



CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024

En la Ciudad de México, siendo las **13:00** horas del **23 de noviembre de 2022**, en la Sala 5, Sótano Ala Poniente, del edificio ubicado en Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, se reunieron los servidores públicos y demás personas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con el objeto de **llevar a cabo el cierre** de la Junta de Aclaraciones a la licitación indicada al rubro, para la contratación del **"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024"**, de acuerdo a lo previsto en los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, Ley) 45 y 46 del Reglamento de la Ley (en adelante, Reglamento).

Este acto es presidido por el licenciado **Moisés Octavio Limón Ortega**, Titular de la División de Servicios Integrales, como lo establece el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante, POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante, IMSS o Instituto), en correlación con el numeral 7.1.3.1.1.1 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidor público facultado para presidir el presente evento.

Quien preside informa que el presente acto está siendo videograbado, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 6 y 8 de la Sección II del *"Acuerdo por el que se expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones"* publicado en el Diario Oficial de la Federación (en adelante el DOF) el 20 de agosto del 2015 y los Acuerdos por los que se modifica el Protocolo de Actuación en cita, publicados en el DOF el día 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017.

Se hace constar, que quien preside es asistido por el Titular del Área Técnica/Requirente, el Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, quien solventó las preguntas (repreguntas) de carácter técnico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 Bis de la Ley, en correlación con los artículos 2, fracciones II y III y 46 fracción V del Reglamento; asimismo, se informa que la División de Servicios Integrales, en su carácter de Área Contratante, atendió las preguntas (repreguntas) de carácter legal y administrativo, cuyos nombres y firmas constan al final del presente documento.

Asimismo, se hace constar que se encuentran presentes los representantes del Órgano Interno de Control en el IMSS y de la Coordinación de Legislación y Consulta, cuyos nombres y firmas aparecen al final del acta.





CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024

De conformidad con lo previsto en los artículos 26 penúltimo párrafo de la Ley y 45 del Reglamento, a este acto no asistió persona alguna que manifestara su interés de estar presente en el evento como observador.

I. DESARROLLO DEL ACTO

Quien preside informa que con fecha 17 de noviembre de 2022, se publicó en CompraNet el acta relativa a la Junta de Aclaraciones, en la que se dio respuesta a las solicitudes de aclaración a la convocatoria presentadas, haciendo diversas precisiones e informando a los licitantes que se otorgaba un plazo de 24 horas, contadas a partir de la publicación del acta correspondiente en el sistema CompraNet para que en su caso, los licitantes formularan las preguntas (repreguntas) que consideraran necesarias en relación a las precisiones y respuestas emitidas. Dicho plazo transcurrió de las 13:13 horas del 17 de noviembre a las 13:13 horas del 18 de noviembre del año en curso.

Asimismo, se estableció en la misma acta que se daría contestación a las preguntas (repreguntas), a las 13:00 horas del día en que se actúa.

Siendo la hora y día antes señalados, se reanuda la junta de aclaraciones y quien preside informa que una vez concluido el plazo concedido, se verificó en el sistema CompraNet si existen preguntas (repreguntas) por parte de los licitantes respecto de las precisiones y respuestas dadas a las solicitudes de aclaración, observando que se recibieron de los siguientes licitantes:

Consecutivo	Licitante	Preguntas
1	UNINET, S.A. de C.V.	28
2	Mediata Logística, S.A. de C.V.	2
3	Grupo El Morya 5D S. de R.L. de C.V.	4
4	Active World Working, S.A. de C.V.	6
5	FS Estrategia Digital, S.A. de C.V.	6
TOTAL		46

Tal como se puede observar en la captura de pantalla del sistema CompraNet que a continuación se inserta:





CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024



01:13 p. m. CST - Central America Time

Bienvenido Ana Laura García Gutiérrez



Volver a la Lista

Publicación DOF Duplicar Procedimiento Modificar fecha de apertura

Procedimiento : 1116817 - Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024 LA-
050GYR988-E26-2022

Vigente

Expediente 2522762- Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024 LA-050GYR988-E26-2022

Fecha y hora de apertura de proposiciones: 05/12/2022 09:30:00 a. m.

