



Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Administración Pública Estatal

Acta Correspondiente

A la 670ª Reunión Ordinaria

Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-093-23 (CAGEG-093/2023), para la Contratación de Servicios de Call Center

La reunión dio inicio en la ciudad de Guanajuato, Gto., siendo las 09:00 horas del día 17 de noviembre de 2023, en la Sala de Juntas de la Dirección General de Recursos Materiales Servicios Generales y Catastro ubicada en carretera Guanajuato - Juventino Rosas km. 9.5.

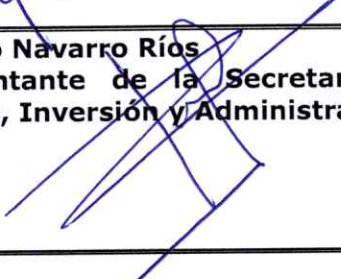
I. Lista de Asistencia y Quorum Legal

La C. Ana Laura Puga Díaz, Secretaria Suplente del Comité pasa lista de asistencia estando presentes en el acto los siguientes Servidores Públicos:

Miembros del Comité

C. Blanca Verónica Castañeda Díaz Presidenta Suplente del Comité según oficio No. 459/2019	C. Ana Laura Puga Díaz Secretaria Suplente del Comité según oficio No. DAS-0316/2022
	C. Cintya Torres Caudillo Vocal Suplente de Comité según oficio No. 0631/2023

Servidores Públicos de Dependencias y/o Entidades

C. Ma. Elena Agüero Soto Ejecutivo de Compras 	C. Alejandra Martínez Hidalgo Representante de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración 
C. Sergio Navarro Ríos Representante de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración 	C. Claudia Patricia Tristan Hernández Representante de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración 

Una vez que se pasó lista de asistencia y se hizo la declaratoria de quorum legal, de conformidad con lo previsto en el artículo 28, fracciones I y IV del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal; y por lo tanto, válidos los acuerdos que se tomen, se procedió a lo siguiente:

II. Junta de Aclaraciones

Se hace constar que aún y cuando no se encuentran presentes interesados en participar en el presente evento según consta en el registro anexo de asistentes a la Junta de Aclaraciones de la presente licitación, se procedió a la lectura de las preguntas que para este acto formularon los interesados en participar, así como de las respuestas emitidas por parte del área usuaria, de conformidad a lo señalado en el artículo 68 de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

Conocidos los interesados en participar en la presente licitación, los Miembros de este Comité, así como los representantes de las Dependencias y Entidades presentes en el acto, manifiestan que pueden continuar con su intervención en la sustanciación de la presente licitación, al no tener interés personal familiar o de negocios con ninguno de los interesados señalados, y se abstienen de solicitar o recibir ilícitamente para sí o para otro, dinero o cualquier beneficio, o aceptar una oferta, promesa, entrega, aceptación o realización de una ventaja indebida de cualquier valor (de naturaleza financiera o no financiera) directa o indirectamente como incentivo o recompensa para hacer o dejar de realizar un acto propio de sus funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión en beneficio de alguno de los interesados participantes en la presente licitación.

Así mismo, se hace constar que no se encuentra presente en este acto ningún interesado en participar en la Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-093-23 (CAGEG-093/2023), para la Contratación de Servicios de Call Center, según el registro anexo de asistentes a la Junta de Aclaraciones de la mencionada licitación.

El documento que comprende las preguntas y respuestas referidas, el cual forma parte integral de esta acta y de las bases de la licitación, queda a disposición de todos los interesados en la Dirección de Adquisiciones y Suministros, y se publicará en el en el tablero informativo de la Dirección General de Recursos Materiales,

Servicios Generales y Catastro, así como en las páginas electrónicas http://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion_publica_licitaciones.php, y <https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal>, de conformidad a lo señalado en el artículo 67 fracciones I y II de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, y artículo 82 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal.

III. Señalamientos y Puntualizaciones

- a) Se hace mención que de acuerdo al numeral II, inciso a) de las bases de la licitación, únicamente se dio contestación a las preguntas recibidas en tiempo y forma de conformidad con lo establecido en el artículo 68 segundo párrafo de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato. Asimismo se informa que no se recibieron preguntas a través del portal e-compras, adjuntándose impresión de pantalla del portal e-compras para su debida constancia.
- b) Como parte de la presente Acta se integra el Anexo I-A Bis el cual formará parte integral de las bases y anexos de la presente licitación dejando sin efecto el Anexo I-A.
- c) Así mismo en el Anexo I se deja sin efecto el texto siguiente: "La penalización por el no envío de los reportes mencionados dentro de los 5 días hábiles siguientes al término del mes que se reporta, mismos que se consideraran recibidos a conformidad por el área quien dará respuesta en un término no mayor a 5 días hábiles a la recepción de dichos reportes, será de un 10% sobre el monto establecido en la factura antes de I.V.A. del mes correspondiente"; debiendo considerar lo correspondiente a lo señalado en el Anexo I-A Bis.

IV. Fundamento Legal

La integración y competencia del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Administración Pública Estatal para llevar a cabo el presente acto, se fundamenta en los artículos 1, 9, 28, 30, 31 y 32 de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato; y 1, 4, 23, 24, 25, 28, 30 y 31 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal.

Cabe hacer mención que este acto se realizó con la presencia de la representante de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas:

C. **María del Carmen Villegas Hernández**

Leída y aceptada la presente acta, la C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, da por terminada a las **10:54 horas**, en la Ciudad de Guanajuato, Gto., el día **17 de noviembre de 2023**, firmando en ella los que intervinieron y quisieron hacerlo de conformidad.

