



**GUANAJUATO**  
GOBIERNO DE LA GENTE

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

**Acta Correspondiente**

**A la 060ª Reunión Ordinaria**

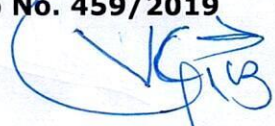

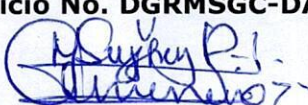
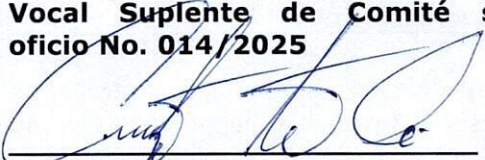
**Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Presencial  
40051001-010-25 (CAGEG-010/2025)  
Contratación de Servicio Integral de Asistencia**

La reunión dio inicio en la ciudad de Guanajuato, Gto., siendo las 14:00 horas del día 07 de marzo de 2025, 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.

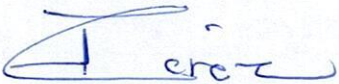

**I. Lista de Asistencia y Quorum Legal**

El C. José David Rivera Becerra, Secretario Suplente del Comité pasa lista de asistencia estando presentes en el acto los siguientes Servidores Públicos:

**Miembros del Comité**

<p><b>C. Blanca Verónica Castañeda Díaz</b> Presidenta Suplente del Comité según oficio No. 459/2019</p> 	<p><b>C. José David Rivera Becerra</b> Secretario Suplente del Comité según oficio No. DAS-015/2025</p> 
<p><b>C. Miriam Sugghey Colmenero Rojas</b> Vocal Suplente de Comité según oficio No. DGRMSGC-DAS-0174/2024</p> 	<p><b>C. Cintya Torres Caudillo</b> Vocal Suplente de Comité según oficio No. 014/2025</p> 

**Servidores Públicos de Dependencias y/o Entidades**

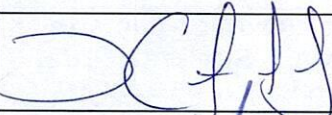

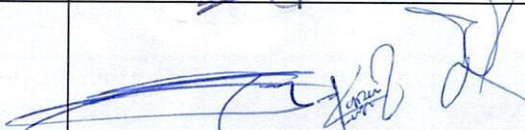
<p><b>C. Juan Rodolfo Pérez Camacho</b> Representante de la Secretaría del Nuevo Comienzo</p> 	<p><b>C. Cristian Arturo Quezada Granados</b> Representante de la Secretaría del Nuevo Comienzo</p> 
---	--

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 Presencial 40051001-010-25 (CAGEG-010/2025) para la Contratación de Plan Integral de Asistencia:**

Nombre	Firma
<p><b>CENTRO DE ESTUDIOS CRIMINOLÓGICOS, CRIMINALÍSTICOS Y DE SEGURIDAD CECRISE</b> C. Miriam Montserrat Aguilar Mares</p>	
<p><b>AXA ASSISTANCE MÉXICO</b> C. José Antonio Chicharro Villaseñor</p>	
<p><b>GRUPO 27 DOCE, S.A. DE C.V.</b> C. Juan Carlos Suárez Núñez C. Karla Fuentes Ponce C. Francisco del Río Torres</p>	

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 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.

g f

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 la página electrónica [http://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion\\_publica\\_licitaciones.php](http://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion_publica_licitaciones.php), 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.
- 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 del representante de la Secretaría de la Honestidad:

C. **Jorge Carlos Mondelo Villaseñor**

Leída y aceptada la presente acta, la C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, da por terminada a las **14:50 horas**, en la Ciudad de Guanajuato, Gto., el día **07 de marzo de 2025**, firmando en ella los que intervinieron y quisieron hacerlo de conformidad.

**Relación de preguntas y respuestas**  
**Licitación Pública Nacional Presencial No. 40051001-010-25 (CAGEG-010/2025)**

Nombre: Desarrollos integrales en tecnología en Guanajuato S.A. de C.V.  
RFC: DIT180111SR9

1. En su anexo hace A se tienen que llenar unos datos, no tenemos claro que llenar  
a. Partida: ¿Es la 1?

**R: Es correcta su apreciación, de acuerdo con el Anexo I (Descripción), el Servicio Integral de Asistencia corresponde a la partida 1.**

- b. Cantidad: hacen mención que es de 214 a 580 mil, ¿que cantidad hay que poner? O ¿mencionar el rango?