Administración del Procedimiento Monitoreo de Licitantes Grupo de Evaluación Fallo Discusiones Mensajes Unidad Compradora / Licitantes

Crear Mensaje Mensajes Recibidos Mensajes Enviados Borrador de Mensajes Mensajes Adjuntados

Mensajes Recibidos

Crear Elemento

Introduzca Filtro (escriba para iniciar)

Remitente	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la UC	Respuesta
1 UNINET SA DE CV	18/11/2022 12:42 p. m.	REPREGUNTAS	18/11/2022 01:04 p. m.	18/11/2022 01:04 p. m.	
2 MEDIATA LOGISTICA SA DE CV	18/11/2022 12:00 p. m.	RE-PREGUNTAS LA-050GYR988-E26-2022	18/11/2022 12:04 p. m.	18/11/2022 12:04 p. m.	
3 MEDIATA LOGISTICA SA DE CV	18/11/2022 11:58 a. m.	RE-PREGUNTAS	18/11/2022 12:04 p. m.	18/11/2022 12:04 p. m.	
4 GRUPO EL MORYA 50 S DE RL DE CV	18/11/2022 05:28 a. m.	Repreguntas	18/11/2022 09:49 a. m.	18/11/2022 09:49 a. m.	
5 ACTIVE WORLD WORKING SA DE CV	17/11/2022 09:04 p. m.	Repreguntas	18/11/2022 09:47 a. m.	18/11/2022 09:47 a. m.	
6 FS ESTRATEGIA DIGITAL SA DE CV	17/11/2022 08:37 p. m.	REPREGUNTAS FS ESTRATEGIA	18/11/2022 09:46 a. m.	18/11/2022 09:46 a. m.	

II. CONTESTACIÓN A LAS PREGUNTAS (REPREGUNTAS).

Las respuestas otorgadas a las preguntas (repreguntas) formuladas por los licitantes en tiempo y forma, se contienen en la presente acta como **Anexo I** (las de carácter técnico) y **Anexo II** (las de carácter legal y administrativo), solicitando la dispensa de la lectura integral de las mismas, a lo que no tuvieron inconveniente los asistentes.



2022 Flores
Año de
Magón



CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024

Todas y cada una de las respuestas otorgadas a las solicitudes de aclaración y preguntas (repreguntas) formuladas por los licitantes al Anexo Técnico, Términos y Condiciones, y sus respectivos Apéndices, incluyendo la Matriz de Puntos, así como las precisiones técnicas, fueron establecidas y determinadas por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su calidad de Área Requiriente/Área Técnica, de conformidad con las especificaciones técnicas y alcances del servicio.

En razón de dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis penúltimo párrafo de la Ley, así como el 46 fracción VII del Reglamento, en este acto se da a conocer el nuevo calendario de los eventos subsecuentes de esta licitación mismo que a continuación se detalla:

Evento	Fecha	Hora
Acto de presentación y apertura de proposiciones	01 de diciembre de 2022	09:30
Fallo	12 de diciembre de 2022	12:00

De conformidad con el artículo 33 de la Ley, esta acta y sus anexos; así como las anteriores con sus respectivos anexos, forman parte integrante de la Convocatoria del presente procedimiento.

III. CIERRE DEL ACTA

Por tratarse de una Licitación Pública Electrónica, para efectos de su notificación y en términos del último párrafo del artículo 37 Bis de la Ley, este documento se difundirá a través de CompraNet en la dirección electrónica: <https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>, al concluir este acto y sustituye la notificación personal; asimismo, se informa que a partir de esta fecha, se pone a disposición de los licitantes copia de este documento en la División de Servicios Integrales, ubicada en Calle Durango número 291, piso 4, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, y se fijará un ejemplar del presente documento en el mural de comunicación ubicado en el mismo domicilio por un término no menor de cinco días hábiles.

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **13:15 horas del día en que se actúa**, firmando el presente para los efectos legales administrativos y de notificación a que haya lugar, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al acta, quienes reciben copia de la misma.

POR EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL:



2022 Flores
Año de
Magón



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y
Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

Nombre	Área	Firma
Lic. Moisés Octavio Limón Ortega	División de Servicios Integrales	
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.	
Lic. Marco Antonio Serrano Velázquez	Coordinación de Legislación y Consulta	

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL IMSS:

Nombre	Firma
C.P. Pedro Alberto Reynoso Morales	

-----FIN DEL ACTA-----



2022 Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y
Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

ANEXO I



2022 Flores
Año de
Magón
RECUPERAR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

[illegible]

<p>Se solicita a la Convocante confirmar que los registros actualizados en los números 4.2.2. Usando, permisos, registros, certificados, o adscripciones y 4.2.2. Registros de los Terminos y Condiciones, particularmente a la seguridad social.</p> <p>El IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p> <p>El IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p>	<p>No es correcta su apreciación.</p> <p>Los licitantes deben de presentar y exhibir, dentro de su proposición, la información que les permita acreditar que el personal que se ofrece para la prestación de los servicios, cumple con los requisitos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y en el Pliego de Condiciones de Trabajo (PCT) del IMSS (IMSS).</p> <p>El IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p>	<p>La situación económica nacional enfrenta una recuperación de los servicios de salud y de la actividad económica en general, lo que requiere de una mayor inversión en el sector salud y de la actividad económica en general.</p> <p>El IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p>
---	--	--

