



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

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

Acta Correspondiente

A la 609ª Reunión Ordinaria

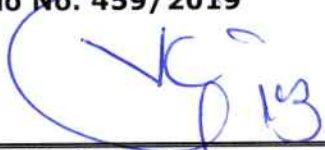
**Junta de Aclaraciones de la
Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-078-24 (CAGEG-078/2024), para la contratación de Servicios de Call Center**

La reunión dio inicio en la ciudad de Guanajuato, Gto., siendo las **11:00 horas del día 31 de octubre de 2024**, 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

El C. Gabriel Bravo Gutiérrez, Secretario 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. Gabriel Bravo Gutiérrez Secretario Suplente del Comité según oficio No. DAS-0394/2024 
C. Ma. Elena Agüero Soto Vocal Suplente del Comité según oficio No. DGRMSGC-DAS-0174/2024 	C. Cintya Torres Caudillo Vocal Suplente del Comité según oficio No. 0631/2023 

Servidores Públicos de Dependencias y/o Entidades

C. Alejandra Martínez Hidalgo Representante de la Secretaría de Finanzas 	C. Giovana Yadira Guzmán García Representante de la Secretaría de Finanzas 
C. Sergio Navarro Ríos Representante de la Secretaría de Finanzas 	C. Karla María Herrera Rubio Representante de la Secretaría de Finanzas 
C. Edna Canul Rivera Representante de la Secretaría de Finanzas 	

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

La C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, procedió a dar lectura a la lista de asistentes al presente acto.

La razón social de las empresas, así como los nombres de sus representantes y sus firmas en este acto, son los que aparecen en el registro anexo de asistentes a la Junta de Aclaraciones de la **Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-078-24 (CAGEG-078/2024)**, para la contratación de **Servicios de Call Center**:

Nombre	Firma
MUÑOZ C. Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V. C. César Osvaldo Muñoz Arias	
C. César Daniel Flores Escudero	

Conocido el registro de 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

Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-078-24 (CAGEG-078/2024)

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.

Posteriormente se procedió a la lectura de las preguntas que para este acto formularon los interesados en participar en la presente licitación, 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.

Así mismo, se hace entrega a los interesados presentes del documento que comprende las preguntas y respuestas referidas, el cual forma parte integral de esta acta y de las bases de la licitación, quedando a disposición de todos los interesados en la Dirección de Adquisiciones y Suministros.

Cabe mencionar que para los interesados que no se encuentren presentes en este acto, la presente acta se publicará 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

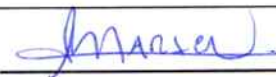
- a) Se hace mención que de acuerdo al numeral II, inciso a) de las bases de la licitación, únicamente se dio contestación a las preguntas recibidas en tiempo y forma de conformidad con lo establecido en el artículo 68 segundo párrafo de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato. 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) Se hace constar que una vez leídas todas las preguntas y sus correspondientes respuestas, se preguntó al interesado presente si las respuestas a las preguntas que formuló fueron claras, respondiendo éste de manera afirmativa.

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 Honestidad:

C. Lesli Marlen Nava Ponce



Leída y aceptada la presente acta, la C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, da por terminada a las **11:57 horas**, en la Ciudad de Guanajuato, Gto., el día **31 de octubre de 2024**, firmando en ella los que intervinieron y quisieron hacerlo de conformidad.

**CONCENTRADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 40051001-078-24 (CAGEG-078/2024), PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER**

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: GRESCOCE S.A. DE C.V.