**R: El contrato derivado de la presente licitación es "Contrato abierto", con mínimo de 214,000 membresías y máximo de 580,000 membresías, por lo que deberá mencionar dicho rango.**

- c. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO POR LA CONVOCANTE: ¿aquí hay que copiar y pegar lo que está en su ANEXO I?

**R: En su propuesta técnica Anexo A, el licitante deberá escribir el servicio ofertado, el cual deberá cumplir al menos con los conceptos solicitados en el Anexo I Descripción.**

- d. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL PARTICIPANTE: Piden especificaciones y características: si el servicio que ofrecemos cumple con lo que solicitan ponemos que cumple al 100% con lo que solicitan o hay que copiar y pegar lo que solicitan para que quede claro que es lo mismo?

**R: En su propuesta técnica Anexo A, el licitante deberá escribir el servicio ofertado, el cual deberá cumplir al menos con los conceptos solicitados en el Anexo I Descripción.**

2. En el Anexo B ponen dos cantidades una mínima y una máxima, hay una nota que dice: DEBERÁ INDICAR EL GRAN TOTAL DE SU OFERTA SUMANDO LA TOTALIDAD DE LOS IMPORTES DE LAS PARTIDAS EN QUE PARTICIPA. ¿Tenemos que considerar el monto máximo por los 9 meses de servicio solicitada por el costo mensual?

**R: Es correcta su apreciación.**

3. ¿Me pueden definir que anexos tengo que integrar en mi propuesta?

**R: La propuesta técnica y económica deberá contener lo señalado en el apartado III. Presentación de Ofertas de las bases de la licitación.**

4. ¿Todos los anexos son en hojas membretadas?

**R: Es correcta su apreciación, de acuerdo a lo solicitado en cada numeral del apartado III. Presentación de Ofertas de las bases de la licitación.**

Nombre: MAS SERVICIOS ASISTENCIALES

RFC: MSA120305BK5

1. ¿Se menciona un límite y máximo de usuarias, sin embargo, se indica un precio único, ¿en caso de no llegar al máximo de 580 mil que será el costo a ofertar es viable ajustar el costo si se reportan menos usuarias?

**R: No se acepta su propuesta, el precio unitario mensual con I.V.A. por membresía se mantendrá firme hasta la entrega total de los bienes/servicios y hasta el término de la vigencia del servicio.**

2. ¿La lista de beneficiarias por medio se envía? Por temas de seguridad de la información a compartir la compañía utiliza un medio que se llama SFTP. Es un sitio seguro en nube para la transferencia de datos. ¿En caso de ser elegidos sería viable utilizar esta plataforma?

**R: De acuerdo a lo establecido en el inciso f) del Apartado II. Información Específica de la Licitación, la lista de beneficiarias la entregará la SNC al proveedor a más tardar el día 27 de marzo de 2025, una vez formalizado el contrato, para lo cual el proveedor deberá establecer la cuenta de correo electrónico que servirá de enlace para la recepción de beneficiarias con el enlace de la SNC.**

3. Respecto a la fianza solicitada, menciona que se deberá presentar al momento de la firma del contrato por lo que, ¿La contratación deberá ser una vez dado el fallo positivo?

**R: Deberá apegarse a lo establecido en el inciso e) Firma del Contrato y Pedido, del apartado II. Información Específica de la Licitación y a lo señalado en el Apartado IV. Contrato de las bases de la licitación.**

4. ¿Cuál es la fecha de inicio de operación del programa? (La pregunta va orientada a partir de cuando tienen programado las beneficiarias puedan ocupar el servicio) Esto por la asignación de una línea telefónica dedicada que Mas servicios para cada cliente

**R: Se aclara que las membresías de las primeras beneficiarias relacionadas en el inciso f) Tiempo de entrega, del apartado II. Información específica de la licitación, deberán estar activas y en funcionamiento a partir del 1ro de abril de 2025; respecto a las membresías que se soliciten posteriormente deberá activar la membresía por beneficiaria, a más tardar dentro de las primeras 48 horas computadas a partir de la recepción del correo electrónico.**

**La vigencia de cada membresía es de 9 meses contados a partir de su activación.**

5. En el punto 1.19 donde indica acreditar experiencia de programas de asistencias, el contrato evidencia requieren contrato marco y anexos? ¿Por tener de confidencialidad podríamos omitir los datos del cliente y precios ofrecidos?