<p>Artículo 12.- Cuando proceda la sustitución de personal, el IMSS (IMSS) deberá sustituir a una persona física o moral que se encuentre en posesión de un contrato de trabajo por una persona física o moral que se encuentre en posesión de un contrato de trabajo.</p> <p>Las agencias de empleo o intermediarias que intervengan en el proceso de contratación de personal podrán participar en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación, entre otros. Estas no se considerarán patronos ni a sueldo ni a honorarios.</p> <p>Artículo 13.A.- La Ley del Seguro Social.</p> <p>Artículo 15.A.- La contratación de servicios deberá ajustarse a la ley de la Federación del Trabajo.</p>	<p>En este contexto se ratifica a los licitantes que el personal que se solicita deberá ser sustituido en las condiciones que se establecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y en el Pliego de Condiciones de Trabajo (PCT) del IMSS (IMSS).</p> <p>El IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p>	<p>No se acepta su propuesta.</p> <p>Se hace del conocimiento de los licitantes que el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p> <p>El IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social y el IMSS (IMSS) es el organismo encargado de la seguridad social.</p>
--	---	--

11	Active World Working, S.A. de C.V.	5	Número Correctivo 26	Se adjunta a la Comprobante Proponente los archivos editables de los documentos referidos.	Encomendamos que, al iniciar el servicio, esta se preste con personal contratado para nuestro área proponente en el Estado de México, conforme al Centro 8 Comograma de actividades, "establación de infraestructura en Morelia Michoacán", en el momento del reclutamiento del personal para continuar con el servicio. (¿Ej corrige nuestra apreciación?)	Se adjunta a la Comprobante Proponente los archivos editables de los documentos referidos.	En archivo "Aplicación 1. Cita Médica"	1. En el caso de que se solicite una imagen que diga: "la parte de imagen con el identificador de identificación del IMSS" en el archivo. 2. En la página aparece número 4 aparece un recuadro de imagen que diga: "la parte de imagen con el identificador de identificación del IMSS" en el archivo. 3. En la página aparece número 4 aparece un recuadro de imagen que diga: "la parte de imagen con el identificador de identificación del IMSS" en el archivo.	Para atender su solicitud, se adjunta al presente el Anexo 1. Cita Médica, ebidamente actualizado, en el que se puede observar la imagen a la que hace referencia en su solicitud, que corresponde a una imagen del formato institucional.
12	Active World Working, S.A. de C.V.	6	Número Correctivo 63	Encomendamos que, al iniciar el servicio, esta se preste con personal contratado para nuestro área proponente en el Estado de México, conforme al Centro 8 Comograma de actividades, "establación de infraestructura en Morelia Michoacán", en el momento del reclutamiento del personal para continuar con el servicio. (¿Ej corrige nuestra apreciación?)	Encomendamos que, al iniciar el servicio, esta se preste con personal contratado para nuestro área proponente en el Estado de México, conforme al Centro 8 Comograma de actividades, "establación de infraestructura en Morelia Michoacán", en el momento del reclutamiento del personal para continuar con el servicio. (¿Ej corrige nuestra apreciación?)	Se adjunta a la Comprobante Proponente los archivos editables de los documentos referidos.	En archivo "Aplicación 1. Cita Médica"	1. En el caso de que se solicite una imagen que diga: "la parte de imagen con el identificador de identificación del IMSS" en el archivo. 2. En la página aparece número 4 aparece un recuadro de imagen que diga: "la parte de imagen con el identificador de identificación del IMSS" en el archivo. 3. En la página aparece número 4 aparece un recuadro de imagen que diga: "la parte de imagen con el identificador de identificación del IMSS" en el archivo.	Para atender su solicitud, se adjunta al presente el Anexo 1. Cita Médica, ebidamente actualizado, en el que se puede observar la imagen a la que hace referencia en su solicitud, que corresponde a una imagen del formato institucional.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[illegible]

[illegible]


[illegible]

