GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

BASES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA 40051001-089-26 (CAGEG-089/2026) PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER

Para los efectos de estas bases se entenderá por:

Ley: Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

Reglamento: Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal.

Lineamientos: Lineamientos para la Operación del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias y Entidades.

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

Dirección General: Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro de la Secretaría de Finanzas ubicada en Carretera Guanajuato Juventino Rosas K.M. 9.5, Colonia Yerbabuena, Guanajuato, Gto.

Dirección de Adquisiciones: Dirección de Adquisiciones y Suministros adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro de la Secretaría de Finanzas ubicada en Carretera Guanajuato Juventino Rosas K.M. 9.5, Colonia Yerbabuena, Guanajuato, Gto.

e·compras: Sistema desarrollado en la plataforma de SRM (Supplier Relationship Management- Gestión de relaciones con Proveedores), el cual permite el intercambio avanzado de datos electrónicos, con el Gobierno del Estado de Guanajuato.

Licitante: La persona que presente ofertas en cualquier procedimiento de licitación.

Precio no aceptable: Aquél que derivado de la investigación de mercado realizada, resulte superior en un diez por ciento al ofertado respecto del que se observa como mediana en dicha investigación o en su defecto, el promedio de las ofertas presentadas en la misma licitación.

Precio conveniente: Aquél que se determina a partir de obtener el promedio de los precios preponderantes que resulten de las ofertas aceptadas técnicamente en la licitación, y a éste se le resta el porcentaje que determine el sujeto de la ley en bases.

Dumping: Práctica comercial que consiste en vender un producto por debajo de su precio normal, o incluso por debajo de su coste de producción, con el fin inmediato de ir eliminando las empresas competidoras y apoderarse finalmente del mercado.

SATEG: Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato

El Comité a través de la Dirección General, en cumplimiento con las disposiciones que establece la Ley, celebra la **Licitación Pública Nacional Mixta 40051001-089-26 (CAGEG-089/2026) para la contratación de Servicios de Call Center, correspondiente al programa operativo anual de compras del cuarto trimestre de 2026,** bajo las siguientes:

B a s e s

I. Información específica de los bienes

Descripción completa de los bienes según **Anexo I.**

Para efectos de la convocatoria, podrá bajo su responsabilidad solicitar las Bases y los Anexos I, A, AB, B, C, D, E, F, G, H, J, K y R, que incluyen las especificaciones, características y demás términos de la presente licitación en forma detallada en la Dirección de Adquisiciones, o en su caso solicitar la información en los teléfonos (473) 73 53400 Ext. 1609 con la C. Ma. Elena Agüero Soto.

II. Información específica de la Licitación

a) *Junta (s) de Aclaraciones*

Se llevará a cabo el día **11 de noviembre de 2026**, a las **11:30** horas, en la Sala de Juntas Dirección General ubicada en Carretera Guanajuato Juventino Rosas K.M. 9.5, Colonia Yerbabuena, Guanajuato, Gto.

Los interesados podrán enviar sus preguntas por escrito a la Dirección de Adquisiciones de preferencia a más tardar el día **09 de noviembre 2026 hasta las 11:30 horas**. De igual manera podrá enviarlas vía correo electrónico a la dirección: maeagueros@guanajuato.gob.mx o ingresando a la dirección electrónica https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal. Además, **deberá confirmar** la hora de su envío con la **C. Ma. Elena Agüero Soto** o de lo contrario no se aceptarán reclamaciones.

Las preguntas deberán preferentemente mencionar el número de partida a la que se refieren, utilizando de preferencia el formato del **"Anexo E"**.

Sólo se dará contestación a las preguntas recibidas en tiempo y forma. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 68 de la Ley.

Las dudas o cuestionamientos que se formulen, deben ser solamente en relación a las bases de licitación y en términos razonables, claros y precisos, a juicio del comité, en caso contrario, serán desechados en la junta respectiva. Cualquier modificación derivada de la junta de aclaraciones, será considerada como parte integrante de las propias bases.

La asistencia de los interesados a la Junta de Aclaraciones es voluntaria. Su inasistencia, no obstante el haber obtenido estas Bases, será bajo su estricta responsabilidad y en el entendido de que dan por aceptado lo ahí acordado; sin embargo, podrán acudir con la debida oportunidad a la Dirección de Adquisiciones a efecto de que les sea entregada copia del Acta de la Junta respectiva, o en su defecto podrá comunicarse a los teléfonos ya citados.

Para los interesados que no se encuentren en dicho acto, se les realizará la notificación con la publicación en los tableros informativos de la Dirección General, a partir de esa fecha, así como también en las páginas electrónicas http://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion_publica_licitaciones.php y https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal.

La junta de aclaraciones se podrá suspender para reanudarla en hora o fecha posterior.

Al concluir la junta de aclaraciones podrá señalarse la fecha y hora para la celebración de una segunda o ulteriores juntas.

b) Registro de propuestas

Los licitantes que participen a través de **e·compras**, deberán ingresar de manera electrónica las propuestas Técnicas y Económicas a más tardar el día **17 de noviembre de 2026 a las 09:30 horas**. Se aclara que el sistema no admite propuestas después de la fecha y hora señaladas. Así mismo, el formato de las propuestas deberá ser **.doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf o .zip,** El ANEXO R no aplica para quienes participen a través de esta modalidad.

Los licitantes que participen de manera presencial, deberán entregar los sobres de las propuestas Técnicas y Económicas a más tardar el día **17 de noviembre de 2026 a las 09:30 horas**, 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.

c) Acto de Apertura de Ofertas Técnicas y Económicas

El acto de Apertura de Ofertas Técnicas y Económicas tendrá verificativo en la Sala de Juntas de la Dirección General, el día **17 de noviembre de 2026 a las 09:30 horas**.

Primero se procederá a realizar la apertura de las ofertas electrónicas y posteriormente las ofertas impresas de acuerdo con el procedimiento descrito en el Anexo F.

d) Notificación del Fallo

Se llevará a cabo el día **26 de noviembre 2026 a las 15:30 horas**, en la Sala de Juntas de la Dirección General, ubicada en Carretera Guanajuato Juventino Rosas K.M. 9.5, Colonia Yerbabuena, Guanajuato, Gto. una vez que el Comité haya emitido el fallo correspondiente de adjudicación, mismo que se dará a conocer con copia simple a los licitantes que asistan a la sesión de notificación de fallo.

La notificación a los Licitantes que no asistan a dicho acto se hará a través de la publicación del Acta de Fallo en los tableros informativos de la Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro; y en las páginas electrónicas http://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion_publica_licitaciones.php https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal.

Las ofertas técnicas y económicas quedarán a disposición de los licitantes a partir de esta fecha y hasta los siguientes 15 días hábiles posteriores a su emisión.

e) Lugar y tiempo de entrega

Para la partida 1 del Anexo I:

- El servicio de Call Center agenda de citas iniciará a partir del 12 de febrero al 31 de diciembre del 2027.
- El servicio de Call Center agenda de citas deberá otorgarse de lunes a viernes de las 08:00 horas a las 20:00 horas y los sábados de las 08:00 horas a las 16:00 horas, incluyendo los días de descanso obligatorio que contempla el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, excepto aquellos que sean en día domingo.
- El servicio de Call Center agenda de citas deberá ser proporcionado dentro del Estado de Guanajuato, a través de una línea telefónica proporcionada por el licitante adjudicado.