PANTALLA DE SRM SIN PREGUNTAS

Windows browser window showing the 'Preguntas' (Questions) page of the 'GTO' (Gobierno de Guanajuato) SRM system. The browser address bar shows 'https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/rj/portal'. The page title is 'Preguntas - Gobierno de Guanajuato'. The user is logged in as 'MA. ELENA AGUIERO SOTO'.

The main content area displays a table of questions. The table has the following columns: Número de evento, Descripción de eventos, Tipo evento, Periodo de rec. preguntas, Fecha de inicio, Hora inicio, Fecha recep. preg., and Hora recep. preg. The table contains one record with the following data:

Número de evento	Descripción de eventos	Tipo evento	Periodo de rec. preguntas	Fecha de inicio	Hora inicio	Fecha recep. preg.	Hora recep. preg.
7900002152	40051001-093-23-1	Licitación pública	Concluido	07.11.2023	09:15:00	13.11.2023	12:00:00

Below the table, it says '1 registros encontrados.' (1 record found).

At the bottom, there is a section titled 'Preguntas' with a table of questions. The table has the following columns: Número de evento, Descripción, Proveedor, Nombre, Anexo preguntas, Fecha envío, Acuse, and Emitir Acuse. This table is currently empty.

42

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Concentrado de preguntas y respuestas de la Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-093-23 (CAGEG-093/2023), para la Contratación de Servicios de Call Center

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: Muñoz C. y Asociados, S.A. de C.V.

a).- De carácter administrativo

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1 y 2	Registro de Propuestas	¿Para la presentación de las propuestas tiene que ir el Representante Legal o puede acudir cualquier persona a llevar los documentos?	Podrá asistir cualquier persona siempre y cuando recabe el sello en el Anexo R y que la propuesta presentada se encuentre debidamente firmada por el Representante o Apoderado Legal Acreditado
2	1 y 2	BASES LPN 093 -b) Presentación de ofertas de manera electrónica	¿En el año anterior que participamos en una licitación para estos mismos servicios requeridos, utilizamos una USB (certificado de firma electrónica) la cual contiene la firma de nuestro apoderado legal, para la presente licitación utilizaremos la misma USB?	En caso de presentar su oferta de manera electrónica a través del portal e-compras en la página https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/porta l deberá estar actualizado al 2023 en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal y contar con usuario y contraseña, así como con certificado de firma electrónica vigente.
3	1 y 2	BASES LPN 093 -b) Presentación de ofertas de manera electrónica	¿Cómo validamos si nuestro USB (certificado de firma electrónica) está vigente?	Si bien su pregunta no se encuentra directamente vinculada con las características y condiciones del servicio solicitado en la presente licitación, se le informa que todo lo relacionado con el certificado de firma electrónica deberá ser verificado con la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones adscrita a esta Secretaría; podrá comunicarse a la mesa de servicio de la DGTIT al teléfono (473) 7351579 o mediante correo electrónico servicioTI@guanajuato.gob.mx
4	1 y 2	BASES LPN 093 -b) Presentación de ofertas de manera electrónica	¿En caso de requerir un nuevo usuario de USB (certificado de firma electrónica) nos pueden indicar cuál es el procedimiento para obtener	Si bien su pregunta no se encuentra directamente vinculada con las características y condiciones del servicio solicitado en la presente licitación, se le informa que todo lo relacionado con el certificado de firma electrónica deberá ser verificado con la

			la nueva USB?	Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones adscrita a esta Secretaría; podrá comunicarse a la mesa de servicio de la DGTIT al teléfono (473) 7351579 o mediante correo electrónico servicioTI@guanajuato.gob.mx
--	--	--	---------------	--

b).- De carácter técnico

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1 y 2	BASES LPN 093 - El sobre de la oferta económica deberá contener lo siguiente, punto 1	En el párrafo del primer punto, se menciona que se debe de entregar la propuesta económica en el Anexo B, "indicando marca y modelo ofertados", ¿favor de indicar a que se refiere con marca y modelo?	Con respecto al punto 1. del punto "El sobre de la oferta económica ..." en el que se solicita "Oferta económica presentada por escrito en hoja membretada del licitante, sin tachaduras ni enmendaduras, debidamente firmada por la persona facultada, donde señale las partidas de los servicios en que participa en la presente licitación, con la descripción corta de lo ofertado por el licitante, indicando marca y modelo ofertados... "; se deja sin efecto lo correspondiente a: " indicando marca y modelo ofertados ", por lo que deberá apegarse a lo solicitado en el Anexo B de las bases de la presente licitación.
2	1 y 2	BASES LPN 093 -a) Presentación de ofertas de manera presencial, 1.5	Se solicita las modificaciones al acta constitutiva, ¿podemos presentar únicamente la última modificación al objeto y al capital? Si la respuesta anterior es negativa, ¿en vez de presentar el detalle podemos presentar el acta compulsada notariada donde se describan cada una de éstas?	Deberá apegarse a lo solicitado en el Apartado III Presentación de ofertas, inciso a) Presentación de ofertas de manera presencial en el punto 1.5 de las bases de la presente licitación.
3		BASES LPN 093 - a) 1 Presentación de ofertas de manera presencial, 1.11 inciso a) 2	En el documento BASES LPN 093 la carta compromiso indica que se nos penaliza por no enviar los reportes dentro de los 5 días hábiles siguientes al término del mes	Se aclara el inciso a) del punto "1.11 Carta-compromiso emitida por el Licitante..." Debe decir: a) Que proporcionará los reportes mensuales para revisión del área usuaria, en hoja membretada, lugar y fecha de emisión, nombre, cargo de quien emite el reporte y