22	UNIMET S.A. DE C.V.	5	71	<p>Se solicita ambulatorio a la comunicante aclarar el nivel de interés de al menos 100 Mbps sincrónico en las instalaciones de Morelia Michoacán, que se maneja únicamente las capacidades de los enlaces de punto a punto, pero no se especifica la capacidad del enlace de Internet. ¿Se debe considerar alguna capacidad mínima?</p>	<p>El correcto estado que el enlace a Internet de 100 Mbps es adecuado a los enlaces punto a punto de 100 Mbps. Favor de aclarar.</p>	<p>La correcta su asignación</p>	<p>El correcto estado que el enlace a Internet de 100 Mbps es adecuado a los enlaces punto a punto de 100 Mbps. Favor de aclarar.</p>	<p>La correcta su asignación</p>	<p>El correcto estado que el enlace a Internet de 100 Mbps es adecuado a los enlaces punto a punto de 100 Mbps. Favor de aclarar.</p>
23	UNIMET S.A. DE C.V.	6	72	<p>Se solicita ambulatorio a la comunicante aclarar en el punto de acceso de las estaciones de comunicación que deberá proporcionar El Licitante deberán ser suficientes para cubrir un tráfico mínimo de al menos 150 Mbps entre su sede de comunicaciones principal y El Instituto (CHART). ¿El enlace podrá ser compartido? ¿Su sede, Morelia o Coahuila? ¿Ofrirán o no el servicio? ¿Qué debe ser de Morelia o Coahuila?</p>	<p>A propuesta del Licitante siempre y cuando éste garantice banda y capacidad para el tráfico de comunicaciones que deberá proporcionar El Licitante deberán ser suficientes para cubrir un tráfico mínimo de al menos 150 Mbps entre su sede de comunicaciones principal y El Instituto (CHART). ¿El enlace podrá ser compartido? ¿Su sede, Morelia o Coahuila? ¿Ofrirán o no el servicio? ¿Qué debe ser de Morelia o Coahuila?</p>	<p>La correcta su asignación</p>	<p>El correcto estado que el enlace a Internet de 100 Mbps es adecuado a los enlaces punto a punto de 100 Mbps. Favor de aclarar.</p>	<p>La correcta su asignación</p>	<p>El correcto estado que el enlace a Internet de 100 Mbps es adecuado a los enlaces punto a punto de 100 Mbps. Favor de aclarar.</p>

Handwritten signature 'B' and other scribbles.