Área de contacto: Dirección de Servicios al Contribuyente del Sistema de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato, L.A.E. Sergio Navarro Ríos, tel. 4721510700 ext. 1868, en caso de surgir modificaciones o actualizaciones de los datos antes mencionados se hará de conocimiento por escrito al proveedor adjudicado, de manera inmediata.

Para la partida 2 del Anexo I:

- El servicio de Call Center para asesoría fiscal y vehicular iniciará a partir del 12 de febrero al 31 de diciembre del 2027.
- El servicio de Call Center para asesoría fiscal y vehicular deberá otorgarse de lunes a viernes de las 08:00 horas a las 20:00 horas y los sábados de las 09:00 horas a las 16:00 horas, sin incluir los días de descanso obligatorio señalados en el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo.
- El servicio de Call Center para asesoría fiscal y vehicular deberá ser proporcionado dentro del Estado de Guanajuato, a través de una línea telefónica proporcionada por el licitante adjudicado.

Área de contacto: Dirección de Servicios al Contribuyente del Sistema de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato, Lic. Alejandra Martínez Hidalgo, tel. 4721510700 ext. 1859, en caso de surgir

modificaciones o actualizaciones de los datos antes mencionados se hará de conocimiento por escrito al proveedor adjudicado, de manera inmediata.

f) Capacitación

Los licitantes deberán considerar que el área usuaria (SATEG) será la encargada de capacitar y proporcionar la información; para la Partida 1 en lo relativo a agenda de citas; y para la partida 2 en términos de asesoría de trámites vehiculares y consultas fiscales. La capacitación será de forma presencial al personal del proveedor que prestará el servicio en sus instalaciones, dentro del Estado de Guanajuato:

Para la partida 1 del Anexo I: Capacitación de por lo menos 3 días hábiles previos al inicio de la prestación del servicio con una duración de 6 horas diarias, de lunes a viernes, y el licitante adjudicado deberá asumir los costos asociados a la capacitación, tales como impresión de material didáctico, equipos para presentación, viáticos para el personal que dará la capacitación (de 1 a 5 personas aproximadamente) 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.

Para la partida 2 del Anexo I: Capacitación de por lo menos 10 días hábiles previos al inicio de la prestación del servicio con una duración de 7 horas diarias, de lunes a viernes, y el licitante adjudicado deberá asumir los costos asociados a la capacitación, tales como impresión de material didáctico, equipos para presentación, viáticos para el personal que dará la capacitación (de 1 a 5 personas aproximadamente) y demás que sean necesarios.

En el caso de que los protocolos de servicio llegarán a modificarse, los mismos se darán a conocer al licitante adjudicado, en cuyo caso el área usuaria determinará la procedencia de realizar nuevas capacitaciones, de igual forma el licitante adjudicado deberá asumir los costos asociados a la capacitación, tales como impresión de material didáctico, equipos para presentación, viáticos para el personal que dará la capacitación.

III. Presentación de Ofertas

a) Presentación de ofertas de manera presencial

- **El sobre (a) de la oferta Técnica deberá contener lo siguiente:**

1. Todos los licitantes deberán presentar la siguiente documentación, **anexando de preferencia un índice de los documentos presentados**:

1.1 Constancia de situación fiscal o cédula del Registro Federal de Contribuyentes o Registro Federal de Contribuyentes con cadena digital emitida por el SAT.

1.2 Identificación personal oficial vigente en original o copia certificada y copia simple (pasaporte, licencia de conducir o credencial de elector) de la persona que suscribe las propuestas para la presente licitación.

El documento original o copia certificada, podrá presentarse a elección del licitante, dentro o fuera del sobre de la oferta técnica, el cual deberá entregar para su cotejo al momento de estar realizando la apertura de su propuesta técnica, **en caso contrario se desechará su propuesta.**

1.3 Original de la **Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales** expedida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) **positiva y vigente**, con una fecha de expedición **no mayor a 30 días naturales anteriores contados a partir del acto de apertura** de la presente licitación cuyo código QR y Cadena digital sea visible y legible.

Dicho documento podrá ser validado con posterioridad al acto de apertura, a través de la aplicación desarrollada por el Sistema de Administración Tributaria (SAT) a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de emisión de la opinión y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coinciden con la constancia entregada como parte de la propuesta técnica. En caso de que el documento no incluya el código QR y Cadena digital o no se puedan verificar, o bien, el resultado de la consulta arroje datos contradictorios a los contenidos en la opinión presentada, será motivo de descalificación de conformidad con el inciso l) del apartado "V Descalificación de licitantes".

1.4 **Opinión** de Cumplimiento de las **Obligaciones Fiscales Estatales**, que contenga código QR, emitido por el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato **(SATEG)** dentro del plazo de 30 días anteriores naturales, contados a partir del acto de apertura de la presente licitación, en el entendido de que no se cumple con el requisito, si la opinión se encuentra en sentido negativo. (Aplica únicamente para licitantes con domicilio fiscal dentro del Estado de Guanajuato)

Dicha información podrá ser validada con posterioridad al acto de apertura y en caso de que la información de la Opinión de Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales Estatales emitido por el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG) no se pueda verificar, o bien, el resultado de la consulta arroje datos contradictorios a los contenidos en la opinión presentada, será motivo de descalificación de conformidad con el inciso m) del apartado "V Descalificación de licitantes".

1.5 **ANEXO D-PERSONA FÍSICA** o **ANEXO D-PERSONA MORAL**, según corresponda, donde el licitante y su representante o apoderado legal, manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultad legal y capacidades suficientes para participar y/o suscribir contratos por sí misma o a nombre de su representada, indicando los datos generales de los documentos que sustenten lo anterior.

1.6 **Documentos legales** con los que acredite su personalidad jurídica y la de su representante o apoderado legal de conformidad a lo siguiente:

En caso de ser **persona moral** deberá presentar original o copia certificada para cotejo, así como copia simple de los documentos legales con los cuales acredita su constitución y la personalidad de su representante o apoderado legal, en términos de lo siguiente:

- Acta constitutiva emitida por fedatario público o autoridad competente, así como sus modificaciones, estas últimas (modificaciones) sólo en copia simple.
- Instrumento jurídico con el que se acredite la personalidad de su representante o apoderado legal, (documento del que se desprenda la representación, o bien poder, según el caso).

Salvo lo previsto en el párrafo siguiente, todos los documentos señalados previamente, deberán estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad o de Comercio, según corresponda, debiendo ser acompañados de la documentación que acredite su inscripción.

Tratándose de modificaciones al acta constitutiva, se deberá acompañar la documentación que acredite su inscripción, 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.

En caso de ser **persona física**, deberá presentar:

- Cédula de identificación fiscal que contenga código de barras bidimensional QR. En caso de que dicha cédula no contenga el referido código, deberá presentarla en original o copia certificada para cotejo y copia simple;
- Original o copia certificada para cotejo, así como copia simple por ambos lados de identificación oficial (credencial para votar o cartilla militar o licencia de conducir o pasaporte) e;
- Impresión de la CURP.

En caso de que la propuesta sea suscrita por representante o apoderado legal deberá acompañar en original o copia certificada para cotejo, el instrumento jurídico con el que se acredite la personalidad, así como copia simple (documento del que se desprenda la representación, o bien poder, según el caso), inscrito en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio, debiendo acompañar la documentación que acredite la inscripción.