a).- De carácter administrativo

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1	a) Presentación de ofertas de manera presencial 1.7. "oferta técnica por separado la cual se refiere a la presentación por escrito en hoja membretada del licitante, donde mencione la descripción completa sin abreviaturas de lo solicitado por la convocante, así como de lo ofertado por el licitante..."	Con "descripción completa si abreviaturas de lo solicitado por la convocante", ¿se refieren a que se deberán transcribir al Anexo A los "aspectos técnicos, recursos humanos, reportes mínimos del proveedor y otros aspectos a considerar para la cotización" del Anexo I?	Deberá presentar su oferta técnica (Anexo A) la cual se refiere a la presentación por escrito en hoja membretada del licitante, donde mencione la descripción completa sin abreviaturas de lo solicitado por la convocante, así como de lo ofertado por el licitante , debidamente firmada por la persona facultada de conformidad con las especificaciones y características de los servicios señalados en el (los) anexo (s) respectivo (s) de las presentes bases.
2	2	a) Presentación de ofertas de manera presencial 1.7. "oferta técnica por separado la cual se refiere a la presentación por escrito en hoja membretada del licitante, donde mencione la descripción completa sin abreviaturas de lo	Con "descripción completa si abreviaturas de lo solicitado por la convocante", ¿se refieren a que se deberán transcribir al Anexo A los "aspectos técnicos, recursos humanos, reportes mínimos del proveedor y otros aspectos a considerar para la cotización" del Anexo I?	Deberá presentar su oferta técnica (Anexo A) la cual se refiere a la presentación por escrito en hoja membretada del licitante, donde mencione la descripción completa sin abreviaturas de lo solicitado por la convocante, así como de lo ofertado por el licitante , debidamente firmada por la persona facultada de conformidad con las especificaciones y características de los servicios señalados en el (los) anexo (s) respectivo (s) de las presentes bases.



		<i>solicitado por la convocante, así como de lo ofertado por el licitante...</i>		
3	1 y 2	a) Presentación de ofertas de manera presencial 2. "No se aceptarán opciones, deberá presentar una sola propuesta por partida, conforme a lo solicitado, y según participe, cotizando la cantidad de servicios solicitados..."	Debido a que estamos participando en las dos partidas, se deberá presentar toda la documentación del punto 1.1 al 1.17 para la partida 1 y toda la documentación del punto 1.1 al 1.17 para la partida 2? Si la respuesta anterior es negativa, entendemos que se deberá entregar una sola propuesta técnica con la documentación de los puntos 1.1 al 1.16 más el Anexo A, describiendo en este anexo las especificaciones y características de los servicios solicitados en las presentes bases para la partida 1 y 2, ¿es correcto?	Es correcta su apreciación.

b).- De carácter técnico

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1	ANEXO I 3. Descripción de los servicios.	¿Cuáles son los turnos y horarios de lunes a sábado que manejan actualmente para el perfil Ejecutivo A y para el perfil Ejecutivo B?	Deberá apegarse a lo solicitado en el inciso f) del apartado II. Información específica de la licitación.
2	2	ANEXO I 3. Descripción de los servicios.	¿Cuáles son los turnos y horarios de lunes a sábado que manejan actualmente para el perfil Ejecutivo A?	Deberá apegarse a lo solicitado en el inciso f) del apartado II. Información específica de la licitación.

c).- De carácter legal

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1	a) Presentación de ofertas de manera presencial 1.4. ANEXO D – PERSONA MORAL	En el formato de "Acreditación de Personalidad" solicita " <i>Fecha y datos de su inscripción en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio</i> "; en caso de contar con modificaciones al acta constitutiva, ¿se deberá colocar también la fecha y los datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio de la modificación al Acta?	Tratándose de modificaciones al acta constitutiva, se deberá acompañar las correspondientes constancias registrales, únicamente cuando el registro de dichas modificaciones en el Registro Público de Comercio sea obligatorio conforme a la Ley General de Sociedades Mercantiles, el Código de Comercio y demás ordenamientos que regulen los actos que correspondan de conformidad a lo señalado en las bases de la presente licitación.
2	2	b) Presentación de ofertas de manera presencial 1.4. ANEXO D – PERSONA MORAL	En el formato de "Acreditación de Personalidad" solicita " <i>Fecha y datos de su inscripción en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio</i> "; en caso de contar con modificaciones al acta constitutiva, ¿se deberá colocar también la fecha y los datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio de la modificación al Acta?	Tratándose de modificaciones al acta constitutiva, se deberá acompañar las correspondientes constancias registrales, únicamente cuando el registro de dichas modificaciones en el Registro Público de Comercio sea obligatorio conforme a la Ley General de Sociedades Mercantiles, el Código de Comercio y demás ordenamientos que regulen los actos que correspondan de conformidad a lo señalado en las bases de la presente licitación.

