



**GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA**  
**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE LA**  
**OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO**



**Licitación Pública Nacional**  
**LA-902002994-E36-2017**  
**“SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO DE**  
**SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA”**

---

Acta circunstanciada relativa a la Junta de Aclaraciones en el procedimiento de Licitación Pública Nacional **LA-902002994-E36-2017**, convocado para el **“SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA”**.

En la ciudad de Mexicali, Baja California siendo las **12:30** horas del día **06 de Julio de 2017**, día y hora señalado para que tenga verificativo la Junta de Aclaraciones, reunidos en la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno, ubicada en el tercer piso del Edificio del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, en Calzada Independencia número 994, del Centro Cívico de la Ciudad de Mexicali, Baja California, la C. **Grecia Patricia Tamayo Tamayo**, Jefe del Departamento de Invitaciones y Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno del Estado, servidor público designado por la Convocante, por conducto del C. Rutilo Pérez Flores, Director de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4 fracción II letra B. y 25 fracciones IV, IX y XIII, 26 fracción I, 27 fracciones I y IX y 72 del Reglamento Interno de la Oficialía Mayor de Gobierno; según consta en el oficio sin número de fecha 02 de enero de 2017, el que para mejor referencia obra anexado al expediente en el que se actúa, quien preside el presente acto; asimismo se hace constar que se encuentra presente el C. **Luis Ricardo González Cruz**, servidor público adscrito al **Instituto de Servicios de Salud Pública del Estado de Baja California**, en representación del área usuaria o requirente, asimismo se hace constar la presencia de los representantes del área administrativa, financiera y legal del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California, cuyos nombres, cargos y firmas aparecen al calce del presente documento.

Se hace constar que se encuentran presentes los representantes de los licitantes participantes, cuyos nombres, representaciones y firmas aparecen al final de la presente acta; lo anterior, con objeto de llevar a cabo la celebración del acto de Junta de Aclaraciones correspondiente a la Licitación Pública Nacional, número **LA-902002994-E36-2017**, relativa al **“SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA”**, en cumplimiento a las disposiciones de los artículos 33 y 33Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante “La Ley”, y de acuerdo a las previsiones señaladas en el artículo 45 y conforme al procedimiento regulado en el artículo 46 de su Reglamento.

La C. Grecia Patricia Tamayo Tamayo; toma la palabra y en uso de la voz manifiesta a los presentes que se publicó Resumen de Convocatoria respecto a la presente licitación, en el Diario Oficial de la Federación y en los Sistemas Electrónicos de Compras Gubernamentales los denominados "Comprasbc" y "Compranet" el día jueves 27 de Junio de 2017, así mismo se les hace saber a los asistentes que con fundamento en el artículo 33Bis de la Ley citada y 45 de su Reglamento, tienen derecho a formular solicitudes de aclaración en relación a la Convocatoria, los licitantes que hayan presentado sus preguntas a más tardar con 24 horas de anticipación a este acto; asimismo se hace del conocimiento a los asistentes que quienes presentasen sus solicitudes de aclaración fuera del plazo antes citado, incluso al inicio de esta Junta de Aclaraciones, tendrán derecho únicamente a formular preguntas sobre las respuestas que dé la Convocante en este acto, mientras que a quienes no presentaron dicho escrito, se les permite su asistencia en calidad de observador debiendo abstenerse de intervenir de cualquier forma en el acto, de conformidad con lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 26 de "La Ley".

En atención a lo antes expuesto, el servidor público que preside este acto hace saber a los licitantes que el plazo para la recepción de las solicitudes de aclaración venció el día 05 de Julio de 2017 a las 12:30 horas, según lo previsto en el artículo 33 Bis de "La Ley", por lo que a continuación se procede hacer constar los cuestionarios recibidos en tiempo y forma.

Solicitudes de aclaración recibidas dentro de las 24 horas previas al acto de Junta de Aclaraciones:

Nombre, Razón ó Denominación Social	Documentos presentados	Fecha y Hora de recepción de Documentos
<u>PUNTO PEN, S.A. de C.V.</u>	Escrito de interés en participar Solicitud de aclaraciones	05 de Julio de 2017 a las 11:49 a.m.

Esta solicitud de aclaración, será atendida durante el acto.