			concluido para la revisión del área usuaria que nos informará, en caso de no encontrarse en plena satisfacción del cliente, si se deben subsanar dichos reportes. No obstante, dentro del mismo documento se menciona en el inciso n) del apartado VII Condiciones que se nos penalizará si dichos reportes no se envían y se encuentran a entera satisfacción de SATEG dentro de los 5 días hábiles siguientes al término del mes, omitiendo el plazo de revisión y de corrección que menciona la carta compromiso. Favor de aclarar si la penalización es únicamente por el no envío de los reportes al quinto día hábil siguiente al término del mes.	debidamente firmada por su emisor, dentro de los 5 días hábiles siguientes al término del mes que se reporta, y de no ser así, la penalización se realizará de conformidad a los supuestos señalados en los Anexos I y I-A. Debiendo quedar por lo demás en los términos que se solicita dicha carta.
4	1 y 2	Anexo I-A, Reportes mínimos del proveedor	Actualmente para la consulta remota de información se les proporcionó un usuario de la plataforma de power BI, ¿Nos podrían indicar si será necesaria la descarga de esta información?	Si se refiere al requisito solicitado en el punto de REPORTES MÍNIMOS DEL PROVEEDOR del Anexo I y I-A, con respecto que "...deberá proporcionar dos usuarios de consulta remota para la consulta y descarga de la base de datos o medio de consulta que proporcione el proveedor, que contenga dicha información referente al reporte detalle...", se reitera que será necesaria la descarga de la información del servicio que se solicita.

5	1 y 2	Anexo I-A, Reportes mínimos del proveedor	Si es afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, ¿Nos podrían indicar el formato y tipo de archivos que deberá tener la descarga?	Dicha información se especificará al licitante adjudicado al inicio del contrato y deberá contener la información mínima solicitada en los reportes de conformidad a los Anexos I y I-A. El tipo de archivo deberá ser con las opciones de descarga txt y xls.
6	1 y 2	BASES LPN 093 -a) Presentación de ofertas de manera presencial, 1.11 inciso k)	¿Nos podrían indicar por favor cuál será el formato electrónico para la entrega de grabaciones mensuales y por qué medio deberá ser enviada?	La información deberá ser presentada en formato MP3 y entregada en uno de los siguientes medios magnéticos: USB, DISCO EXTRAÍBLE, o diseñar un drive de consulta exclusivo para la entrega de este reporte. El área a quién deben entregar la información es a la Dirección General Administrativa de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración. Si hacen la entrega de manera presencial, será mediante una: USB o DISCO EXTRAÍBLE. Si hacen la entrega de manera electrónica será mediante el drive de consulta exclusivo para la entrega de este reporte.
7	1 y 2	BASES LPN 093 -a) Presentación de ofertas de manera presencial 1.12	¿En el caso de presentar evidencia de experiencia con un contrato, por tema de confidencialidad se puede adjuntar solamente aparatos donde se visualice; la caratula, vigencia, firmas y objeto o descripción del servicio?	Deberá apegarse a lo solicitado en el Apartado III Presentación de ofertas, inciso a) Presentación de ofertas de manera presencial en el punto 1.12 de las bases de la presente licitación
8	1	ANEXO I-A (DESCRIPCIÓN TECNICA) RECURSOS HUMANOS	Para el PERFIL "EJECUTIVO B" se solicita licenciatura obligatoria, ¿se puede cambiar a preferentemente? Se deberá de considerar que esto implicaría un incremento en la cotización, ya que actualmente contamos con perfiles que no necesariamente tienen	No se acepta su propuesta deberá apegarse a lo establecido en el Anexo I y I-A de las bases de la presente licitación.

			la licenciatura concluida, pero cuentan con vasta experiencia para atender el servicio.	
9	1 y 2	Anexo I-A, Reportes mínimos del proveedor	Para los usuarios de consulta remota, ¿Nos podrían indicar por favor a que tipo de información requieren acceder?	Se requiere acceder por lo menos a toda la información a detalle que se solicita en los Reportes Mínimos Requeridos del Proveedor, señalados en el Anexo I y I-A
10	1 y 2	Anexo I-A, Reportes mínimos del proveedor	¿Nos podrían indicar por favor en qué tipo de archivo serán generados los reportes?	El tipo de archivo deberá ser con las opciones de descarga txt y xls
11	1 y 2	Anexo I-A, Reportes mínimos del proveedor	¿Nos podrían indicar por favor el medio para enviar los reportes mencionados?	El medio para enviar los reportes será por correo electrónico, la cuenta de correo electrónico será proporcionada al licitante adjudicado.
12	2	Anexo I-A, PARTIDA 2: CALL CENTER AGENDA DE CITAS	¿Nos podrían indicar por favor que navegador, configuraciones y versión se requiere para el correcto funcionamiento de la plataforma de agenda de citas?	Se puede utilizar la versión 119.0 de FIREFOX y para Chrome la versión 119.0.6045 a 64 bits

c).- De carácter legal

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1 y 2	Bases	¿favor de indicarnos si conforme a la ley laboral, para los servicios solicitados serían servicios especializados o servicios independientes?	El objeto de contratación en la presente licitación se realiza al amparo de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato. Destacando que su cuestionamiento, en términos de lo establecido en el artículo 80 primer párrafo del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal, no está directamente relacionada con las características y condiciones solicitadas por la convocante a través de las bases y anexos de la presente licitación, desprendiéndose que el planteamiento vertido no se encuentra orientado propiamente al pliego de requisitos contenidos en las bases. Por lo que se desecha su pregunta.