**R: No se acepta su propuesta, apegarse a lo solicitado en el numeral 1.12 del apartado III. Presentación de Ofertas y a lo señalado en el inciso j) del apartado IX. Aspectos Generales de las bases de la licitación.**

6. Para la entrega de la propuesta técnica y económica ¿Se entrega en el mismo sobre? o se entrega por separado ya que menciona Sobre A y Sobre B.

**R: Podrá entregar en un sobre que contenga los dos sobres, uno con su propuesta técnica y otro con su propuesta económica.**

7. Los documentos solicitados pueden ir en carpeta de tres argollas con protector de hojas que la soporten o las hojas deben ir sueltas perforadas.

**R: Se solicita no engrapar, ni utilizar micas, broches, clips, notas adheribles, etc. para la integración de su propuesta, en caso de considerarlo necesario podrá presentar su propuesta en recopilador o carpeta de tres argollas, a excepción del punto relacionado a la documentación legal que podrá separar según número de acta.**

8. ¿Para la presentación de la oferta Técnica en el Anexo A (Excel) se deben incluir todos los alcances de los servicios o se puede debe anexar un Word con el descriptivo y alcances y términos y condiciones?

**R: Podrá presentar en formato word o excel según su preferencia siempre y cuando incluya al menos los conceptos solicitados en el Anexo A y se encuentre con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado.**

9. ¿Respecto al Anexo K, las incidencias reportadas en caso de ser atendidas y otorgado el servicio quedará eliminada la sanción? Esto considerando que todo servicio deberá ser solicitado al número telefónico asignado.

**R: Queda establecido que el cumplimiento del contrato deberá llevarse a cabo bajo los términos y condiciones establecidos en el Anexo I (Descripción), las penas convencionales refieren a la deficiencia en el cumplimiento de las obligaciones pactadas a cargo del proveedor y se deducirá mensualmente el importe que resulte de la evaluación del servicio según Anexo K, además de lo establecido en el Apartado VIII. De las penas convencionales.**

10. ¿Abra una sesión mensual para la conciliación de incidencias?

**R: Es correcta su apreciación, se llevará a cabo una reunión mensual entre personal del proveedor y de la SNC, para verificar alta, bajas, incidencias y demás temas relacionados con la operación de contrato.**

Nombre: AXA Assistance Mexico

ASISTENCIA: I. Asistencia Funeraria (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: • Atención personalizada las 24 horas, a través del Call Center • Atención y asesoría personalizada ante el Ministerio Público para la recuperación del finado en el territorio nacional. • Traslado Primer

traslado del finado del lugar del fallecimiento hacia cualquiera de las agencias de inhumaciones. o Segundo traslado del lugar de velación al panteón que designe el familiar responsable o bien al crematorio (según disponibilidad) Los traslados entre punto y punto abarcarán al menos 30 (treinta) KM. • Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir). • Coordinar la ceremonia requerida por la persona beneficiaria • Sala para el funeral o capilla de velación básica/estándar con capacidad al menos para 20 personas en circulación o en caso de requerirlo, equipo de velación a domicilio. • Ataúd metálico básico. (En derecho de uso para Cremación) # Cremación y entrega en una urna básica (en caso de contar con el servicio en el área correspondiente del interior de la República Mexicana). El titular solicita el servicio, pero puede ser para cualquier miembro de la familia. NO. DE EVENTOS: 1 evento por un monto de hasta \$25,000.00 (veinticinco mil pesos) durante la vigencia de la membresía