Acto seguido se hace del conocimiento de los licitantes la siguiente:

La convocante realizó las **siguientes aclaraciones** a la convocatoria en la cual se establecen las bases del procedimiento de licitación, mismas que servirán y actualizarán las condiciones del presente procedimiento en términos del artículo 33 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **ACLARACION No. 1**

Se hace del conocimiento de los licitantes **que se modifica el ANEXO 1** de las especificaciones técnicas y características del servicio a brindar, para quedar como sigue::

**PÁRRAFO 1 DICE:**

SE REQUIERE PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MEDICAS POR MEDIO DE UN NÚMERO TELEFÓNICO 01-800 CLINICO PROPIEDAD DE ISESALUD PARA LAS LLAMADAS LOCALES Y NACIONALES, CON OBJETO DE CONCERTAR CITAS MÉDICAS DE CONSULTA EXTERNA GENERAL VÍA TELEFÓNICA PARA POBLACIÓN EN GENERAL Y AFILIADOS AL SEGURO POPULAR, DENTRO DE LA RED DE UNIDADES MÉDICAS DE ISESALUD EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, REALIZANDO IGUALMENTE LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE LOS DERECHOHABIENTES DEL SEGURO POPULAR EN LÍNEA E INFORMANDO EN SU CASO LOS REQUISITOS, PARA DARSE DE ALTA O ACTUALIZAR SU INFORMACIÓN.

**PÁRRAFO 1 DEBE DECIR:**

SE REQUIERE PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MEDICAS POR MEDIO DE UN NÚMERO TELEFÓNICO 01-800 CLÍNICO, **TITULARIDAD QUE EL ISESALUD CEDERÁ PARA** LAS LLAMADAS LOCALES Y NACIONALES, CON OBJETO DE CONCERTAR CITAS MÉDICAS DE CONSULTA EXTERNA GENERAL VÍA TELEFÓNICA PARA POBLACIÓN EN GENERAL Y AFILIADOS AL SEGURO POPULAR, DENTRO DE LA RED DE UNIDADES MÉDICAS DE ISESALUD EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, REALIZANDO IGUALMENTE LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE LOS DERECHOHABIENTES DEL SEGURO POPULAR EN LÍNEA E INFORMANDO EN SU CASO LOS REQUISITOS, PARA DARSE DE ALTA O ACTUALIZAR SU INFORMACIÓN, **LA EMPRESA QUE PROPORCIONE EL SERVICIO DE CALL CENTER SERÁ RESPONSABLE DEL PAGO DE CUALQUIER SERVICIO DE COMUNICACIÓN, LICENCIAS DE SOFTWARE, EQUIPO DE COMPUTO Y CUALQUIER OTRO REQUERIMIENTO TECNOLÓGICO QUE SEA NECESARIO, UNA VEZ EMITIDO EL FALLO, EL ISESALUD REALIZARÁ CESIÓN DE DERECHOS DE LA LÍNEA 01-800 POR LO QUE EL PRECIO OFERTADO POR OPERARIO DEBERÁ INCLUIR TODOS LOS COSTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONSIDERANDO UN CONSUMO MENSUAL PROMEDIO DE \$55,300.00 , ASÍ MISMO UNA VEZ TERMINADA LA RELACIÓN CONTRACTUAL EL PROVEEDOR DEBERÁ RETORNAR LA TITULARIDAD DEL NUMERO 01-800 CLINICO.**

**PÁRRAFO 1 DEL APARTADO “DESCRIPCIÓN” DICE:**

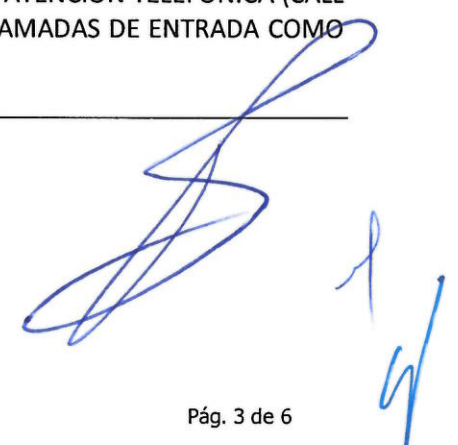
ISESALUD CUENTA CON UN NÚMERO TELEFÓNICO INSTITUCIONAL 01-800 254-6426 (01-800 CLINICO), PARA QUE LOS DERECHOHABIENTES PUEDAN LLAMAR Y CONCERTAR SU CITA MÉDICA, MEDIANTE LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER), EL CUAL DEBERÁ ATENDER LOS SIGUIENTES CASOS, TANTO DE LLAMADAS DE ENTRADA COMO DE LLAMADAS DE SALIDA:

**PÁRRAFO 1 DEL APARTADO “DESCRIPCIÓN” DEBE DECIR:**

ISESALUD CUENTA CON UN NÚMERO TELEFÓNICO INSTITUCIONAL 01-800 254-6426 (01-800 CLINICO) **MISMO QUE SERÁ CEDIDO EN DERECHOS AL PROVEEDOR ADJUDICADO Y DEVUELTO POR EL MISMO AL FINALIZAR LA RELACIÓN CONTRACTUAL,** PARA QUE LOS DERECHOHABIENTES PUEDAN LLAMAR Y CONCERTAR SU CITA MÉDICA, MEDIANTE LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER), EL CUAL DEBERÁ ATENDER LOS SIGUIENTES CASOS, TANTO DE LLAMADAS DE ENTRADA COMO DE LLAMADAS DE SALIDA:

W

J



## RESPUESTA A CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN TIEMPO Y FORMA

### **PUNTO PEN, S.A. de C.V.**

#### **SECCIÓN II. Objeto y Alcance de la Licitación. Punto 19.**

Se menciona que el servicio a ofertar por el licitante, deberá de cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Internacionales o en su caso, las caso, las Normas de referencia o especificaciones a que se refiere el artículo 67 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y demás normas oficiales aplicables a la materia.

Favor de aclarar que Normas Oficiales Mexicanas o Normas Internacionales deberá de cumplir el licitante para proporcionar los servicios de atención telefónica de la presente licitación, esto debido a que no se especifica en las bases de la licitación y en el anexo 1. Especificaciones Técnicas del Servicio a Brindar.

**RESPUESTA:** Los licitantes deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes a los servicios que brindan y que son objeto de la presente Licitación.

---

#### **SECCIÓN II. Objeto y Alcance de la Licitación. Punto 19.**

Favor de aclarar si el licitante deberá de contar con una certificación sobre la prestación de servicios de atención telefónica o centros de contacto.

**RESPUESTA:** Los requisitos y documentación requerida para los licitantes se encuentra descrita en las Bases de Licitación.

---

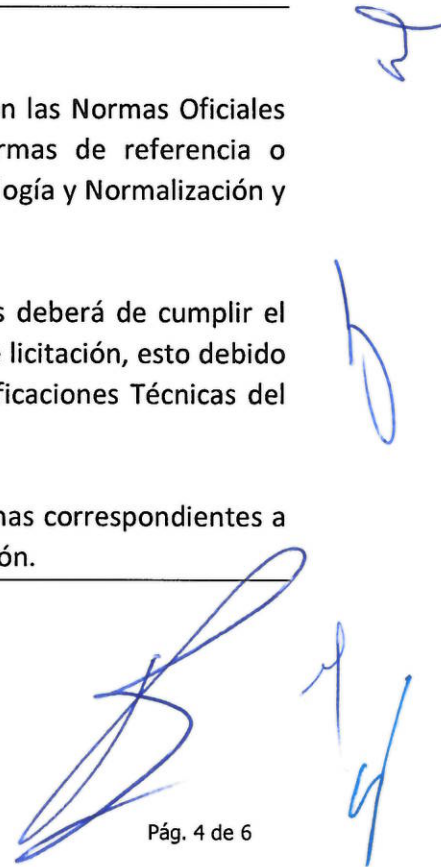
#### **SECCIÓN II. Objeto y Alcance de la Licitación. Punto 19.**

Se menciona que el servicio a ofertar por el licitante, deberá de cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Internacionales o en su caso, las caso, las Normas de referencia o especificaciones a que se refiere el artículo 67 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y demás normas oficiales aplicables a la materia.

Favor de aclarar que Normas Oficiales Mexicanas o Normas Internacionales deberá de cumplir el licitante para proporcionar los servicios de atención telefónica de la presente licitación, esto debido a que no se especifica en las bases de la licitación y en el anexo 1. Especificaciones Técnicas del Servicio a Brindar.

**RESPUESTA:** Los licitantes deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes a los servicios que brindan y que son objeto de la presente Licitación.

---



SECCIÓN III. Documentación Legal - Administrativa Integración De Las Proposiciones. Punto 35 Inciso A). Propuesta técnica en original.

De acuerdo al formato proporcionado en el anexo 2. Favor de aclarar a que se refieren con el término de "garantía".

**RESPUESTA:** Dicha columna no aplica para el tipo de servicio que se requiere en la presente Licitación.

---

SECCIÓN III. Documentación Legal - Administrativa Integración De Las Proposiciones. Punto 35 Inciso G) Manifestación sobre Normas Oficiales.

En relación a la pregunta número 1, En caso de que el servicio de atención telefónica no necesite cumplir con Normas Oficiales Mexicanas o Normas Internacionales, ¿será necesario presentar el anexo no 7 "Manifiesto Sobre Normas Oficiales" de la bases de la presente licitación?

