



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

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

Acta Correspondiente

A la 661ª Reunión Ordinaria

Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-083-24 (CAGEG-078/2024), Segunda Convocatoria para la contratación de Servicios de Call Center

La reunión dio inicio en la ciudad de Guanajuato, Gto., siendo las 12:00 horas del día 22 de noviembre 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

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-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

Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-083-24 (CAGEG-078/2024)

Servidores Públicos de Dependencias y/o Entidades

C. Giovana Yadira Guzmán García
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

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 el interesado 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.

Conocido el interesado 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. 40051001-083-24 (CAGEG-078/2024), Segunda Convocatoria 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.



Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-083-24 (CAGEG-078/2024)



III. Señalamientos y Puntualizaciones

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.

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. Thalía Beatriz Ojeda Jasso



Leída y aceptada la presente acta, la C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, da por terminada a las **12:30 horas**, en la Ciudad de Guanajuato, Gto., el día **22 de noviembre de 2024**, firmando en ella los que intervinieron.

PANTALLA DE SRM SIN PREGUNTAS

Manejador de usuarios: [Salir de sistema](#)
Bienvenido: **MA. ELENA AGUIERO SOTC**

Preguntas | [Anejos a Licitaciones](#) | [Fallo](#) | [Evidencia OFERTA SRM](#) | [Ofertas](#) | [Clausulador de Contratos](#) | [Administración SRM](#) | [Compra](#) | [Proveedores Consulta](#) | [Clausulador](#) | [Convenios](#)

Preguntas | [Preguntas](#) | [Pantalla completa](#)

Número de evento	Descripción de eventos	Tipo evento	Periodo de rec. preguntas	Fecha de inicio	Hora inicio	Fecha receso preg	Hora receso preg
7900002341	40051001.083-24-2	Licitación pública	Concluido	12-11-2024	10:00:00	19-11-2024	12:00:00

1 registros encontrados

Preguntas

Número de evento	Descripción	Proveedor	Nombre	Anejo preguntas	Fecha envío	Acusa	Enviar Acusa
------------------	-------------	-----------	--------	-----------------	-------------	-------	--------------

φ

φ

φ

φ

φ

φ

**CONCENTRADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 40051001-083-24 (CAGEG-078/2024) SEGUNDA
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER**

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: MUÑOZ C. Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

Por medio de la presente, nos permitimos solicitar a ustedes, la aclaración de las siguientes dudas:

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://www.eguanajuato.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://www.eguanajuato.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?	Se reitera lo solicitado en el Anexo I, para las partidas 1 y 2, 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.
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 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 regulado bajo la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

Φ

 C
 R