ASISTENCIA: II. Asesoría Telefónica en Derecho Familiar (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: • Matrimonio: asesoría en los requisitos para contraer matrimonio, elaboración de capitulaciones matrimoniales, así como derechos y obligaciones que derivan del matrimonio, y los regímenes patrimoniales a los que puede estar sujeta dicha figura. • Divorcio: asesoría sobre las causas, tipos de divorcio y alcances. • Patria potestad: ejercicio y efectos de la misma, conflictos legales derivados de derechos y obligaciones de la persona responsable de los menores y casos de pérdida o suspensión de la misma. • Guarda y custodia de los menores: conflictos derivados acerca de la persona que legalmente deba estar a cargo del cuidado físico del menor y todos los trámites para promoverla. • Pensión alimenticia: asesoría sobre la obligación de proporcionar alimentos y las personas que pueden solicitarla, así como cualquier conflicto que derive de ello. • Permisos para viajes de menores de edad • Pasaportes y Visas: Información sobre trámites para obtener visas, pasaportes, agendar citas en las delegaciones metropolitanas o foráneas u oficinas de enlace. (primera vez, renovación o por robo o extravío) • Adopción: asesoría sobre tipo de adopción, trámites y requisitos para realizar una adopción de acuerdo a la legislación de cada Estado en donde se pretenda llevar a cabo la adopción • Identidad de Género: Trámites relacionados con el reconocimiento a la identidad de género, rectificación registral del sexo y cambio de nombre. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: III. Asesoría Telefónica en Sucesiones Familiares (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: • Testamentos y Juicios Sucesorios: Se proporciona asesoría en relación al trámite sucesorio, formas de testamentos, requisitos para realizar un testamento, condiciones para testar, quien tiene capacidad para heredar, así como la asesoría sobre las personas que pueden heredar en su caso la representación en un juicio de dicha naturaleza, ya sea testamentario o intestamentario hasta la etapa del nombramiento de albacea. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: IV. Asesoría Telefónica en Derecho Civil (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: • Contratos de compraventa, arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios y los problemas relacionados con los mismos. • Aclaración y/o rectificación de nombres en actas • Régimen de propiedad de condominio y conflictos vecinales • Casos de homonimia NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: V. Asesoría Telefónica en Derecho Mercantil (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: • Problemas de deudas y cobranza • Seguros, requisitos para hacer exigible una póliza de seguro. • Quejas ante la PROFECONO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA:VI. Asesoría Telefónica en Derecho Penal (Aplica a la familia)DETALLE DEL SERVICIO:• Asesoría en caso de ser víctima de un asalto, robo, y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular y hogar. • Asesoría en caso de ser víctima de Bullying • Asesoría en caso de ser víctima de Violencia familiar • Robo o usurpación de identidad y delitos cibernéticos, comprendiendo todos aquellos hechos o actos que estando tipificados como delitos se ejecuten a través de medios informáticos o a través de internet como phishing, malware, hacking, fraudes, acoso, extorsión estafas cometidos a través de medios electrónicos, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA:VII. Consulta Médica Online (Telemedicina) (Aplica a la familia)DETALLE DEL SERVICIO: Proporcionar el servicio de telemedicina, a través de videoconferencia con el objetivo de otorgar información y asesoría médica, que cuente con servicios para la asistencia primaria de salud que de respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas comunicados por las personas beneficiarias respecto de su estado de salud a través de dispositivos electrónicos de comunicación (teléfonos inteligentes). Los servicios de videoconferencia será una alternativa para obtener, en cualquier momento, información preliminar y recomendaciones relacionados con signos o síntomas que pudieran afectar su salud, así como respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas relativos a su estado de salud, que al efecto las personas beneficiarias comuniquen íntegra y verazmente. Los servicios deberán incluir los términos y condiciones sobre los servicios profesionales del cuidado de la salud en el diagnóstico o atención de los padecimientos de las personas beneficiarias. Deberá proporcionar un número de atención para asesorar a las personas beneficiarias sobre el uso de los diferentes medios de atención. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA:VIII. Nutriólogo online (Aplica a la familia)DETALLE DEL SERVICIO: El servicio tendrá que ser proporcionado sin límite de llamadas las 24 hrs, (telefónica, video conferencia, y/o otros medios) y deberán incluir la atención de un profesional en nutrición mediante una sesión telefónica con una duración aproximada de 20 minutos, en un horario de 9:00 hrs. A 18:00 hrs. De lunes a viernes. Dicha asesoría nutricional se enfocará en el manejo preventivo de trastornos relacionados con la alimentación, así como orientación para mejorar hábitos nutricionales tales como: • Recomendaciones de alimentos bajos en carbohidratos y azúcar • Ingesta de agua recomendada según IMC y peso • Recomendaciones para mejorar estilo de vida en cuestión de alimentación. • Ingesta de calorías recomendadas según peso, estatura, edad o padecimientos preexistentes. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA:IX. Envío de médico general a domicilio. (Aplica a la familia)DETALLE DEL SERVICIO: Asistencia de un médico en el domicilio para la atención de un padecimiento no urgente, a solicitud de la titular. El servicio deberá aplicarse en las cabeceras municipales de todo el estado de Guanajuato, y podrá solicitarse para cualquier miembro de la familia. La urgencia es catalogada como la atención inmediata por el potencial daño de un órgano o pérdida de la vida. Los servicios deberán incluir los términos y condiciones sobre la atención de los padecimientos de las personas beneficiarias. NO. DE EVENTOS: 1 evento (durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA:X. Orientación médica vía telefónica. (Aplica a la familia)DETALLE DEL SERVICIO: Deberá de proporcionar asesoría telefónica a través de un médico general cuando la persona beneficiaria requiera orientación médica por un padecimiento no urgente, así como del uso de medicamentos prescritos por un médico tratante, efectos secundarios de medicamentos, y dosis recomendadas. La urgencia es catalogada como la atención inmediata por el potencial daño de un órgano o pérdida de la vida. Los servicios deberán incluir los términos y condiciones sobre