La documental aportada conforme a lo señalado en los párrafos anteriores, deberá coincidir con los datos asentados en el Anexo D *"FORMATO DE ACREDITACIÓN PERSONALIDAD" respectivo,* por lo que en caso de existir discrepancias entre los datos contenidos en dicho formato y la documental aportada por el licitante, podrá ser motivo de descalificación.

1.7 Curriculum de la empresa o de la persona física licitante.

1.8 Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, que alude el Acuerdo número: **ACDO.AS2.HCT.300925/288.P.DIR**, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, con una fecha de expedición no mayor a **15 días hábiles** anteriores al acto de apertura de la presente licitación, en el entendido de que no se cumple el requisito, si la opinión se encuentra en sentido negativo.

Dicho documento podrá ser validado con posterioridad al acto de apertura, a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de emisión de la opinión y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coincidan con la constancia entregada como parte de la propuesta técnica.

1.9 **Constancia de situación fiscal** en materia de aportaciones patronales **(INFONAVIT)** y entero de descuentos, y que la misma señale **que no se identificaron adeudos y se encuentra al corriente de sus obligaciones**, con una **fecha de expedición no mayor a 30 días naturales anteriores contados a partir del acto de apertura** de la presente licitación, conforme al "Acuerdo del H. Consejo de Administración del **Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores** por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de junio de 2017.

Dicho documento podrá ser validado con posterioridad al acto de apertura, a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de emisión de la constancia y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coinciden con la constancia entregada como parte de la propuesta técnica.

1.10 **Carta de declaración de intereses** del licitante en hoja membretada y con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado **(ANEXO C)**.

1.11 **Carta compromiso antisoborno** del licitante en hoja membretada con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado. **(ANEXO G)**

1.12 **Carta** original en hoja membretada del licitante con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, mediante la cual **manifieste bajo protesta de decir verdad,** lo siguiente según aplique:

- En el caso de **personas morales**, que las personas que formen parte de la sociedad, no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público del estado de Guanajuato, o lo hayan desempeñado hasta un año antes de la publicación de la convocatoria.

- Para el caso de **personas físicas**, que no desempeña un empleo, cargo o comisión en el servicio público del estado de Guanajuato, o lo hayan desempeñado hasta un año antes de la publicación de la convocatoria.

En caso de desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público del estado de Guanajuato deberá presentar la autorización por escrito del órgano de control para participar en la presente licitación.

La carta deberá ser personalizada de acuerdo con el supuesto que le es aplicable y con los requisitos que se solicitan, en donde se exprese su manifiesto personal y a nombre de su representada.

1.13 Original y copia simple del **recibo de pago de bases** con el fin de garantizar con ello su debida participación. Para el procedimiento de pago de bases, remitirse al inciso x) del apartado VII. Condiciones.

1.14 **Carta-compromiso** del licitante en hoja membretada y con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, mediante la cual manifieste, que en caso de resultar adjudicado:

- 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 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 el Anexo I.

- En caso de no cubrir el servicio con la plantilla completa que se establezca en el contrato, se aplicará una penalización de $1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) por cada día que falte el ejecutivo, además de no cubrirse el costo del servicio no prestado.

- Su compromiso de guardar absoluta confidencialidad sobre la información y documentación oficial que le sea proporcionada por el Gobierno del Estado de Guanajuato y en su caso por los contribuyentes, absteniéndose de hacer cualquier uso de ella fuera de su análisis para su participación en esta licitación.

- El Servicio de Call Center, los centros de atención telefónica y el Centro de Contingencia, estarán situados dentro del Estado de Guanajuato.

- En los centros de atención telefónica y centros de contingencia se contará con UPS y plantas de energía que garanticen la continuidad del servicio.

- Que cuenta con 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.

- Que cuenta con área especial para atención de problemas "Mesa de ayuda".

- Que cuenta con DID (Direct inward dialing o marcación directa entrante) para la recepción de llamadas y Grabación de llamadas de revisión del servicio.

- Que proporcionará 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.

- Que se compromete a que la grabación de llamadas será resguardada por al menos 2 años por el prestador de servicios para cada partida, es decir hasta el 31 de diciembre de 2029,

lo anterior para en caso de que sea requerida por el área usuaria, esta pueda ser proporcionada.

- Que se compromete a entregar de manera mensual junto con la facturación en formato electrónico la grabación de una muestra de 50 llamadas atendidas durante el periodo que se esté validando para pago.

1.15 Copia simple de al menos un **contrato o contratos** emitido(s) en los años: 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 y 2026 que amparen **experiencia mínima de 5 años** anteriores a la fecha del acto de apertura de la presente licitación en la atención a clientes y/o prestación de servicios similares, o bien que en su conjunto amparen los 5 años de experiencia anteriores contados a partir de la fecha del acto de apertura de la presente licitación.

1.16 Copia simple legible del **"Certificado ISO 9001"** el cual debe estar expedido a nombre del licitante y vigente a la fecha del acto de apertura de la presente licitación.

1.17 Copia simple legible del "**Certificado ISO 27001**" el cual debe estar expedido a nombre del licitante y vigente a la fecha del acto de apertura de la presente licitación.

1.18 **Anexo AB** con todos los puntos solicitados según participe, en hoja membretada del licitante con nombre y firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado.

1.19 **Oferta técnica** por separado la cual se refiere a la presentación por escrito en hoja membretada con firma autógrafa del apoderado o representante legal del licitante, donde mencione la descripción completa sin abreviaturas de lo solicitado por la convocante, así como de lo ofertado por el licitante de conformidad con las especificaciones y características de los servicios señalados en el (los) anexo (s) respectivo (s) de las presentes bases. **(Anexo A).**

Los licitantes adjudicados deberán obtener o en su caso actualizar al 2026 su registro en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal, lo cual podrá realizar a través de la página: https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_proveedores/inscripcion.php

Los licitantes que cuenten con su registro en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal actualizado al 2026, podrán presentar impresión de la credencial electrónica con código bidimensional actualizada al 2026 que emite el portal del padrón de proveedores, dentro del sobre de su oferta técnica, eximiéndoles en ese caso de presentar los documentos solicitados en los puntos 1.1, y 1.2 siempre y cuando las propuestas técnica y económica, sean firmadas por la persona que se encuentra registrada en dicho padrón como representante legal de la participante. Lo anterior se sujeta a lo señalado en el titulo cuarto, capítulo único, relativo al Padrón Estatal de Proveedores de la Ley.

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.

3. No se deberán indicar montos económicos en la oferta técnica (Anexo A), además de que deberá presentar todos los documentos generados por el licitante participante en papel membretado de la empresa, con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, según aplique.

4. Se solicita presentar toda su documentación ordenada y foliada, para certeza de los participantes.

5. La documentación no deberá presentarse engrapada, ni dentro de micas transparentes ni con broches, excepto la documentación original presentada para cotejo.

- **El sobre de la oferta económica deberá contener lo siguiente:**

1. **Oferta económica** presentada por escrito en hoja membretada del licitante, sin tachaduras ni enmendaduras, con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, donde señale las partidas de los servicios en que participa en la presente licitación, con la descripción corta de lo ofertado por el licitante. Deberá ser presentada en moneda nacional, con precios unitarios incluyendo I.V.A. e indicando de preferencia el gran total de su oferta, la cual deberá incluir cualquier impuesto, derecho ó gasto necesario para el cumplimiento del suministro, garantías y demás términos licitados. **(ANEXO B).**

2. En caso de existir discrepancia entre lo escrito con letra y lo escrito con número, prevalecerá lo escrito con letra.

3. Deberá presentar una sola oferta económica por partida, cotizando la cantidad de servicios solicitados en el (los) anexo (s) respectivo (s).

b) Presentación de ofertas de manera electrónica (e·compras)

Podrá presentar su oferta de manera electrónica a través del portal **e·compras en la página** https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal en la cual los proveedores actualizados al 2026 ***en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal*** que cuenten con usuario y contraseña, así como con certificado de firma electrónica emitida por la **Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones**, podrán visualizar y participar en los procedimientos de contratación de manera electrónica.