PARTIDA 1: CALL CENTER PARA ASESORIA FISCAL Y VEHICULAR

SERVICIO DE ASESORÍA FISCAL Y VEHICULAR DEL ESTADO DE GUANAJUATO A TRAVÉS DE UN NÚMERO TELEFÓNICO PROPORCIONADO POR LA SECRETARIA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN

LOS SERVICIOS SERÁN PROPORCIONADOS DENTRO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, POR 12 MESES A PARTIR DEL 02 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024. POR LO ANTERIOR ES NECESARIO CONSIDERAR 10 DÍAS HÁBILES DE CAPACITACIÓN PREVIOS AL 01 DE ENERO CUYOS GASTOS CORRERÁN A CUENTA DEL PROVEEDOR.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SE ENCONTRARÁ DIVIDIDO EN DOS APARTADOS

A. ASESORÍA DE TRÁMITES VEHICULARES

- ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS DE PROPIETARIO.
- ALTAS DE VEHÍCULOS PROVENIENTES DE OTRO ESTADO.
- REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN Y/O PLACAS.
- CONSULTA DE ADEUDOS.
- ATENCIÓN DE CARTAS INVITACIÓN.
- PROCEDIMIENTO DE PAGO DE MULTAS DE TRÁNSITO.
- ASESORÍA PARA REALIZAR EL PAGO DE REFRENDO Y TENENCIA.
- UBICACIÓN Y HORARIOS DE OFICINAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE.
- UBICACIÓN DE MÓDULOS DE REVISIÓN VEHICULAR PGJ.
- ASESORÍA PARA LA EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE NO INFRACCIÓN VEHICULAR.
- CERTIFICACIÓN DE PAGOS.
- ORIENTACIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA DE CITAS.

B. CONSULTAS FISCALES

- GENERACIÓN DE LÍNEAS DE CAPTURA (PAGOS DIVERSOS CONCEPTOS).
- ORIENTACIÓN PARA PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS ESTATALES Y CEDULARES.
- ORIENTACIÓN SOBRE DECLARACIONES INFORMATIVAS Y ANUALES.
- GENERACIÓN DE CLAVE DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CIP).
- ORIENTACIÓN DE TRÁMITES ATE EL REC-1 Y REC-2 Y COMPLEMENTARIOS.
- GENERACIÓN Y CANCELACIÓN DE CDFI.
- GENERACIÓN DE CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL Y RESUMEN DE DATOS.
- ASESORÍA PARA EL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL (DECLARACIONES, "MIS CUENTAS", OBLIGACIONES FEDERALES Y ESTATALES).
- ASESORÍA EN MATERIA DE LICENCIA DE ALCOHOLES.
- REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y COMPENSACIÓN.
- CARTAS INVITACIÓN DE IMPUESTOS ESTATALES Y ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS.
- BRINDAR CUALQUIER TIPO DE ASESORÍA FISCAL Y DE PLATAFORMAS QUE SURJA

ANEXO I-A BIS

- DURANTE EL CONTRATO.

LA ASESORÍA Y/O SERVICIO DEBERÁ OTORGARSE DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 8:00 PM Y SÁBADOS DE 9:00 AM A 4:00 PM SIN INCLUIR LOS DÍAS OBLIGATORIOS DE DESCANSO QUE MENCIONAN EN SU ARTÍCULO 74 LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

ASPECTOS TÉCNICOS QUE DEBE CONSIDERAR Y MENCIONAR AL REALIZAR LA COTIZACIÓN SOLICITADA

- EXPERIENCIA MÍNIMA DE 5 AÑOS ANTERIORES A 2023, EN ATENCIÓN A CLIENTES, MISMA QUE SE DEBERÁ ACREDITAR CON AL MENOS CONTRATO POR LOS EJERCICIOS DE 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022.
- DEBERÁ CONTAR CON CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CENTRO DE CONTINGENCIA, SITUADOS DENTRO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, CON UPS Y PLANTAS DE ENERGÍA.
- CONTAR CON CERTIFICACIÓN ISO 9001 VIGENTE.
- CONTAR CON CERTIFICACIÓN ISO 27001 VIGENTE.
- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE CUMPLA CON LO SIGUIENTE: PROCESADORES DE ALTA VELOCIDAD, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO QUE SE TRADUZCAN EN MAYOR RENDIMIENTO Y QUE GARANTICEN EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN, HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE GARANTICEN LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE PRIVACIDAD Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONTINUIDAD Y USO/ RESGUARDO DE DATOS HISTÓRICOS.
- ÁREA ESPECIAL PARA ATENCIÓN DE PROBLEMAS "MESA DE AYUDA".
- DID PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS.
- GRABACIÓN DE LLAMADAS PARA EN SU CASO REVISIÓN DEL SERVICIO

RECURSOS HUMANOS

EL PERSONAL QUE EJECUTARÁ EL SERVICIO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE ATENCIÓN DEBERÁ SER DE AL MENOS DE 17 PERSONAS DIARIAS (NO MENOR A ESA CANTIDAD) O LAS NECESARIAS PARA PODER CUBRIR LA TOTALIDAD DE LAS CONSULTAS Y DEBERÁ CONTAR CON PERFILES TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES QUE SE CLASIFICARÁN DE LA SIGUIENTE MANERA Y CANTIDADES:

I. 15 PERSONAS CON PERFIL "EJECUTIVO A":

- EJECUTIVO TELEFÓNICO (BACHILLERATO TERMINADO Y/O LICENCIATURA TRUCA).
- CONOCIMIENTO BÁSICO Y MANEJO DE PC.
- BUENA ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN.
- EXPERIENCIA MÍNIMA DE 6 MESES EN ATENCIÓN TELEFÓNICA.

II. 2 PERSONAS CON PERFIL "EJECUTIVO B":

- EJECUTIVO TELEFÓNICO (LICENCIATURA OBLIGATORIA EN ÁREAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS COMO CONTABILIDAD O DERECHO).
- CONOCIMIENTO BÁSICO Y MANEJO DE PC.
- BUENA ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN.
- EXPERIENCIA MÍNIMA DE 1 AÑO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA.