**RESPUESTA:** En el caso de que no existieran Normas Oficiales en la prestación del servicio, deberá requisitar el formato con la leyenda NO APLICA.

---

Anexo 1. Especificaciones Técnicas Del Servicio A Brindar. Requerimientos complementarios y características del servicio. Requerimientos complementarios y características del servicio. Párrafo 6.

Favor de aclararnos ¿Cuántas campañas están programadas durante la vigencia de la prestación del servicio?

**RESPUESTA:** El ISESALUD programa campañas a través de los diversos programas de salud, mismas que serán notificadas a través de un escrito con un mínimo de 3 días de anticipación como se marca en anexo 1, sin embargo la prestación del servicio se remite únicamente a agendar citas y atender llamadas para brindar la información relativa a el acceso a las consultas en primer nivel.

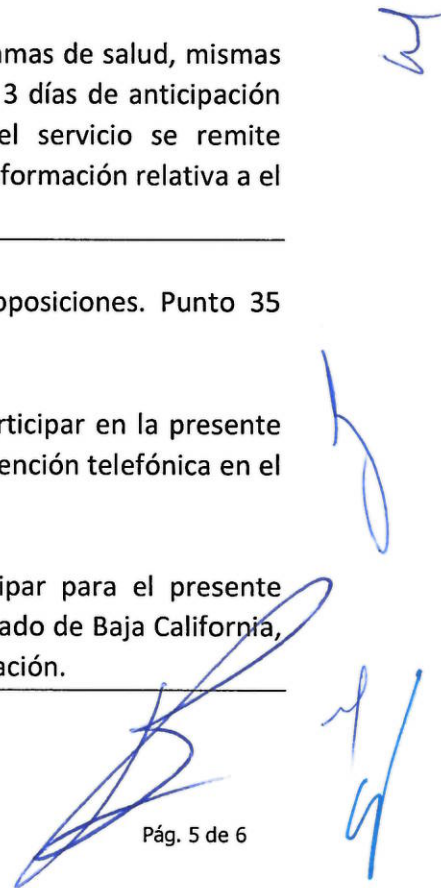
---

SECCIÓN III. Documentación Legal - Administrativa Integración De Las Proposiciones. Punto 35 Inciso J) Comprobantes para acreditar su residencia en el Estado.

De acuerdo a este punto favor de aclarar si los licitantes que se deseen participar en la presente licitación deberán de contar con oficinas para proporcionar los servicios de atención telefónica en el estado de Baja California para poder proporcionar el servicio.

**RESPUESTA:** Es correcta su apreciación, los licitantes que deseen participar para el presente procedimiento deberán contar con un domicilio fiscal en el Estado de Baja California, tal como se solicita en el Punto 35 inciso J) de las Bases de Licitación.

---



Acto seguido se hace del conocimiento de los presentes que el Acto de presentación y apertura de proposiciones se celebrará el día **miércoles 12 de Julio de 2017, a las 10:00 horas**, en la Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno, ubicada en el Tercer piso del Edificio del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, en Calzada Independencia número 994, del Centro Cívico en la Ciudad de Mexicali, Baja California, siendo un acto formal que dará inicio puntualmente, por lo que después de esa hora no se permitirá el acceso a ningún licitante ni observador social de conformidad con el artículo 47 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Después de dar lectura a la presente acta, se da por terminada la presente Junta de Aclaraciones, siendo las 12:55 horas del día 06 de Julio de 2017, la cual es la única Junta de Aclaraciones correspondiente a la Licitación Pública Nacional # LA-902002994-E36-2017.

No habiendo ningún otro asunto que tratar y para constancia, y a fin de que surtan los efectos legales que le son inherentes, a continuación firmaron de conformidad el presente documento las personas que intervinieron en este acto.

**"LA CONVOCANTE"**

**GRECIA PATRICIA TAMAYO TAMAYO**

Jefe del Departamento de Invitaciones y Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno

**"AREA REQUERENTE"**

**LUIS RICARDO GONZÁLEZ CRUZ**

En representación del Instituto de Servicios de Salud Pública del Estado de Baja California

**"AREA REQUERENTE"**

**ERIC RENÉ SOTO DE LEÓN**

En representación del Instituto de Servicios de Salud Pública del Estado de Baja California

**"REPRESENTANTE"**

**ANTONIO ZAVALA DURÁN**

Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado

**"REPRESENTANTE"**

**MARTHA LETICIA TRUJILLO LICÓN**

Departamento Administrativo de la Oficialía Mayor de Gobierno

**"REPRESENTANTE"**

**LINO FERNANDO LIMÓN FÉLIX**

Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno

**LICITANTES:**

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_