Todos los archivos ingresados a través de e·compras deberán ser nombrados de acuerdo a la nomenclatura especificada al final de cada punto. (Ejemplo: *1_1_DA_#proveedor.*)*

En el que (1_1) "Significa el punto solicitado en las bases"; (DA) "Significa DISTRIBUIDOR AUTORIZADO"; (#Proveedor) "Significa el número de Registro en el Padrón Estatal de Proveedores que consta de 5 dígitos" y (*) "Significa la extensión del archivo la cual podrá ser .doc, .ppt, .xls y .pdf", quedando de la siguiente manera: 1_1_DA_39999.doc

- **La oferta Técnica electrónica deberá contener lo siguiente:**

1.1 Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales expedida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) **positiva y vigente**, con una fecha de expedición **no mayor a 30 días naturales**

anteriores contados a partir del acto de apertura de la presente licitación cuyo código QR y Cadena digital sea visible y legible. **(1.1_SAT_#proveedor.*)**

Dicho documento podrá ser validado con posterioridad al acto de apertura, a través de la aplicación desarrollada por el Sistema de Administración Tributaria (SAT) a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de emisión de la opinión y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coinciden con la constancia entregada como parte de la propuesta técnica. En caso de que el documento no incluya el código QR y Cadena digital o no se puedan verificar, o bien, el resultado de la consulta arroje datos contradictorios a los contenidos en la opinión presentada, será motivo de descalificación de conformidad con el inciso l) del apartado "V Descalificación de licitantes".

1.2 Opinión de Cumplimiento de las **Obligaciones Fiscales Estatales**, que contenga código QR, emitido por el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato **(SATEG)** dentro del plazo de 30 días anteriores naturales, contados a partir del acto de apertura de la presente licitación, en el entendido de que no se cumple con el requisito, si la opinión se encuentra en sentido negativo. (Aplica únicamente para licitantes con domicilio fiscal dentro del Estado de Guanajuato) **(1.2_SATEG_#proveedor.*)**

Dicha información podrá ser validada con posterioridad al acto de apertura y en caso de que la información de la Opinión de Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales Estatales emitido por el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG) no se pueda verificar, o bien, el resultado de la consulta arroje datos contradictorios a los contenidos en la opinión presentada, será motivo de descalificación de conformidad con el inciso m) del apartado "V Descalificación de licitantes".

1.3 **ANEXO D-PERSONA FÍSICA** o **ANEXO D-PERSONA MORAL**, según corresponda, donde el licitante y su representante o apoderado legal, manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultad legal y capacidades suficientes para participar y/o suscribir contratos por sí misma o a nombre de su representada, indicando los datos generales de los documentos que sustenten lo anterior. **(1.3_AnexoD_#proveedor.*)**

1.4 **Documentos legales** con los que acredite su personalidad jurídica y la de su representante o apoderado legal de conformidad a lo siguiente **(1.4_docleg_#proveedor.*)**:

En caso de ser **persona moral** deberá presentar los documentos legales con los cuales acredita su constitución y la personalidad de su representante o apoderado legal, en términos de lo siguiente:

- Acta constitutiva emitida por fedatario público o autoridad competente, así como sus modificaciones.
- Instrumento jurídico con el que se acredite la personalidad de su representante o apoderado legal, documento del que se desprenda la representación, o bien poder, según el caso.

Salvo lo previsto en el párrafo siguiente, todos los documentos señalados previamente, deberán estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad o de Comercio, según corresponda, debiendo ser acompañados de la documentación que acredite su inscripción.

Tratándose de modificaciones al acta constitutiva, se deberá acompañar la documentación que acredite su inscripción, 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.

En caso de ser **persona física**, deberá presentar:

- Cédula de identificación fiscal que contenga código de barras bidimensional QR. En caso de que dicha cédula no contenga el referido código, deberá presentar el original.
- Identificación oficial por ambos lados (credencial para votar o cartilla militar o licencia de conducir o pasaporte) e;
- Impresión de la CURP.

En caso de que la propuesta sea suscrita por representante o apoderado legal deberá acompañar, el instrumento jurídico con el que se acredite la personalidad, así como documento del que se desprenda la representación, o bien poder, según el caso, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y/o del Comercio, debiendo acompañar la documentación que acredite la inscripción.

La documental aportada conforme a lo señalado en los párrafos anteriores, deberá coincidir con los datos asentados en el Anexo D *"FORMATO DE ACREDITACIÓN PERSONALIDAD" respectivo,* por lo que en caso de existir discrepancias entre los datos contenidos en dicho formato y la documental aportada por el licitante, podrá ser motivo de descalificación.

1.5 Currículum de la empresa o de la persona física licitante. **(1.5_Curriculum_#proveedor.*)**

1.6 Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, que alude el Acuerdo número: **ACDO.AS2.HCT.300925/288.P.DIR**, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, con una fecha de expedición no mayor a **15 días hábiles** anteriores al acto de apertura de la presente licitación, en el entendido de que no se cumple el requisito, si la opinión se encuentra en sentido negativo. Dicho documento podrá ser validado con posterioridad al acto de apertura, a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de emisión de la opinión y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coincidan con la constancia entregada como parte de la propuesta técnica. **(1.6_IMSS_#proveedor.*)**

1.7 Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales **(INFONAVIT)** y entero de descuentos, y que la misma señale **que no se identificaron adeudos y se encuentra al corriente de sus obligaciones**, con una **fecha de expedición no mayor a 30 días naturales anteriores contados a partir del acto de apertura** de la presente licitación, conforme al "Acuerdo del H. Consejo de Administración del **Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores** por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de junio de 2017.Dicho documento podrá ser validado con posterioridad al acto de apertura, a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de emisión de la constancia y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coinciden con la constancia entregada como parte de la propuesta técnica. **(1.7_INFONAVIT_#proveedor.*)**

1.8 Carta de **declaración de intereses** del licitante en hoja membretada y con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado **(ANEXO C). (1.8_ANEXOC_#proveedor.*)**

1.9 Carta **compromiso antisoborno** del licitante en hoja membretada con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado. **(ANEXO G) (1.9_ANTISOBORNO_#proveedor.*)**

1.10 Carta original en hoja membretada del licitante con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, mediante la cual manifieste bajo protesta de decir verdad, lo siguiente según aplique: **(1.10_NOCARGO_#proveedor.*)**

- En el caso de personas morales, que las personas que formen parte de la sociedad, no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público del estado de Guanajuato, o lo hayan desempeñado hasta un año antes de la publicación de la convocatoria.

- Para el caso de personas físicas, que no desempeña un empleo, cargo o comisión en el servicio público del estado de Guanajuato, o lo hayan desempeñado hasta un año antes de la publicación de la convocatoria.

En caso de desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público del estado de Guanajuato deberá presentar la autorización por escrito del órgano de control para participar en la presente licitación.