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	BASES-LPNM / 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/portal deberá estar actualizado al 2024 en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal y

				contar con usuario y contraseña, así como con certificado de firma electrónica vigente
2	1 y 2	BASES-LPNM / 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 o a través de la siguiente liga https://gsign.guanajuato.gob.mx/
3	1 y 2	BASES-LPNM / 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 la nueva USB?	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 o a través de la siguiente liga https://gsign.guanajuato.gob.mx/
4	1 y 2	BASES-LPNM	¿Es necesario que el representante legal asista presencialmente al registro de propuestas y al acto de apertura? ¿O puede ir cualquier otra persona a entregar la oferta físicamente y presenciar el acto de apertura?	Podrá presentar la oferta cualquier persona que designe el participante siempre y cuando la oferta técnica y económica este firmada por el representante o apoderado legal acreditado, siendo responsabilidad de los licitantes registrar el ANEXO R en el reloj checador, que deberá anexar en la parte exterior del sobre de la propuesta técnica presentada, así como también registrarse en la lista emitida para el acto de apertura de ofertas en la Sala de Juntas de la Dirección

				General.
--	--	--	--	----------

b).- De carácter técnico

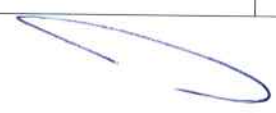
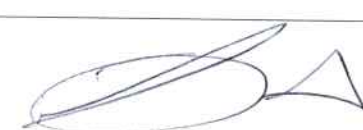
No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1	1	1 y BASES LPNM	En el apartado: "El servicio de Call Center... deberá ser proporcionado... a través de una línea telefónica proporcionada por el licitante adjudicado" Nos pueden confirmar: ¿Se realizará alguna portabilidad de número telefónico propiedad de SATEG?	No se realizará portabilidad del número telefónico.
2	2	1 y BASES LPNM	En el apartado: "El servicio de Call Center... deberá ser proporcionado... a través de una línea telefónica proporcionada por el licitante adjudicado" Nos pueden confirmar: ¿La infraestructura (troncal) telefónica, será proporcionada por el licitante?	Para las partidas 1 y 2, se aclara que la infraestructura (troncal) telefónica, deberá ser proporcionada por el licitante adjudicado.
3	1 y 2	BASES-LPNM / 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.
4	1 y 2	BASES-LPNM / 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 apartados 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. Podrá testar información relacionada con el importe del contrato.

D

5	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?	Si se refiere al Anexo I de la partida 2, se aclara que se deberá usar el navegador Google Chrome con su configuración por defecto en las versiones 120 en adelante y deberá mantener su navegador actualizado o bien deberá utilizar el navegador Firefox 131.0.3
---	---	--	--	--

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 la presente licitación es la contratación de servicios de call center regulada bajo la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.



PANTALLA DE SRM SIN PREGUNTAS

Browser: Preguntas - Gobierno de Guanajuato
URL: https://psieg.guanajuato.gob.mx:8100/rj/portal

GTO

Manual del usuario | Salir del sistema
Bienvenido MA ELENA AGUIERO SOTO

Accesos | Configuración | Historial | Favoritos | Personalizar | Vista

Preguntas | Anexos a Licitaciones | Faltos | Evidencia OFERTA SRM | Ofertas | Cuestionario de Contratos | Administración SRM | Compra | Proveedores Consultar | Cuestionario | Convocatorias

Preguntas

Preguntas - Preguntas

Aplicar | Reiniciar

Número de evento	Descripción de eventos	Tipo evento	Periodo de rec. preguntas	Fecha de inicio	Hora inicio	Fecha recepc. preg.	Hora recepc. preg.
7900002322	40051001.078-24-1	Licitación pública	Concluido	21.10.2024	12:55:00	28.10.2024	11:00:00

1 registros encontrados

Preguntas

Número de evento	Descripción	Proveedor	Nombre	Anexo preguntas	Fecha envío	Acuse	Enviar Acuse
------------------	-------------	-----------	--------	-----------------	-------------	-------	--------------

p. k l k

X 9 X

Handwritten signature

d

Handwritten arrow pointing up

Handwritten mark