



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

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

Acta Correspondiente

A la 088ª Reunión Ordinaria

Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Mixta 40051001-011-26 (CAGEG-011/2026) 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 **08 de abril de 2026**, 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

C. Blanca Verónica Castañeda Díaz Presidenta Suplente del Comité según oficio No. 459/2019	C. José David Rivera Becerra Secretario Suplente del Comité según oficio No. DAS-015/2025
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. 0014/2025

Servidores Públicos de Dependencias y/o Entidades

C. Ana Cristina González Carrillo Representante de la Secretaría de Finanzas	C. Giovana Yadira Guzmán García Representante de Secretaría de Finanzas/SATEG
---	--

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 la empresa, así como el nombre de su representante y su firma en este acto, son los que aparecen en el registro anexo de asistentes a la Junta de Aclaraciones de la **Licitación Pública Nacional Mixta 40051001-011-26 (CAGEG-011/2026)** para la contratación de Servicios de Call Center:

Nombre	Firma
MUÑOZ C. Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V. C. Carlos Navarro Santoyo	

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.

Posteriormente se procedió a la lectura de las preguntas que para este acto formuló el interesado 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 al interesado presente 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

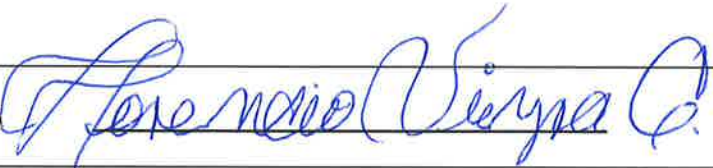
- a) Se hace mención que de acuerdo con el numeral II, inciso a) de las bases de la licitación, únicamente se dio contestación a las preguntas recibidas en tiempo y forma de conformidad con lo establecido en el artículo 68 segundo párrafo de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato. Asimismo, se hace constar que no se recibieron preguntas a través del portal e-compras, adjuntándose impresión de pantalla para su debida constancia.
- b) En la presente junta de aclaraciones se hace entrega del anexo B-bis (FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA), dejando sin efecto el Anexo B (FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA).
- c) Se hace constar que, una vez leídas todas las preguntas y sus correspondientes respuestas, se preguntó al interesado presente si la información proporcionada como parte de la presente acta, así como 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. Florencio Vieyra Caudillo



Leída y aceptada la presente acta, la C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, da por terminada a las **09:25 horas**, en la Ciudad de Guanajuato, Gto., el día **08 de abril de 2026**, firmando en ella los que intervinieron y quisieron hacerlo de conformidad.



PANTALLA DE SRM SIN PREGUNTAS

Preguntas - Gobierno de Guanajuato X

https://pselg.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal

GTO

Atrás Continuar Historial Favoritos Personalizar Vista

Preguntas Anexos e Licitaciones Falso Evidencia OFERTA SRM Oficios Clausulado de Contratos Administración SRM Compra Proveedores Consulta Cláusulas Conversion

Preguntas Preguntas

Número de evento	Descripción de eventos	Tipo evento	Periodo de rec. preguntas	Fecha de inicio	Hora inicio	Fecha recep preg.	Hora recep preg.
7900002554	40051001-011-26-1	Licitación pública	Concluido	26.03.2024	10:20:00	07.04.2026	09:00:00

1 registros encontrados.

Preguntas

Número de evento	Descripción	Proveedor	Nombre	Anexó preguntas	Fecha envío	Acuse	Emite Acuse
------------------	-------------	-----------	--------	-----------------	-------------	-------	-------------

09:53 a.m.
07/04/2026

\$ 2 1/2 1/2 9 1/2

1/2

**CONCENTRADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA 40051001-011-26 (CAGEG-011/2026) 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 2025 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?	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 la 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?	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 la 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	Podrá presentar la oferta cualquier persona por parte del licitante siempre y cuando la oferta técnica y económica este firmada por el representante o apoderado legal acreditado,

			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?	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, debiendo 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 (truncal) telefónica, será proporcionada por el licitante?	Se reitera lo solicitado en el Anexo I, para las partidas 1 y 2, la infraestructura (truncal) 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. No se acepta su propuesta, 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 1.13	¿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?	No se acepta su propuesta, deberá apegarse a lo solicitado en el Apartado III Presentación de Ofertas, inciso a) Presentación de ofertas de manera presencial en el punto 1.13 de las bases de la presente licitación. Podrá testar únicamente 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?	En la presente licitación no existe el Anexo I-A, si se refiere al Anexo I, 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
6	1 Y 2	Anexo B (Económica)	En este formato la tabla presenta una vigencia de 12 meses. Sin embargo, el anexo técnico y las bases mencionan que es un servicio que será prestado del 20 de abril al 31 de diciembre 2026 que resulta en una duración de 8 meses 11 días. Sugerimos que se modifique la tabla para que en vez de decir 12 meses diga 8 meses 11 días.	En la presente junta de aclaraciones se hace entrega del anexo B-bis (FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA), dejando sin efecto el Anexo B (FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA). Se reitera que la prestación del servicio será del 20 de abril al 31 de diciembre del 2026, de conformidad a lo establecido en el inciso f) del apartado II. Información específica de la Licitación de las bases de la presente licitación.

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 los servicios de Call center regulada bajo la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

ANEXO B-bis
FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA
DATOS GENERALES DEL PARTICIPANTE

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN CORTA DE LO PROPUESTO POR EL PARTICIPANTE	PRECIO UNITARIO CON IVA (Costo total anual)	TOTAL DE LA PARTIDA OFERTADA
1	1	Descripción corta del servicio: _____		
2	1	Descripción corta del servicio: _____		0

IMPORTE TOTAL CON LETRA:

GRAN TOTAL DE LA PROPUESTA: 0

"Precio Firme hasta la entrega total de los bienes, independientemente de la fluctuación cambiaria del peso frente a otra moneda de curso legal en el extranjero"

El siguiente desglose deberá mencionarlo por cada servicio ofertado, según participe.

Perfil	Numero de Ejecutivos	Precio mensual	Costo total mensual
Ejecutivo A			
Ejecutivo B			
Costo mensual total			
Meses			
Costo Anual Total			

En caso de que se requieran realizar llamadas de salida al SATEG, el costo de las tarifas por minuto será el siguiente:

Celular minuto:	
Fijo minuto:	

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL

NOTA: DEBERÁ INDICAR EL GRAN TOTAL DE SU OFERTA SUMANDO LA TOTALIDAD DE LOS IMPORTES DE LAS PARTIDAS EN QUE PARTICIPA

9. &  

9 0