28	UNINET S.A. DE C.V.	11	SE CUENTA CON AREA ACONDICIONADO EN EL NIVEL 2 Y 3 SE TIENEN QUE IMPLEMENTAR UNO NUEVO?	De acuerdo a lo indicado en Presión Técnica Número 1, es necesario que el Licitante presente un plan de contingencia y un plan de respuesta ante contingencias para todos los niveles del edificio.	No es correcta su apreciación, de conformidad con la Presión Técnica No. 3 publicada el 27 de septiembre de 2022: «El Licitante deberá habilitar, proveer, instalar, configurar y operar el área acondicionada del SITE en el centro de contacto».
29	UNINET S.A. DE C.V.	12	LA MAGNITUD DE EMERGENCIA ACTUAL CUMPLE LOS PUNOS 2 Y 3 COMO EMERGENCIA O SE TIENE QUE IMPLEMENTAR CON OTRA MAQUINARIA?	Se solicita al Licitante justificar su respuesta para atender a qué se refiere con "trabajo de emergencia".	El Licitante deberá habilitar, proveer, instalar, configurar y operar el área acondicionada del SITE en el centro de contacto.
30	UNINET S.A. DE C.V.	13	SE CUENTA CON UN ESPACIO DE TALLERES DE DISTRIBUCIÓN GENERAL Y AQUE DISTANCIA SE LOCALIZAN?	La subestación y los tableros generales se encuentran en planta baja. El espacio de talleres se encuentra entre la Compañía Licitante que reside adyacente, para lo que se debe de atender a lo establecido en la Presión Técnica número 1.	Se solicita al Licitante que en conformidad con la Presión Técnica No. 1, publicada el 27 de noviembre del 2022, el Licitante deberá considerar la conformidad con lo establecido en el numeral 8. Convocatoria de Actividades, EL LICITANTE deberá atender la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio COMISS Morfía, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL LICITANTE deberá contar como parte de su propuesta la documentación que acredite y describa la habilidad, experiencia y su integración para la realización de las actividades que se detallan en el presente Anexo Técnico, cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Anexos y Condiciones.
31	UNINET S.A. DE C.V.	14	EL SISTEMA DE TIERRAS SE CORRECTARA AL EXISTENTE O SE HA NUEVO PARA EL NIVEL 2 Y 3	Los sistemas de tierras fijas para el centro de contacto deberán ser instalados, mantenidos y operados por el Licitante. El Licitante deberá presentar un plan de contingencia y un plan de respuesta ante contingencias para todos los niveles del edificio.	Se solicita al Licitante que en conformidad con la Presión Técnica No. 1, publicada el 27 de noviembre del 2022, el Licitante deberá considerar la conformidad con lo establecido en el numeral 8. Convocatoria de Actividades, EL LICITANTE deberá atender la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio COMISS Morfía, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL LICITANTE deberá contar como parte de su propuesta la documentación que acredite y describa la habilidad, experiencia y su integración para la realización de las actividades que se detallan en el presente Anexo Técnico, cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Anexos y Condiciones.
32	UNINET S.A. DE C.V.	15	SE CUENTA A LA CONEXIÓN DE LA ESPECIFICACIÓN, ENCONTRA, DIAGRAMA O PROYECTO DE LA FORMA EN QUE TIENEN PREVISTA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA PARA EL CENTRO DE CONTACTO (SISTEMA ACTUAL, UBICACIÓN DE TRANSFORMADORES, TABLEROS PRINCIPALES Y SUBESTACIONES, PLANTAS DE EMERGENCIA Y OTROS) PARA LA ADECUACIÓN DEL ESPACIO	El Licitante deberá presentar un plan de contingencia y un plan de respuesta ante contingencias para todos los niveles del edificio.	Se solicita al Licitante que en conformidad con la Presión Técnica No. 1, publicada el 27 de noviembre del 2022, el Licitante deberá considerar la conformidad con lo establecido en el numeral 8. Convocatoria de Actividades, EL LICITANTE deberá atender la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio COMISS Morfía, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL LICITANTE deberá contar como parte de su propuesta la documentación que acredite y describa la habilidad, experiencia y su integración para la realización de las actividades que se detallan en el presente Anexo Técnico, cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Anexos y Condiciones.
33	UNINET S.A. DE C.V.	16	REFERENTE A PUERTO «SOPORTAR A CARGA ALTA DISPONIBILIDAD EN MODO ACTIVO/ACTIVO Y PASIVO». SE SOLICITA IMPLEMENTAR LA CONEXIÓN DE CABLEADO. DISPONIBILIDAD DE CABLEADO. ¿CUMPLE EL LITANTE EN ALTA DISPONIBILIDAD? (C) SE TIENE QUE SER UN FIREWALL CON 2 VÍNCULOS DE INTERNET, 2 ENLACES A 100 Mbps y 2 ENLACES A 100 Mbps	El Licitante deberá presentar un plan de contingencia y un plan de respuesta ante contingencias para todos los niveles del edificio.	Se solicita al Licitante que en conformidad con la Presión Técnica No. 1, publicada el 27 de noviembre del 2022, el Licitante deberá considerar la conformidad con lo establecido en el numeral 8. Convocatoria de Actividades, EL LICITANTE deberá atender la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio COMISS Morfía, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL LICITANTE deberá contar como parte de su propuesta la documentación que acredite y describa la habilidad, experiencia y su integración para la realización de las actividades que se detallan en el presente Anexo Técnico, cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Anexos y Condiciones.



[illegible]

g

Unidad, yodo y califica

Ing. Marcos S. [Signature]
Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional
Titular del Área Recursos Humanos y Administración de Área Técnica

[Signature]

[Signature]



APÉNDICE 1
CITA MÉDICA TELEFÓNICA

Para la Operatividad de Citas Médicas a través del CCIMSS Morelia, Mich.

I. Nombre de la campaña.

Cita Médica Telefónica

II. Objetivo.

Proporcionar a los Trabajadores afiliados al IMSS y familiares registrados consultas médicas evitando el traslado a Unidades Médicas, lo que representa un ahorro en tiempo y traslado al ciudadano.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

Como parte de las Funciones Sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

**7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.*

...

3. Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.

4....

5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.

...

13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.

...

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad de los derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto a las Unidades de Medicina Familiar, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional,





GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

El Servicio de Centros de Contacto para la Campaña de Cita Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo a derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto agendar una cita médica en su consultorio/turno en la Unidad de Medicina Familiar de Adscripción, lo cual le permite la accesibilidad, el acortamiento de distancias, la disminución de tiempo empleado para tramitar una cita médica, así como el desplazamiento a la unidad médica para solicitar tiempo para su atención médica, de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera digital no presencial donde el paciente puede elegir con base a su necesidad la fecha y hora de la atención.