ANEXO I-A BIS

EL "EJECUTIVO B" ADEMÁS DE ATENDER LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LOS CONTRIBUYENTES, A LA PAR DEBE DESEMPEÑAR LA FUNCIÓN DE TITULAR DEL EQUIPO CON EL CUÁL LOS "EJECUTIVOS A" PUEDAN CONSULTAR Y ACLARAR DUDAS.

POR LO TANTO EL "EJECUTIVO B" NO ESTÁ CONTRATADO PARA REALIZAR REPORTEO, MONITOREO Y CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD DE ÍNDOLE ADMINISTRATIVO O IMPLÍCITA AL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA CAMPAÑA.

EL PERSONAL QUE EJECUTARÁ EL SERVICIO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE ATENCIÓN DEBERÁ SER DE AL MENOS DE 17 PERSONAS DIARIAS (NO MENOR A ESA CANTIDAD) O LAS NECESARIAS PARA ENTREGAR A ENTERA SATISFACCIÓN EL SERVICIO, MISMAS QUE PODRÁN SER DISTRIBUIDAS DE TAL FORMA QUE CUBRAN LA DEMANDA DE LLAMADAS DURANTE LA VENTANA DE SERVICIO CONSIDERADA DE LUNES A VIERNES Y LA CORRESPONDIENTE AL DÍA SÁBADO.

TODO EL PERSONAL EJECUTIVO QUE SE REQUIERA PARA EL SERVICIO DEBERÁ SER PROVISTO POR EL PROVEEDOR QUE EN SU CASO RESULTE ADJUDICADO Y NO EXISTIRÁ NINGÚN TIPO DE RELACIÓN LABORAL, CONTRACTUAL O VINCULO DE DICHO PERSONAL CON EL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO.

LOS COTIZANTES QUE PARTICIPEN DEBERÁN CONSIDERAR QUE SE SOLICITA CAPACITACIÓN INICIAL PRESENCIAL EN SUS INSTALACIONES, DE POR LO MENOS 10 DÍAS HÁBILES PREVIOS AL INICIO DEL CONTRATO CON UNA DURACIÓN DE 7 HORAS DIARIAS PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE LA DEPENDENCIA, CUBRIENDO EL PROVEEDOR ADJUDICADO LOS COSTOS ASOCIADOS A LA MISMA, TALES COMO IMPRESIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPOS PARA PRESENTACIÓN, VIÁTICOS Y DEMÁS QUE SEAN NECESARIOS.

EN EL CASO DE QUE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO LLEGARAN A MODIFICARSE, LOS MISMOS SE DARÁN A CONOCER AL PROVEEDOR ADJUDICADO, PARA LO CUAL SE PODRÁN REALIZAR NUEVAS CAPACITACIONES APLICANDO LO CONDUCTENTE EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, RESPECTO A LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS MISMAS.

PARA NUEVOS INGRESOS A CAUSA DE LA BAJA O RECISIÓN DE CONTRATO DE ALGÚN EJECUTIVO "A", LA CAPACITACIÓN EN PRIMER INSTANCIA DEBERÁ DE REALIZARSE POR EL EJECUTIVO "B", UNA VEZ CONCLUIDA SERÁ NECESARIO NOTIFIQUE A SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN A FIN DE QUE ÉSTA ACUDA POR UN LAPSO DE HASTA CINCO DÍAS HÁBILES TRES DÍAS A LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR PARA APLICAR UN EXAMEN DE CONOCIMIENTO QUE SERVIRÁ DE BASE PARA REFORZAR TEMAS O ACLARAR DUDAS.

FINALMENTE SE MENCIONA QUE PARA LA SUPERVISIÓN EXCLUSIVAMENTE OPERATIVA DE ESTE SERVICIO, SE DESIGNARÁ POR PARTE DEL ÁREA USUARIA A UN(OS) FUNCIONARIO(S) PÚBLICO(S), MISMO QUE ESTARÁ ACUDIENDO A SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE LUNES A VIERNES EN HORARIO VARIABLE DENTRO DE LA VENTANA DE SERVICIO PREVIAMENTE MENCIONADA Y PARA LO CUAL EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ PERMITIR A DICHO FUNCIONARIO

ANEXO I-A BIS

EL ACCESO A SUS INSTALACIONES. EL FUNCIONARIO COMISIONADO A ESTA TAREA SERÁ NOTIFICADO AL PROVEEDOR QUE EN SU CASO RESULTE ADJUDICADO, AL INICIO DEL CONTRATO.

REPORTES MÍNIMOS DEL PROVEEDOR.

LOS REPORTES MÍNIMOS QUE EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR MENSUALMENTE SON LOS SIGUIENTES:

- LLAMADAS RECIBIDAS.
- LLAMADAS ATENDIDAS.
- TIEMPO DE RESPUESTA DESDE EL MOMENTO EN QUE SE CONTESTA LA LLAMADA HASTA QUE TERMINA LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.
- % DE ATENCIÓN.
- LLAMADAS ABANDONADAS POR FRANJA HORARIA.
- % DE ABANDONO.
- TIEMPO PROMEDIO POR LLAMADA.
- HORAS DE MAYOR DEMANDA
- HORAS DE CONEXIÓN.
- REPORTE SEMANAL DE LLAMADAS POR CLASIFICACIÓN.
- REPORTE SEMANAL DE ENCUESTAS REALIZADAS AL FINALIZAR LA LLAMADA POR MEDIO DEL CONMUTADOR DONDE LA ESCALA DE CALIFICACIÓN SERÁ DEL 1 AL 5 Y EL 1 REPRESENTA LA CALIFICACIÓN MÁS BAJA MIENTRAS QUE EL 5 LA MÁS ALTA APLICANDO LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:
 - ¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN QUE LE FUE BRINDADA FUE CLARA Y COMPLETA?
 - ¿CÓMO VALORA EL SERVICIO OTORGADO POR PARTE DEL EJECUTIVO?
 - EN GENERAL ¿QUÉ CALIFICACIÓN OTORGA AL SERVICIO PROPORCIONADO?