La carta deberá ser personalizada de acuerdo con el supuesto que le es aplicable y con los requisitos que se solicitan, en donde se exprese su manifiesto personal y a nombre de su representada

1.11 Recibo **de pago de bases** con el fin de garantizar con ello su debida participación. Para el procedimiento de pago de bases, remitirse al inciso x) del apartado VII. Condiciones. **(1.11_PAGO_#proveedor.*)**

1.12 **Carta-compromiso** del licitante en hoja membretada y con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, mediante la cual manifieste, que en caso de resultar adjudicado: **(1.12_compromisos_#proveedor.*)**:

- 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 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 el Anexo I.

- En caso de no cubrir el servicio con la plantilla completa que se establezca en el contrato, se aplicará una penalización de $1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) por cada día que falte el ejecutivo, además de no cubrirse el costo del servicio no prestado.

- Su compromiso de guardar absoluta confidencialidad sobre la información y documentación oficial que le sea proporcionada por el Gobierno del Estado de Guanajuato y en su caso por los contribuyentes, absteniéndose de hacer cualquier uso de ella fuera de su análisis para su participación en esta licitación.

- El Servicio de Call Center, los centros de atención telefónica y el Centro de Contingencia, estarán situados dentro del Estado de Guanajuato.

- En los centros de atención telefónica y centros de contingencia se contará con UPS y plantas de energía que garanticen la continuidad del servicio.

- Que cuenta con 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.

- Que cuenta con área especial para atención de problemas "Mesa de ayuda".

- Que cuenta con DID (Direct inward dialing o marcación directa entrante) para la recepción de llamadas y Grabación de llamadas de revisión del servicio.

- Que proporcionará 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. (Aplica para cada una de las partidas)

- Que se compromete a que la grabación de llamadas será resguardada por al menos 2 años por el prestador de servicios para cada partida, es decir hasta el 31 de diciembre de 2029, lo anterior para en caso de que sea requerida por el área usuaria, esta pueda ser proporcionada.

- Que se compromete a entregar de manera mensual junto con la facturación en formato electrónico la grabación de una muestra de 50 llamadas atendidas durante el periodo que se esté validando para pago. Aplica para cada partida.

1.13 Al menos un **contrato o contratos** emitido(s) en los años: 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 y 2026 que amparen **experiencia mínima de 5 años** anteriores a la fecha del acto de apertura de la presente licitación en la atención a clientes y/o prestación de servicios similares , o bien que en su conjunto amparen los 5 años de experiencia anteriores contados a partir de la fecha del acto de apertura de la presente licitación. **(1.13_Experiencia _#proveedor.*)**

1.14 "**Certificado ISO 9001**" el cual debe estar expedido a nombre del licitante y vigente a la fecha del acto de apertura de la presente licitación. **(1.14_ISO9001_#proveedor.*)**:

1.15 **"Certificado ISO 27001"** el cual debe estar expedido a nombre del licitante y vigente a la fecha del acto de apertura de la presente licitación. **(1.15_ISO27001_#proveedor.*)**:

1.16 **Anexo AB** con todos los puntos solicitados según participe, en hoja membretada del licitante con nombre y firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado. **(1.14_AB_#proveedor.*)**:

1.17 **Oferta técnica** por separado la cual se refiere a la presentación por escrito en hoja membretada con firma autógrafa del apoderado o representante legal del licitante, donde mencione **la descripción**

completa sin abreviaturas de lo solicitado por la convocante, así como de lo ofertado por el licitante, de conformidad con las especificaciones y características de los servicios señalados en el (los) anexo (s) respectivo (s) de las presentes bases.**(Anexo A).** **(1.17_Anexo A_#proveedor.*)**

Además de la Propuesta técnica, para lo cual deberá ingresar la descripción técnica del servicio ofertado sin abreviaturas para cada una de las partidas en que participa en el apartado de: **"DATOS DE POSICIÓN/MIS OBSERVACIONES", indicando la descripción completa sin abreviaturas de lo ofertado por el licitante.**

2. En caso de discrepancia entre los datos ingresados manualmente al sistema y la propuesta técnica prevalecerá la información contenida en el Anexo A.

3. No se aceptarán opciones, deberá presentar una sola propuesta por partida, conforme a lo solicitado y según participe, cotizando la cantidad de servicios solicitados.

4. No se deberán indicar montos económicos en la oferta técnica (Anexo A), además de que deberá presentar todos los documentos generados por el licitante participante en papel membretado de la empresa, debidamente firmados por el representante legal acreditado.

- **Para la oferta económica deberá realizar lo siguiente:**

1. Ingresar por partida el precio unitario incluyendo el IVA en el apartado de **"DATOS DE POSICIÓN / DATOS BÁSICOS".** Deberá cotizar en moneda nacional, incluyendo cualquier impuesto, derecho ó gasto necesario para el cumplimiento del suministro, garantías y demás términos licitados, **información que se considerará como su propuesta económica.**

   Nota: El anexo B, no aplica para esta modalidad.

2. Deberá presentar una sola oferta económica por partida, cotizando la cantidad de servicios solicitados en el (los) anexo (s) respectivo (s).

IV. Contrato

Para garantizar el cumplimiento del contrato y vicios ocultos, además de la entera satisfacción del Gobierno del Estado de Guanajuato por los servicios ofertados por parte del o los licitante (s) ganador (es), se podrá optar por lo siguiente:

1. Fianza por el 12% del monto total adjudicado según anexo (s) en que participe de conformidad a las bases de la presente licitación, sin considerar el I.V.A. respectivo, expedida a nombre de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Guanajuato. La validez de la fianza será verificada en la página web de la afianzadora que lo expide, o bien el licitante adjudicado deberá presentar el comprobante de pago en original y copia simple; **(Anexo H)**
2. Cheque certificado o cheque de caja expedido por una Institución Bancaria, por el importe del 12% del monto total adjudicado sin considerar el I.V.A. respectivo, a nombre de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Guanajuato;

3. Depósito en dinero ante la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Guanajuato, por el 12% del monto total adjudicado sin considerar el I.V.A.

La opción de garantía para cumplimiento del contrato que elija el licitante ganador entre las opciones anteriores, será presentada en el momento de la firma del contrato respectivo, en la fecha señalada en las presentes bases y de conformidad en éstas.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 46, párrafo segundo de la Ley, 114 del Reglamento y 33, tercer párrafo de los Lineamientos para la Operación del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias y Entidades.

Cualquiera de las opciones antes mencionadas estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte la resolución definitiva por la autoridad competente o hasta que se emita el oficio de conformidad de Gobierno.

Los contratos generados en el proceso licitatorio se sujetarán a lo dispuesto en el Título Séptimo Contratos Administrativos Capítulo IV de la Suspensión, Terminación y Rescisión de los Contratos de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato y demás normatividad aplicable.

Al momento de la suscripción del contrato, será requisito que los licitantes adjudicados presenten:

- Opinión positiva VIGENTE que emite el Servicio de Administración Tributaria (SAT);
- Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, conforme al Acuerdo número: ACDO.AS2.HCT.300925/288.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el entendido de que no se cumple el requisito si la opinión se encuentra en sentido negativo. Esta opinión deberá estar emitida con una fecha de expedición no mayor a **15 días** hábiles anteriores a la fecha de firma del contrato.
- Constancia VIGENTE de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, conforme al "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de junio de 2017, y que la misma señale que no se identificaron adeudos y se encuentra al corriente de sus obligaciones. Esta constancia deberá estar emitida con una fecha de expedición no mayor a **30 días** naturales anteriores a la fecha de firma del contrato

- Opinión de Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales Estatales, que contenga código QR, emitido por el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG), en el entendido de que no se cumple con el requisito, si la opinión se encuentra en sentido negativo. Esta opinión deberá estar emitida con una fecha de expedición no mayor a **30 días** naturales anteriores a la fecha de firma del contrato. (Aplica únicamente para licitantes con domicilio fiscal dentro del Estado de Guanajuato)

El no acreditar dichos requisitos según corresponda, será impedimento para suscribir el o los contratos respectivos.