V. Alcance.

Establecer la comunicación vía telefónica a toda la República Mexicana, para los trabajadores afiliados y vigentes que cuenten con Número de Seguridad Social (NSS) podrán comunicarse al número 800 681 25 25.

La cita médica telefónica, es una herramienta la cual facilita al derechohabiente, solicitar una cita médica en su unidad de adscripción vía telefónica sin la necesidad de acudir a su unidad de medicina familiar.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Cita Médica Telefónica deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

VI.

Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

Hoja 2 de 12

Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700. Ext. 17086, 17089.



Ricardo
2022 Flores
Año de
Magón
PRESENCIA DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



VII. Tiempo estimado de cada interacción

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)

PS-I (Servidores del proveedor)

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.0

minutos

Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.

Atención Personalizada:

PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo Promedio: 3 minutos

Tiempo estimado por interacción: 3.0 minutos por interacción.

VIII. Tipo de agente requerido por campaña.

PS-I con Agente Básico

IX. El horario de atención:

PS-I con Agente Básico

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.

La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña será determinada de conformidad con lo establecido en el numeral 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Mich., del Anexo Técnico.

X. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

XI. Descripción del proceso.

El Licitante deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al derechohabiente que solicite una cita médica al CCIMSS Morelia, Mich., a través de los canales de atención correspondientes a la Campaña Cita Médica Telefónica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas

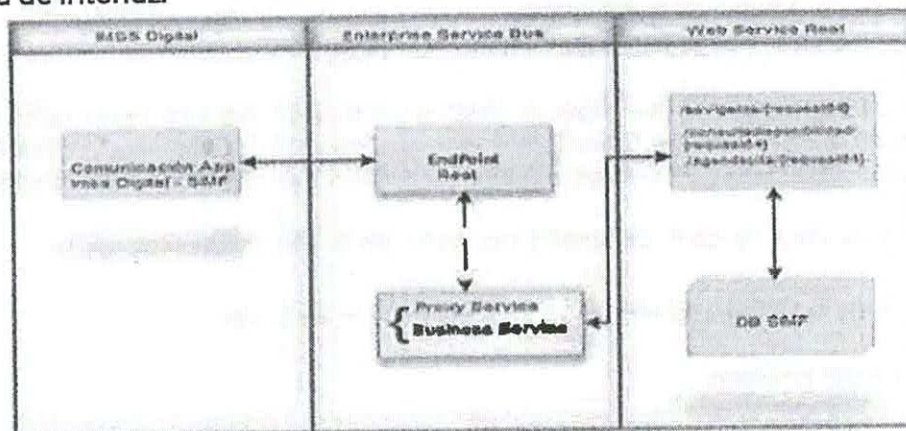




el presente documento para la programación de citas en los sistemas de El Instituto. La comunicación por desarrollar involucra los siguientes escenarios:

- 1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.
- 2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (es Vigente).
- 3) Validación de fecha de nacimiento.
- 4) Valida reglas de negocio.
- 5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano).
- 6) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
- 7) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano.
- 8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano),
- 9) Confirmación de citas médicas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.
- 10) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Diagrama de Interfaz:



Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el CCIMSS Morelia, Mich., y los servicios y/o aplicaciones de El Instituto que intervienen en la campaña Cita Médica Telefónica, para cada uno de los escenarios involucrados.





1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.

Objetivo: Diseñar e implementar un IVR que permita reproducir un mensaje de bienvenida Institucional, así como identificar las diferentes atenciones que se darán a través del 800 de Cita Médica.

Dentro de la atención a través del IVR implementará en el CCIMSS Morelia Mich., un proceso de identificación de agendamiento de Cita Médica, posibles atenciones derivadas de implementaciones adicionales necesarias para la campaña Cita Médica y un Aviso de Privacidad.

Este modelo de atención permita además de generar un filtro de tipo de necesidad primaria por la cual el o los derechohabientes marcan al CCIMSS Morelia, Mich., también incluirá un modelo de autoagendamiento de citas a través de instrucciones por medio de audios y reglas de negocio tecnológicas que permitan validar la veracidad de los datos digitados por medio del teclado telefónico, los cuales servirán como comando a través de un proceso de atención telefónica o incluso para en caso de ser necesario derivar la atención a un agente telefónico humano.

Este modelo permite tiempos de atención más eficientes, así como generar nuevas alternativas de agendamiento personalizado, utilizando diversas herramientas tecnológicas.

2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (Es Vigente)

Objetivo: Consultar la vigencia y la clave presupuestal de un paciente a partir de su Número de Seguridad Social (NSS), el cual será digitado a través del teclado telefónico mediante el IVR.