LO ANTERIOR ES ENUNCIATIVO MÁS NO LIMITATIVO, EL PROVEEDOR PODRÁ PROPORCIONAR CUALQUIER OTRO REPORTE ADICIONAL QUE CONSIDERE DE UTILIDAD PARA LA SECRETARÍA.

LA PENALIZACIÓN POR EL NO ENVIO EN TIEMPO Y FORMA DE LOS REPORTES MENCIONADOS DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES AL TÉRMINO DEL MES QUE SE REPORTA, SERÁ DE UN 10% SOBRE EL MONTO TOTAL ESTABLECIDO EN LA FACTURA ANTES DE IVA DEL MES CORRESPONDIENTE.

LA PENALIZACIÓN APLICARÁ EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- A) POR EL NO ENVIO EN TIEMPO, FORMA Y VERÁZ DE LOS REPORTES ANTES MENCIONADOS DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES AL TÉRMINO DEL MES QUE SE REPORTA.
- B) SI SE ENTREGA DENTRO DE LOS PRIMEROS 4 DÍAS Y SE ADVIERTE UNA INCONSISTENCIA Y ÉSTA NO ES SUBSANADA AL QUINTO DÍA SE TENDRÁ COMO REPORTE NO ENTREGADO.
- C) SI EL REPORTE ES ENTREGADO EN EL DIA QUINTO Y ÉSTE TIENE INCONSISTENCIAS.

ASÍ MISMO DEBERÁ PROPORCIONAR DOS USUARIOS DE CONSULTA REMOTA PARA LA CONSULTA Y DESCARGA DE LA BASE DE DATOS O MEDIO DE CONSULTA QUE PROPORCIONE EL PROVEEDOR,

ANEXO I-A BIS

QUE CONTENGA DICHA INFORMACIÓN REFERENTE AL REPORTE DETALLE, LA CUAL SE DEBERÁ ACTUALIZAR MÍNIMO CADA 24 HORAS.

OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA COTIZACIÓN SOLICITADA

LA COTIZACIÓN DEBERÁ CONSIDERAR LOS ASPECTOS MÍNIMOS REQUERIDOS Y DESCRITOS CON ANTERIORIDAD.

LA SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN PROVEERÁ LA LÍNEA TELEFÓNICA AL PROVEEDOR, EL CUAL SERÁ MONTADO CON UN DID DEL PROVEEDOR PARA LA RECEPCIÓN DE LAS LLAMADAS, POR LO QUE LOS COSTOS DE LAS LLAMADAS DE ENTRADA SERÁN CUBIERTOS EN SU TOTALIDAD POR LA SECRETARÍA DE FINANZAS, INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN.

EL PROVEEDOR DEBERÁ POSEER LA CAPACIDAD ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y TÉCNICA PARA ATENDER EL REQUERIMIENTO EN LAS CONDICIONES SOLICITADAS.

PARTIDA 2: CALL CENTER AGENDA DE CITAS

EL SERVICIO CONSISTIRÁ EN CONTESTAR LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS EFECTUADAS POR LOS CIUDADANOS QUE REQUIERAN UNA CITA PARA REALIZAR UN TRÁMITE VEHICULAR EN CUALQUIERA DE LAS OFICINAS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DEL ESTADO DE GUANAJUATO (OSC) Y REALIZAR LA AGENDA DE DICHA CITA EN LA PLATAFORMA DE AGENDA DE CITAS EN LÍNEA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO UBICADO EN LA LIGA

[HTTPS://INTRANETWORKSATEG.GUANAJUATO.GOB.MX/CITAS/PG_ADMINISTRADOR/INICIO.PHP](https://intranetworksateg.guanajuato.gob.mx/citas/pg_administrador/inicio.php), CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL CIUDADANO EN CUANTO A LA OSC, FECHA Y HORA EN LA QUE DESEA ACUDIR A REALIZAR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES TRÁMITES, PERO SIEMPRE ATENDIENDO A LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS QUE MARQUE LA PROPIA PLATAFORMA EN LA OSC SOLICITADA POR EL CIUDADANO:

NOTA: LA LIGA DE ACCESO AL REGISTRO DE LA CITA, PUDE CAMBIAR POR MOTIVOS DE SEGURIDAD.

- NOMBRE DE TRÁMITE
- ALTA DE VEHÍCULO NUEVO DESERVICIO PARTICULAR
- ALTA DE VEHÍCULOS USADOS CON ANTECEDENTE DE REGISTRO (CAMBIO DE PROPIETARIO)
- ALTA DE VEHÍCULOS USADOS PROVENIENTES DE OTRAS ENTIDADES FEDERATIVAS • BAJA DE VEHÍCULOS DE MOTOR DE SERVICIO PARTICULAR - POR VENTA
- BAJA DE VEHÍCULO DE MOTOR DE SERVICIO PARTICULAR - ROBO DE VEHÍCULO • DUPLICADO DE TARJETA DECIRCULACIÓN
- REPOSICIÓN DE PLACAS POR ROBO O EXTRAVÍO
- ALTA DE VEHÍCULO RECUPERADO DE ROBO CON REIDENTIFICACIÓN DEL NÚMERO DE SERIE
- ALTA DE VEHÍCULO RECUPERADO DE ROBO SIN ALTERACIÓN EN SU NÚMERO DE SERIE
- ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS CON REGISTRO PREVIO EN OTRAS ENTIDADES FEDERATIVAS