la atención de los padecimientos de las personas beneficiarias. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XI. Orientación Psicológica telefónica (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: El psicólogo deberá de facilitar orientación vía telefónica y/o videollamada únicamente de contención. El tiempo estimado de la asesoría telefónica será de al menos 20 minutos, en todo el territorio nacional. o Asesoría en temas relacionados con: Medicamentos y efectos secundarios. o Asesoría en temas relacionados en Tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia. EL servicio deberá incluir seguimiento en consultorio con una consulta a costo preferencial, dentro de un horario de atención de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm El costo de la consulta deberá ser cubierto por la persona beneficiaria al momento de asistir a la misma. La titular solicita el servicio, pero puede ser para cualquier miembro de la familia. Los servicios deberán incluir los términos y condiciones sobre la atención que requiera la persona beneficiaria. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XII. Red médica en hospitales y especialistas precio preferencial. (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: La titular podrá solicitar acceso a descuentos en establecimientos adheridos a la red de proveedores orientados a la salud, así como a una red de médicos generales y/o especialistas con costo preferencial a cargo de la misma, los descuentos deberán de ser aplicables en servicios como: 1. Hospitales. 2. Clínicas especializadas. 3. Médicos Generales y Especialistas. 4. Laboratorios. 5. Clínicas de rehabilitación. 6. Ópticas Los descuentos tendrán que ser expedidos de forma digital y se deberá enviar el catálogo de convenios activos vía correo electrónico para hacer efectivos los descuentos, los cuales se definirán dentro de los términos y condiciones. En el momento que la persona beneficiaria solicite el servicio, deberá recibir información sobre el costo preferencial o el % de descuento que aplique. La titular solicita el servicio, pero puede ser para cualquier miembro de la familia. NO. DE EVENTOS: Ilimitado, (sin límite de llamadas las 24 hrs del día durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XIII. Química Sanguínea. (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: Se deberá proporcionar el servicio de química sanguínea de al menos 27 elementos, asignándole un laboratorio cercano, el cual se garantizará en todo el estado de Guanajuato. El servicio será solicitado por la titular, quien definirá cuál miembro de la familia será la persona beneficiaria. NO. DE EVENTOS: 1 evento (durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XIV. Ambulancia por emergencia. (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: Se prestará el servicio de envío de ambulancia básica terrestre a solicitud de la persona titular que lo requiera a un centro hospitalario o al lugar más cercano de su elección, el cual se garantizará en todo el estado de Guanajuato, mismo que tendrá que cubrir al menos 20 kilómetros o un monto de \$3,500 pesos La titular solicita el servicio, pero puede ser para cualquier miembro de la familia. NO. DE EVENTOS: 1 evento (durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XV. Limpieza y evaluación dental. (Aplica a la familia) DETALLE DEL SERVICIO: Retiro mecánico de cálculos dentarios y placa dentó-bacteriana de las superficies visibles de los dientes. Se les asignará la clínica más cercana su domicilio. Los servicios serán solicitados por la titular, quien definirá cuáles miembros de la familia serán los beneficiarios. NO. DE EVENTOS: 2 eventos (durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XVI. Asistencia en el Hogar de la titular. DETALLE DEL SERVICIO: Se deberá de prestar el servicio de asistencia en el hogar de la titular, el cual podrá incluir por evento alguno de los siguientes: Plomería: La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia. Cerrajería de casa: Apertura de cerraduras a consecuencia de extravió u olvido de llaves, reparación y/o sustitución de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o