Los documentos que se aporten para acreditar lo previsto anteriormente, podrán ser validados previo a la firma del contrato, a través de las aplicaciones desarrolladas por el SAT, IMSS e INFONAVIT, respectivamente, a efecto de verificar el RFC a favor de quien se emitió, la fecha de su emisión y el sentido en el que se emitió, comprobando con ello que todos los datos coincidan con las constancias entregadas a la firma del contrato.

V. Descalificación de licitantes

Será motivo de descalificación de los licitantes en los siguientes casos:

a) Si no cumplen con todos los requisitos especificados y las condiciones de participación establecidas en las presentes bases, con la salvedad de lo previsto en el artículo 72 de la Ley.

b) Si a consecuencia de cualquier tipo de práctica comercial, realiza prácticas desleales para con los sujetos de esta Ley, o si tienen acuerdo previo con otros licitantes para el manejo de las ofertas de los bienes licitados.

c) Por encontrarse en la lista emitida por el SAT, en estatus de "definitivo" de conformidad a lo establecido en el artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación.

d) Cuando el Comité tenga pruebas fundadas de alguna irregularidad de índole legal, fiscal y/o económica del o los licitantes.

e) Si el licitante actúa con dolo o mala fe al presentar su oferta, o bien si se detecta una presunta falsedad en la información presentada y no es posible acreditar la veracidad de la misma.

f) Si de la verificación a la documentación presentada se advierten irregularidades graves a juicio del Comité en la misma.

g) Si oferta mayores o menores cantidades a las requeridas, de conformidad a lo señalado en las presentes bases.

h) Si en la propuesta técnica o económica presenta más de una propuesta u opciones para una misma partida, será descalificado únicamente en esa partida.

i) Si en su propuesta presenta datos contradictorios entre sí.

j) Si las propuestas técnica o económica presentadas no se encuentran con firma autógrafa del representante o apoderado legal acreditado, según la modalidad en que participe.

k) Si no es posible abrir alguno de los archivos ingresados a través de e·compras, o está dañado.

l) En caso de que el código QR y Cadena digital no sea visible o legible en la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales expedida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) o no se puedan verificar, o bien, el resultado de la consulta arroje datos contradictorios a los contenidos en la opinión presentada.

m) En caso de que la información de la Opinión de Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales Estatales emitido por el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG) no se pueda verificar, o bien, el resultado de la consulta arroje datos contradictorios a los contenidos en la opinión presentada.

n) Si no presenta opinión positiva del IMSS o si ésta se encuentra fuera del período solicitado o con adeudos, o si de conformidad a la verificación que se haga se encuentra con algún dato que no coincida con la opinión ingresada como parte de su propuesta técnica.

o) Si no presenta constancia de situación fiscal del INFONAVIT o si ésta se encuentra fuera del período solicitado o con adeudos, o si de conformidad a la verificación que se haga se encuentra con algún dato que no coincida con la constancia ingresada como parte de su propuesta técnica.

p) Quienes presenten ofertas en la presente licitación, y que, conforme a la documental aportada en el presente procedimiento y la que obre en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal, se encuentren vinculadas entre sí por alguna persona que en el momento de la presentación de las propuestas tenga acreditada la calidad de socio, representante legal o apoderado, con independencia de que se presente o no oferta para una misma partida.

q) Tratándose de oferta conjunta, será motivo de descalificación cuando alguna de las personas que formen parte de la propuesta conjunta, también presenten para la misma o diversa partida, una oferta separada o en forma conjunta con otra u otras personas; en cuyo supuesto la descalificación será aplicable para la totalidad de los licitantes.

r) Quienes sean personas morales que presenten oferta y que por lo menos tengan algún socio que a su vez sea socio de personas morales que hayan sido inhabilitadas para participar en procedimientos de contratación.

VI. Declaración de desierta

I. Se declarará desierta una licitación cuando se presenten los siguientes casos:

a) Si en el acto de presentación y apertura de ofertas, no se encuentran por lo menos tres licitantes que reúnan con los requisitos establecidos en las bases.

b) Si ninguna de las ofertas evaluadas por el Comité cumple con los requisitos de las bases de la licitación o cuando los precios de todos los bienes, arrendamientos o servicios ofertados resulten precios no aceptables en términos de la Ley y el Reglamento, y

c) Cuando así se considere conveniente por razones de interés público, a juicio del Comité.

II. Se podrá declarar desierta una partida cuando se presenten los siguientes casos:

a) Si después del acto de presentación y apertura de ofertas no existe al menos una que cumpla con los requisitos y aspectos técnicos específicos establecidos en las bases de la licitación.

b) Por cualquiera de los supuestos señalados en los incisos b) y c) de la fracción anterior.

VII. Condiciones

a) Los bienes ofertados deberán cumplir con las características y especificaciones técnicas, calidad y garantías solicitadas como requisitos de sus ofertas; así como las condiciones de la presentación de las mismas para fines de evaluación y adjudicación requeridas por el área solicitante de Gobierno del Estado, según las presentes bases y su anexo que refiere la descripción técnica correspondiente.

b) Para efectos de lo previsto en los artículos 4 fracción XXII, 76 de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato; y, 90 fracción III del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal, el porcentaje para determinar el precio conveniente será del cuarenta por ciento en todos los casos.

En términos de lo estipulado en el artículo 90, fracción I del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal, para la determinación de los precios preponderantes para el cálculo del precio conveniente, se entenderá que son precios preponderantes aquellos que se ubiquen dentro de un rango cuya diferencia entre un mismo grupo no resulte mayor a un 10%.

Respecto a la fracción II del reglamento, a efecto de poder determinar los grupos, se atenderá la preponderancia entre las ofertas presentadas, conforme al procedimiento siguiente:

1. Solo se considerarán aquellas proposiciones (ofertas) que cumplan técnicamente, las cuales se ordenarán en forma ascendente.

2. Los grupos se integrarán atendiendo al orden ascendente y al porcentaje mencionado anteriormente, con la restricción de que entre la menor oferta y la mayor del grupo, no podrá existir una diferencia superior al porcentaje mencionado.

3. Al definir un grupo, el siguiente grupo se definirá partiendo de la siguiente oferta más alta hasta aquella que se encuentre hasta un 10% de incremento, y así consecutivamente. Si alguna oferta queda fuera de acuerdo a esta conformación de grupos, no será considerada como un grupo en sí misma.

4. En aquellos casos en los que no se puedan formar grupos conforme lo anterior, se deberá tomar la mediana de las ofertas que cumplen, multiplicada por el factor del 60%, y si el importe de la propuesta más económica es inferior a dicho resultado, se tendrá que verificar la pertinencia de la adjudicación conforme a lo establecido en la Ley y su Reglamento.