ANEXO I-A BIS

- ALTA DE VEHÍCULOS USADOS EXTRANJEROS – SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO EN TERRITORIO NACIONAL
- EXPEDICIÓN DE PLACAS DE AUTO ANTIGUO
- BAJA DE VEHÍCULO DE MOTOR DE SERVICIO PARTICULAR -DESTRUCCIÓN O DESARME
- BAJA DE VEHÍCULO DE MOTOR DE SERVICIO PARTICULAR - DOMICILIO FUERA DEL EDO
- BAJA DE VEHÍCULO DE MOTOR DE SERVICIO PARTICULAR - POR DEFUNCIÓN DEL PROPIETARIO
- MODIFICACIÓN ALPADRÓN (CAMBIO DE ESTRUCTURA DE VEHÍCULO)
- MODIFICACIÓN AL PADRÓN (CAMBIO DE MOTOR)
- MODIFICACIÓN AL PADRÓN (CAMBIO DE COLOR DEL VEHÍCULO)
- ALTA DE VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO URBANO Y SUBURBANO
- BAJA DE VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO URBANO Y SUBURBANO
- CONSULTAS DE ARCHIVO SOBRE VEHÍCULOS.
- OTROS.

EN DICHA PLATAFORMA, EL EJECUTIVO DEBERÁ SOLICITAR AL CIUDADANO LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL "REGISTRO DE DATOS", ASÍ COMO LA SOLICITADA EN CADA UNO DE LOS TRÁMITES LISTADOS EN SUPRALÍNEAS Y FINALMENTE CORROBORANDO LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CIUDADANO.

ADICIONALMENTE A LO ANTES EXPUESTO, LOS EJECUTIVOS DEBERÁN PROPORCIONAR LOS REQUISITOS DEL TRÁMITE VEHICULAR SOBRE EL CUAL SE REALIZA LA CONSULTA O SE REALIZA LA AGENDA DE CITA A LOS CIUDADANOS QUE ASÍ LO SOLICITEN, PREFERENTEMENTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN QUE EL CIUDADANO PROPORCIONE PARA LA AGENDA DE LA CITA CORRESPONDIENTE.

RESPECTO A LA VENTANA DESERVICIO CONSIDERAR UN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 8 A.M. A 4 P.M. Y SÁBADOS DE 8 A.M. A 4 P.M., INCLUYENDO DÍAS FESTIVOS, EXCEPTO AQUELLOS QUE SEAN DÍA DOMINGO.

ASPECTOS TÉCNICOS QUE DEBE CONSIDERAR Y MENCIONAR AL REALIZAR LA COTIZACIÓN SOLICITADA.

- EXPERIENCIA MÍNIMA DE 5 AÑOS ANTERIORES A 2022, EN ATENCIÓN A CLIENTES, MISMA QUE SE DEBERÁ ACREDITAR CON AL MENOS UN CONTRATO POR LOS EJERCICIOS DE 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022
- DEBERÁ CONTAR CON CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CENTRO DE CONTINGENCIA, SITUADOS DENTRO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, CON UPS Y PLANTAS DE ENERGÍA.
- CONTAR CON CERTIFICACIÓN ISO 9001 VIGENTE.
- CONTAR CON CERTIFICACIÓN ISO 27001 VIGENTE.
- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE CUMPLA CON LO SIGUIENTE: EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ÚLTIMA GENERACIÓN, PROCESADORES DE ALTA VELOCIDAD, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO QUE SE TRADUZCAN EN MAYOR RENDIMIENTO Y QUE GARANTICEN EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN, HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE

ANEXO I-A BIS

GARANTICEN LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE PRIVACIDAD Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONTINUIDAD Y USO/ RESGUARDO DE DATOS HISTÓRICOS.

- ÁREA ESPECIAL PARA ATENCIÓN DE PROBLEMAS "MESA DE AYUDA".
- DID PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS.
- GRABACIÓN DE LLAMADAS PARA EN SU CASO REVISIÓN DEL SERVICIO.

LA GRABACIÓN DE LLAMADAS DEBERÁ QUEDAR RESGUARDADA POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO POR UN MÍNIMO DE DOS AÑOS POSTERIORES A QUE FINALICE EL CONTRATO, ES DECIR HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026, LO ANTERIOR PARA EN CASO QUE SEA REQUERIDA POR EL ÁREA USUARIA, ESTA PUEDA SER PROPORCIONADA DE MANERA MENSUAL JUNTO CON LA FACTURACIÓN DEBERÁ ENTREGAR EN FORMATO ELECTRÓNICO LA GRABACIÓN DE UNA MUESTRA DE 50 LLAMADAS ATENDIDAS DURANTE EL PERIODO QUE SE ESTÉ VALIDANDO PARA PAGO.

RECURSOS HUMANOS

PARA ESTE SERVICIO SE UTILIZARÁ UN ÚNICO PERFIL DE EJECUTIVO, MISMO QUE DEBERÁ CONTAR CON EL PERFIL TÉCNICO Y/O PROFESIONAL SIGUIENTE:

EJECUTIVO A:

- a. EJECUTIVO TELEFÓNICO (BACHILLERATO TERMINADO O TRUNCO).
- b. CONOCIMIENTO BÁSICO Y MANEJO DE PC.
- c. BUENA ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN.
- d. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 6 MESES EN ATENCIÓN TELEFÓNICA.

EL TOTAL DE EJECUTIVOS DEBERÁ SER DE 23 PERSONAS DISTRIBUIDAS DE TAL FORMA QUE CUBRAN LA DEMANDA DE LLAMADAS PARA AGENDA DE CITAS DURANTE LA VENTANA DE SERVICIO CONSIDERADA DE LUNES A VIERNES Y LA CORRESPONDIENTE AL DÍA SÁBADO Y LOS DÍAS FESTIVOS QUE APLIQUEN.

