriam Medina Tapia.
- Art. 7.-** El Informe de la Subcomisión de Apoyo será remitido al Viceministro Coordinador de Desarrollo Social para que disponga de la información necesaria y resuelva como corresponda.
- Art. 8.-** El Director de Asesoría Jurídica se encargará de llevar el control del procedimiento sometido al Régimen Especial para la contratación del Servicio del Call Center.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los diez y siete días del mes de julio del año dos mil nueve.- Notifíquese.

**Econ. Mauricio León Guzmán**  
**VICEMINISTRO COORDINADOR DE DESARROLLO SOCIAL**



**DIRECCION DE  
ASESORIA  
JURIDICA**

**CERTIFICO QUE EL  
DOCUMENTO QUE  
ANTECEDE ES FIEL  
COPIA DEL ORIGINAL**

**20 JUL 2009**