Dentro del aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de que el derechohabiente una vez que ingrese su NSS siguiendo las instrucciones del IVR por medio del teclado telefónico, permita al sistema validar si los datos ingresados son correctos (siendo NSS correcto, núcleo familiar y vigencia del derechohabiente),

En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (medicina familiar o estomatología) para la programación de una cita médica, toda vez que los datos antes mencionados cumplan los requisitos.





El Licitante deberá proporcionar la herramienta tecnológica para la consulta a las bases de datos de "El Instituto" mediante web services o el método que "El Instituto" designe, así como lo necesario para proporcionar el servicio a los usuarios que les permita digitar a través del teclado telefónico (mediante el IVR) el NSS (Número de Seguridad Social) y devolver la información de vigencia del paciente y su núcleo familiar (en caso de existir), así como los servicios a los que tienen derecho, tales como (confirmación de cita, escuchar el aviso de privacidad o cancelación de cita) o los que el instituto designe.

3) Validación de fecha de nacimiento.

Objetivo: Validar si es el interesado en generar una cita es el titular o algún otro familiar perteneciente a su núcleo familiar.

Toda vez que fueron aprobados los datos antes mencionados, se procederá a identificar a cuál de los derechohabientes del núcleo familiar es a quien se agendará una cita médica, este proceso se realizará a través de la fecha de nacimiento por medio de las instrucciones que el IVR y el uso del derechohabiente de su teclado telefónico.

Nota: En caso de que el derechohabiente se equivoque en más de tres ocasiones, el sistema transferirá de forma automática a una atención con asesor telefónico humano.

4) Valida Reglas de Negocio

Objetivo: Seleccionar el tipo de servicio, indicar disponibilidad de citas, selección de horario y confirmación de cita.

El proceso permite a través de el intercambio de información y comunicación por medio de Web Services (o cualquier otro modelo de comunicación que tecnológico que "El Instituto" designe) seleccionar el tipo de servicio que requiere el o los derechohabientes siendo dos "Medicina Familiar" o "Estomatología".

Una vez que sea seleccionado el tipo de servicio se reproducirán la fechas más cercanas y horarios, toda vez que sea aceptada la cita se proporcionará el folio.

Al finalizar el proceso anterior, en caso de necesitar agendar más de una cita, el sistema dará la alternativa (sin necesidad de volver a validar los datos del NSS y vigencia) de realizarla reproduciendo un audio preguntando si desea agendar otra cita.





Importante, reglas para atención por Agente Telefónico Humano:

- El proceso de atención antes descrito se basa en un modelo primario de atención sin agente humano, es decir, para poder acceder al agendamiento se tendrá reglas de negocio primarias indispensables como el NSS correcto y vigente, de lo contrario el derechohabiente no podrá acceder a los servicios motivos de la presente campaña de Agendamiento de Citas Médicas.
- El proceso de atención no humano por IVR contiene dentro de las diferentes etapas derivaciones a un modelo de atención humano, Asesor telefónico del CCIMSS Moralia Mich., como son:
 - o Cuando no digite correctamente la fecha de nacimiento por más de tres ocasiones.
 - o Cuando la fecha de agendamiento no sea la que requiere o la que se adapte a las necesidades del derechohabiente.
 - o Cuando no se encuentra disponibilidad de agendamiento en los primeros 30 días.

5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos.

Con base en la información del derechohabiente, y una fecha que se capture desde el aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.; el método devolverá los diez horarios disponibles más próximos para una posible cita para el derechohabiente.

El aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá seleccionar el día y hora elegido por el derechohabiente.

6) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano.

Objetivo: Agendar una cita en la unidad médica

Con base en la fecha y hora seleccionada de acuerdo al punto anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones de El Instituto para su validación.





GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones de El Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.

7) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico no Humano.

Objetivo: Agendar una cita en la Unidad Médica.

A través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita más próxima, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR.

En caso de que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico Humano"

8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Cancelar una cita en la Unidad Médica

Se incluirá una opción dentro del IVR que permita a los derechohabientes realizar una cancelación de cita médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema, se deberá informar al beneficiario la correcta cancelación



9) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea confirmar, el operador deberá seleccionarla y marcarla como "confirmada" en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta confirmación.

Para el proceso no humano, a través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita que tiene agendada, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR, una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

10) Confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Por cada cita agendada se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS para recordatorio de cita, el área usuaria de la campaña proporcionará el mensaje que se establezca en este recordatorio, así como los periodos en que esta actividad se ejecutará.