TODO EL PERSONAL EJECUTIVO QUE SE REQUIERA PARA EL SERVICIO DEBERÁ SER PROVISTO POR EL PROVEEDOR QUE ES SU CASO RESULTE ADJUDICADO Y NO EXISTIRÁ NINGÚN TIPO DE RELACIÓN LABORAL, CONTRACTUAL O VINCULO DE DICHO PERSONAL CON EL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO.

LOS COTIZANTES QUE PARTICIPEN DEBERÁN CONSIDERAR QUE SE SOLICITA CAPACITACIÓN PRESENCIAL EN SUS INSTALACIONES, DE POR LO MENOS 3 DÍAS CON UNA DURACIÓN DE 6 HORAS DIARIAS POR EL PERSONAL DE LA DEPENDENCIA, LA CUAL DEBERÁ DAR COMIENZO AL INICIO DEL CONTRATO, CUBRIENDO EL PROVEEDOR ADJUDICADO LOS COSTOS ASOCIADOS A LA MISMA, TALES COMO IMPRESIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPOS PARA PRESENTACIÓN, Y DEMÁS QUE SEAN NECESARIOS.

LA MISMA CAPACITACIÓN SE DARÁ A CADA NUEVO ASESOR QUE SE INTEGRE PARA ESTE PROYECTO Y DE IGUAL FORMA EL PROVEEDOR ASUMIRÁ LOS COSTOS CORRESPONDIENTES Y NO

ANEXO I-A BIS

SE CONSIDERARÁ COMO PARTE DE LA PLANTILLA, HASTA QUE REALMENTE ASUMA SUS FUNCIONES DE ATENCIÓN A LA AGENDA DE CITAS.

EN EL CASO DE QUE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO LLEGARAN A MODIFICARSE, LOS MISMOS SE DARÁN A CONOCER AL PROVEEDOR ADJUDICADO, PARA LO CUAL SE PODRÁN REALIZAR NUEVAS CAPACITACIONES APLICANDO LO CONDUENTE EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, RESPECTO A LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS MISMAS.

FINALMENTE SE MENCIONA QUE PARA LA SUPERVISIÓN EXCLUSIVAMENTE OPERATIVA DE ESTE SERVICIO, SE DESIGNARÁ POR PARTE DEL ÁREA USUARIA A UN FUNCIONARIO PÚBLICO, MISMO QUE ESTARÁ ACUDIENDO A SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE LUNES A VIERNES EN HORARIO VARIABLE DENTRO DE LA VENTANA DE SERVICIO PREVIAMENTE MENCIONADA Y PARA LO CUAL EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ PERMITIR A DICHO FUNCIONARIO EL ACCESO A SUS INSTALACIONES. EL FUNCIONARIO COMISIONADO A ESTA TAREA SERÁ NOTIFICADO AL PROVEEDOR QUE EN SU CASO RESULTE ADJUDICADO, AL INICIO DEL CONTRATO.

REPORTES MÍNIMOS DEL PROVEEDOR

LOS REPORTES MÍNIMOS QUE EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR MENSUALMENTE SON LOS SIGUIENTES:

- LLAMADAS RECIBIDAS
- LLAMADAS ATENDIDAS, CLASIFICACION DE LA LLAMADA CITA; CITA O ASESORÍA PARA AGENDA DE CITA
- CITAS AGENDADAS
- TIEMPO DE RESPUESTA DESDE EL MOMENTO EN QUE SE CONTESTA LA LLAMADA HASTA QUE ES ATENDIDO EL CONTRIBUYENTE
- % DE ATENCIÓN
- LLAMADAS ABANDONADAS POR FRANJA HORARIA
- % DE ABANDONO
- TIEMPO PROMEDIO POR LLAMADA
- HORAS DE MAYOR DEMANDA
- HORAS DE CONEXIÓN.

DICHOS REPORTES DEBE SER A DETALLE QUE INCLUYA LOS DATOS DE LA PERSONA QUE ATENDIÓ LA LLAMADA O GLOBAL A MANERA DE RESUMEN

LO ANTERIOR ES ENUNCIATIVO MÁS NO LIMITATIVO, EL PROVEEDOR PODRÁ PROPORCIONAR CUALQUIER OTRO REPORTE ADICIONAL QUE CONSIDERE DE UTILIDAD PARA LA SECRETARÍA.

LA PENALIZACIÓN POR EL NO ENVIO EN TIEMPO Y FORMA DE LOS REPORTES MENCIONADOS DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES AL TÉRMINO DEL MES QUE SE REPORTA, SERÁ DE UN 10% SOBRE EL MONTO TOTAL ESTABLECIDO EN LA FACTURA ANTES DE IVA DEL MES CORRESPONDIENTE.

ANEXO I-A BIS

LA PENALIZACIÓN APLICARÁ EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- A) POR EL NO ENVIO EN TIEMPO, FORMA Y VERÁZ DE LOS REPORTES ANTES MENCIONADOS DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES AL TÉRMINO DEL MES QUE SE REPORTA.
- B) SI SE ENTREGA DENTRO DE LOS PRIMEROS 4 DÍAS Y SE ADVIERTE UNA INCONSISTENCIA Y ÉSTA NO ES SUBSANADA AL QUINTO DÍA SE TENDRÁ COMO REPORTE NO ENTREGADO.
- C) SI EL REPORTE ES ENTREGADO EN EL DIA QUINTO Y ÉSTE TIENE INCONSISTENCIAS.

ASÍ MISMO DEBERÁ PROPORCIONAR DOS USUARIOS DE CONSULTA REMOTA PARA LA CONSULTA DE LA BASE DE DATOS O MEDIO DE CONSULTA QUE PROPORCIONE EL PROVEEDOR, QUE CONTENGA DICHA INFORMACIÓN, LA CUAL SE DEBERÁ ACTUALIZAR MÍNIMO CADA 24 HORAS