Se podrán aceptar ofertas por debajo del precio conveniente, siempre y cuando sea con la finalidad de permitir la reducción de costos de contratación, en cuyo caso, el licitante en caso de que su oferta económica esté por debajo de los precios de mercado, podrá incluir en su propuesta, una justificación sobre la razonabilidad económica de su oferta, dadas las condiciones particulares de la producción o comercialización de los bienes o servicios objeto del procedimiento de contratación,

lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 75 de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

Para efectos de lo señalado en el párrafo precedente, se podrán aceptar propuestas económicas por debajo del precio conveniente, cuando se acredite por parte del licitante, alguno de los siguientes supuestos:

1. Que existan soluciones técnicas, administrativas o de cualquier otra índole adoptadas por el licitante que produzcan la reducción de los costos de producción o comercialización del bien o servicio de que se trate, sin que ello implique la reducción de su calidad, ni infracción a las leyes en general y especialmente a las disposiciones laborales de seguridad social y fiscales;

2. Que existan condiciones excepcionalmente favorables para el licitante en el suministro de los bienes o la prestación de los servicios;

3. Que la originalidad de los bienes o los servicios propuestos por el licitante, implique menores costos de los mismos;

4. Que la recepción de los incentivos o subsidios para la producción de los bienes o servicios, genere costos bajos para su suministro o prestación, siempre y cuando ello no implique la práctica de "dumping";

c) En el presente procedimiento de contratación, las ofertas que se encuentren por debajo del precio conveniente, podrán ser descalificadas por el comité.

d) De conformidad con los artículos 52 Bis de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, y 123 Septies, 123 Octies, 123 Nonies, 123 Decies, 123 Undecies, 123 Duodecies, 123 Terdecies, 123 Quaterdecies, 123 Quindecies, 123 Septdecies, 123 Octodecies, y 123 Novodecies del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal, las notificaciones de los actos que emanen de la ejecución de los contratos que deriven del presente procedimiento de contratación, así como de aquellos que procedan de los procedimientos sancionatorios y rescisorios, sustanciados por la Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro de la Secretaría de Finanzas, que resulten de la presentación de propuestas en la presente licitación y de los contratos que al efecto deriven, podrán realizarse a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas (Sistema) mediante la liga: https://notificaciones.guanajuato.gob.mx, a cuya cuenta los licitantes o proveedores adjudicados deberán acceder con el número de proveedor (usuario) que les fue proporcionado al momento del registro o refrendo en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal, según corresponda, y con la Clave de acceso (contraseña) establecida en el Supplier Relationchip Management (SRM).

Consecuentemente la presentación de propuestas en esta licitación, implica que los licitantes participantes y los proveedores que resulten adjudicados en el presente procedimiento de contratación, aceptan plenamente someterse al esquema de notificaciones electrónicas que prevé el artículo 52 Bis de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, las disposiciones

del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal líneas arriba invocadas, y demás normativa aplicable.

e) Para los servicios comprendidos en la presente licitación, deberá considerar que las especificaciones solicitadas son requerimientos mínimos; salvo en aquellos casos en los que se establezcan límites máximos o rangos permitidos.

f) Las ofertas presentadas en ningún caso serán objeto de negociación ya que resultará ganador el licitante que el Comité determine, con base en el precio y el cumplimiento de las características de los servicios y requisitos solicitados en las presentes bases.

g) Se podrán presentar ofertas conjuntas. En tal caso, en el acto de apertura de propuestas técnicas y económicas, el representante común de la agrupación deberá señalar que la oferta se presenta en forma conjunta.

Para tal efecto, será requisito incluir en su oferta un convenio de proposición conjunta, cuyo contenido deberá ser conforme a lo dispuesto por el artículo 78 fracción II del Reglamento. De igual forma, se deberán presentar en la propuesta técnica, los documentos solicitados en los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12 y 1.18 del inciso a) Presentación de ofertas de manera presencial, o puntos 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7,1.8, 1.9, 1.10 y 1.16 del inciso b) presentación de ofertas de manera electrónica del apartado III. Presentación de ofertas de las presentes bases, de todos los integrantes de la agrupación.

h) Si la propuesta técnica y/o económica presentada a través de **e·compras** se encuentra en estatus diferente al de "**Emitidos**" se tendrá como oferta no presentada y en este caso, podrá presentarla de manera presencial, siempre y cuando se encuentre dentro del plazo establecido para recepción de propuestas.

i) Con el fin de facilitar la revisión y evaluación posterior al Acto de Apertura, del contenido de la documentación que acompaña las ofertas técnicas y económicas, es recomendable que los licitantes presenten la documentación preferentemente en apego al orden que guardan los incisos de lo solicitado en cada uno de los sobres. Aplica lo respectivo para la presentación de propuestas de manera electrónica.

j) La adjudicación de la presente licitación será por partida.

k) El Comité podrá adjudicar una partida o grupo de partidas, si de la evaluación de las ofertas que se haga en el fallo respectivo, se desprende que al menos una cumple con los requisitos y aspectos técnicos solicitados.

l) Una vez agotados los criterios de desempate previstos en los artículos 35 y 76 de la Ley, para el supuesto de empate, se procederá a la determinación de la oferta adjudicada a través del método de insaculación en los términos dispuestos en el artículo 92 del Reglamento.

m) Con la presentación de las ofertas, el licitante otorga su aceptación plena a los requisitos y lineamientos establecidos en las bases de la presente licitación; así como también se sujeta a lo dispuesto en la Ley y el Reglamento.

n) Los pagos se tramitarán dentro de los primeros cinco días naturales del mes inmediato siguiente a la prestación del servicio, una vez recibido de conformidad el comprobante fiscal (CFDI) y su representación impresa, detallando precios unitarios y totales de cada concepto, cumpliendo con los requisitos fiscales correspondientes, previa prestación de los servicios recibidos a entera satisfacción y entrega de los reportes correspondientes y se pagará a más tardar en 45 días hábiles posteriores a la fecha de su recepción; lo anterior, salvo el supuesto en el que el participante cometa alguna de las infracciones establecidas en la Ley o actualice los supuestos pactados en el contrato sobre penas convencionales, en cuyo caso el pago se efectuará una vez que se concluya con los procedimientos y aplicación de sanciones, y determinación de penas respectivas. El pago se tramitará por pedido.

Los datos de facturación son: **Gobierno del Estado de Guanajuato, Paseo de la Presa No. 103, C.P. 36000. Guanajuato, Gto., RFC GEG-850101-FQ2**.

o) Para el presente procedimiento licitatorio no se considera el otorgamiento de anticipo.

p) Las solicitudes de modificaciones al contrato que provengan del proveedor adjudicado deberán estar debidamente justificadas y acreditadas documentalmente, con cinco días hábiles previos al vencimiento de lo solicitado, de lo contrario dará lugar a la negativa de la petición.

q) Las solicitudes de prórroga que provengan del proveedor adjudicado deberán estar debidamente justificadas y acreditadas documentalmente, con cinco días hábiles previos al vencimiento de lo solicitado, de lo contrario dará lugar a la negativa de la petición.

r) Esta licitación se podrá ajustar al techo presupuestal dispuesto por las dependencias y/o entidades para la contratación de los servicios licitados con relación a los precios ofertados.

s) Los licitantes adjudicados que cometan la infracción establecida en la fracción II del artículo 125 de la Ley, serán sancionados con una multa por un importe equivalente de veinte a quinientas unidades de medida y actualización vigentes elevadas al mes de conformidad con lo previsto en la Unidad de Medida y Actualización emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de enero de 2026, así como inhabilitación temporal para participar en los procedimientos de contratación y celebrar contratos según lo dispone el artículo 127 de la Ley. De dicha sanción, hará los cálculos la Secretaría de Finanzas, a través del área del soporte de pago pudiendo hacerla efectiva de los saldos a favor que quedaran en la liquidación, y en caso contrario hará efectivas las garantías otorgadas. Lo anterior sin perjuicio de la pena convencional, la cual se determinará aplicando 2% sobre el valor de los servicios no suministrados por cada semana y/o el porcentaje que corresponda por fracción de semana de atraso a partir de la fecha de vencimiento en los plazos pactados, dicha sanción será aplicada por la Secretaría de Finanzas o el órgano de administración de la entidad solicitante según corresponda. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto en el artículo 40 de esta ley.