intento del mismo. Electricidad: Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al domicilio. Vidriería: Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas. Dentro del monto de 600 pesos deberá incluir la visita de la Asistencia en el Hogar (Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería e instalación de muebles) y reparaciones menores que no requieran refacciones o materiales, en caso de que el servicio supere el monto asignado, se deberá acordar que la titular cubrirá la diferencia. NO. DE EVENTOS: 2 eventos (durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XVII. Servicio de Grúa DETALLE DEL SERVICIO: Arrastre de grúa: En caso de descompostura mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo de la persona beneficiaria, se realizará la asistencia de los servicios de remolque, grúa o plataforma hasta por un monto de \$1,500 pesos, equivalente a 30 km. Si la titular solicita que se otorgue el servicio a más de 30 kilómetros se le informará el costo extra a cubrir. El servicio será solicitado por la titular, pero puede ser para cualquier miembro de la familia. NO. DE EVENTOS: 1 evento (durante la vigencia de la membresía)

ASISTENCIA: XVIII. Servicio de auxilio vial DETALLE DEL SERVICIO: Se deberá de prestar el servicio de auxilio vial, el cual podrá incluir por evento alguno de los siguientes: Cerrajería auto: Apertura de puertas de automóviles, siempre y cuando sea por olvido de llaves dentro del auto. Paso de corriente: En caso de que el vehículo del usuario se quedara sin batería, se enviará a un proveedor para pasar corriente al vehículo. Cambio de llanta: En caso de que alguna llanta del vehículo del usuario llegara a pincharse o alguna de las llantas se encontrara baja que impidiera continuar con el desplazamiento de este. Suministro de gasolina: En caso de que el vehículo del usuario se quedara sin gasolina, se enviará la asistencia para el suministro de hasta 10 (diez) litros de gasolina. El costo de la gasolina deberá ser cubierto por el titular. El servicio de auxilio vial será hasta por \$500 pesos. El servicio será solicitado por la titular, pero puede ser para cualquier miembro de la familia. NO. DE EVENTOS: 1 evento (durante la vigencia de la membresía)

#### Requisitos:

Todos los servicios deberán ser brindados por profesionales en sus respectivas materias.

- En la Asistencia médica telefónica y telemedicina (De ser necesario se emitirán receta médica electrónica para el surtido de medicamentos, cuantas veces se requiera de este servicio).
- La vigencia de las membresías deberá de ser individual, conforme al tiempo contratado y se activan dentro de las 48 horas a partir de la entrega de la información requerida.
- Asignación de número personalizado para solicitud de servicios.
- Asignación de Chat Bot (what's app para solicitud de servicios). Generación de Newsletter para comunicar el programa
- Incluir acceso a plataforma con estadísticas y generación de reportes, para visualizar diferentes datos, como cantidad de usuarios activos, tipos de servicios, % de uso, segmentar esta información para generar reportes propios.
- Incluir los términos y condiciones en cada uno de los servicios ofrecidos, así como tiempos de respuesta compromiso por tipo de servicio.
- Los servicios deberán de estar disponibles en los 46 Municipios del Estado de Guanajuato. El titular del servicio será la persona beneficiaria y en el concepto de familia incluye: cónyuge o concubino e hijos hasta 21 años.

#### Vigencia:

- Vigencia del servicio será por 9 meses, a partir de la fecha de activación.

#### Número de servicios solicitados:

- Hasta 580,000 servicios solicitados

**R. No se advierte pregunta alguna a las bases y anexos de la presente licitación.**