Adicionalmente a la pena convencional señalada en el párrafo anterior en caso de no cubrir el servicio con la plantilla completa que se establezca en el contrato, se aplicará una penalización de $1000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) por cada día que falte el ejecutivo.

De igual manera en caso de no entregar los reportes señalados en el Anexo I; a entera satisfacción del SATEG, dentro de los 5 días hábiles siguientes al término del mes que se reporta, la penalización será de un 10% sobre el monto establecido en la factura antes de IVA, del mes correspondiente.

t) Los licitantes, participantes y adjudicados, que incurran en las infracciones señaladas en el artículo 125 de la Ley, serán sancionados de acuerdo a lo previsto en el artículo 127, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en la misma y demás normatividad aplicable, y condiciones contractuales.

u) Podrá ser motivo de rescisión de contrato cuando el licitante incurra en cualquiera de las infracciones previstas en la Ley.

v) Para los licitantes que participen a través de **e·compras**, se aclara que una vez ingresado un documento, éste no podrá ser eliminado, por lo cual en caso de querer realizar modificaciones a su propuesta inicial o en documentos solicitados en las bases de la presente licitación, deberá ingresar un nuevo archivo nombrándolo de acuerdo a la nomenclatura especificada al final de cada punto, en el orden de modificación realizada, ejemplo: **1_1_CG_39999.doc, 1_1_CG_39999_2do.doc, 1_1_CG_39999_3ero.doc, etc**. Estas modificaciones únicamente se podrán llevar a efecto antes de la fecha y hora límite establecida para el registro de propuestas, tomando en cuenta que la última modificación dejará sin efecto las propuestas o documentos anteriores.

w) La Convocante podrá realizar visitas a los licitantes para verificar la capacidad, disponibilidad y características del equipo disponible por la empresa para la prestación de los servicios, así como la veracidad de la información presentada. El licitante se obliga con su participación a otorgar todas las facilidades necesarias al personal de la Convocante para el desahogo de la evaluación.

x) Los licitantes participantes únicamente podrán realizar el pago de las presentes bases por un importe de $750.00 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.), **del 06 al 17 de noviembre de 2026**.

La forma de pago para adquirir las bases de la presente licitación es a través de la página de la Secretaría de Finanzas en https://pagosenlinea.guanajuato.gob.mx/seleccionarServicio?servicio=G002&tiposervy=GP19. Una vez generada la hoja de ayuda podrá realizar el pago por Internet mediante tarjeta de crédito o débito, seleccionando la opción de "Realizar Pago en Línea" o a través de la Banca electrónica, con la referencia de la línea de captura o bien en los establecimientos participantes.

VIII. Aspectos generales

a) Los proveedores, en el uso de marcas, deberán observar las disposiciones que para tal efecto establece la Ley de la Propiedad Industrial y demás normatividad vigente aplicable. El Comité, en aquellos casos que considere necesarios, podrá solicitar al proveedor la documentación comprobatoria correspondiente.

b) Durante el proceso de convocatoria, entrega de las Bases, Juntas de Aclaraciones, Actos de Apertura de Ofertas y Fallo, los acuerdos y disposiciones que dicte el Comité, serán inapelables.

c) No se aceptarán modificaciones en las propuestas presentadas después de la fecha y hora límite de registro de propuestas, aun cuando sean errores involuntarios por parte del o la licitante o de terceros.

d) Durante el Acto de Apertura, al menos dos representantes legales de los licitantes, si hubieran presentes, y los Servidores Públicos presentes firmarán las ofertas Técnicas y Económicas.

e) El Comité podrá cuando lo considere conveniente, solicitar aclaraciones de las ofertas en los términos de Ley, para evaluar las capacidades legales, administrativas, técnicas y financieras u otras de los licitantes, ya sea solicitando la información o haciendo visitas a los mismos, de no atenderse lo anterior, será descalificado el licitante.

f) Los licitantes tendrán la obligación de otorgar las facilidades del caso al personal que comisione la Secretaría de la Honestidad, en el ejercicio de sus facultades.

g) Los licitantes deberán conservar y mantener en forma confidencial toda información que llegara a su conocimiento necesaria para la elaboración y presentación de sus propuestas, con motivo de esta licitación, sea cual fuere su naturaleza o destino, obligándose por tanto, a abstenerse de comunicarla, divulgarla o utilizarla para sí o en beneficio de terceros, fuese o no con propósito de lucro, o cualquier otra información que se proporcione en forma verbal o por escrito, excepto por requerimiento de Autoridad del orden Judicial o Administrativo competente. Los **"LICITANTES"** no tendrán facultades para hacer declaraciones en cualquier medio de difusión. Tampoco podrán duplicar, grabar, copiar o de cualquier otra forma reproducir la información sin la autorización expresa de la Dependencia requirente. La contravención a lo dispuesto, generará la obligación a cargo del participante que la incumpla, de indemnizar a la dependencia requirente por los daños y perjuicios causados con motivo del incumplimiento.

h) El Comité no se hace responsable de cualquier inconveniente para el registro de propuestas, por lo cual se deberá realizar con anticipación la presentación de propuestas.

i) El manual de uso de e·compras se encuentra a disposición de los licitantes participantes en la siguiente liga **https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal,** en el apartado de "Ayuda". En caso de tener algún problema para presentar su propuesta técnica y económica a través del portal e·compras, podrá comunicarse a la mesa de servicio de la DGTIT al teléfono (473) 7351579 o mediante correo electrónico **servicioTI@guanajuato.gob.mx,** haciendo referencia al número de licitación **7900002730**, siendo de la absoluta responsabilidad del licitante participante la presentación de sus propuestas en tiempo y forma.

j) La facturación de lo contratado, para efectos de entrega y del pago respectivo, deberá ser conforme al **Anexo J** "Requisitos de facturación".

k) La dependencia, entidad o la convocante, podrá compulsar y/o verificar la veracidad de la información o documentación integrada como parte de las ofertas presentadas, durante el procedimiento de contratación y previo a la celebración del contrato.

l) Los actos relativos a la Junta de Aclaraciones y Acto de Apertura de Ofertas podrán ser llevados a cabo por cualquiera de los siguientes servidores públicos adscritos a la Dirección General, de manera individual o conjunta, los C.C. José Luis Cuéllar Franco, Blanca Verónica Castañeda Díaz, Alejandro Abundez Yebra, Ana Laura Puga Díaz, José David Rivera Becerra, Gabriel Bravo Gutiérrez y/o Ma. Elena Agüero Soto, comisionados por parte del Comité. Lo anterior con fundamento en el artículo 24 último párrafo del Reglamento, de conformidad a lo determinado en acuerdo del Acta No. **020ª** de la Reunión Ordinaria del Comité de fecha **10 de febrero de 2025.**

A t e n t a m e n t e

El Comité