Para solicitar al derechohabiente confirmar una cita mensajería por SMS; esto se realizará con la respuesta "sí" que realice el beneficiario luego de recibir un mensaje de texto en donde se le informan datos de la cita tales como fecha, hora, consultorio y unidad médica. Como respuesta a esta acción el sistema le regresará un mensaje informando que la cita ha sido confirmada exitosamente.

11) Evaluación de Satisfacción

Al término del agendamiento, se solicitara al derechohabiente que conteste una breve encuesta sobre la satisfacción del servicio recibido.





XII. Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Cita Médica Telefónica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo con las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del Licitante y de El Instituto, durante la vigencia del contrato.

- 1.- El CCIMSS Morelia, Mich., únicamente podrá programar citas a derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.
- 2.- El CCIMSS Morelia, Mich., únicamente podrá programar citas en los servicios de Medicina Familiar y Estomatología.
- 3.- Las citas para el servicio de Medicina Familiar, se programarán en el consultorio y turno en que esté adscrito el derechohabiente.
- 4.- En las Citas Médicas para el servicio de Estomatología, el operador telefónico deberá seleccionar el consultorio en el que se programará la cita médica, puesto que, para este servicio, no hay un consultorio asignado a cada Derechohabiente.
- 5.- El CCIMSS Morelia, Mich., debe otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.
- 6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS Morelia, Mich., asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 – 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 9:00 para el turno matutino y de 14:00 a 15:00 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción expresa por escrito por parte del administrador de la campaña
- 7.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo con el parámetro que establezca el Área Usaria de la Campaña, actualmente es de tres citas.
- 8.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar citas con un mínimo de 12 horas y un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la realización de la llamada, la visualización de la agenda que utilizarán los PS-I para el agendamiento de citas a los derechohabientes incluirá la ventana mencionada. Dichos parámetros podrán adecuarse en razón a las necesidades de la campaña.
- 9.- No será posible la programación de citas a través del CCIMSS Morelia, Mich., para los días que estén marcados como festivos, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.





10.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá cancelar citas que se hayan programado a través los medios digitales, dicha cancelación deberá de realizarse con un máximo de 12 horas de anticipación a la fecha de la cita. Para efectuar la cancelación el derechohabiente deberá proporcionar sus datos personales, número de seguridad social y agregado médico en su caso.

11.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá brindar el servicio de Confirmación de citas mediante el IVR, digitando el NSS (número de seguridad social) y agregado médico en su caso.

12.- El Licitante generará un folio a la cita médica agendada e informará del mismo al derechohabiente solicitante por cada una de las citas agendadas.

XIII. Consideraciones.

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, El Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor", mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas médicas a través de CCIMSS IMSS Morelia, Mich., así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

XIV. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área usuaria de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Durango 289 séptimo piso colonia Roma Norte o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.





GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

XV. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

Firma
 Dr. Manuel Cervantes Ocampo Coordinador de Unidad de Primer Nivel



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y
Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

CIERRE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024

ANEXO II



Ricardo
2022 Flores
Año de
Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

TOTAL DE REPRECUNTAS	LICITANTE QUE HACE LA PRECUNTA	NÚMERO CONSECUTIVO	LICITANTE QUE HACE LA PRECUNTA	NO. DE REPRECUNTA	NÚMERO DE LA CONVOCATORIA	PÁGINA DE LA CONVOCATORIA	PRECUNTA Y/O ACLARACIÓN	RESPUESTA	REPRECUNTA	RESPUESTA A REPRECUNTA	ÁREA QUE EMITE LA RESPUESTA
1	Unimet, S.A. de CV	1	Grupo El Noya SD S. de RL de CV	1	4.1. Propuesta legal-administrativa	32	4.1. Propuesta legal-administrativa legal-administrativa enviada a través de CompaNet podrá ser presentada en formato PDF (utilizar alta resolución), formato imagen o equivalente. En caso de comprimir archivos, no deberá depender de otro (s) programa (s) y/o procedimiento (s) para realizar la apertura de los mismos. PRECUNTA: Se solicita a la convocante aceptar archivos comprimidos con extensión ZIP o PAK, con la finalidad de mantener la estructura de los archivos electrónicos de manera ordenada y con la finalidad de cumplir con los parámetros indicados en la estructura en CompaNet. ¿se acepta nuestra	De conformidad con lo establecido en la Guía técnica para licitantes sobre el uso y manejo de CompaNet, en el apartado denominado Requerimientos tecnológicos se establece que es posible utilizar programas comprimidos de archivos (archivos zip)	¿La Convocante, la Requiriente y el Órgano Interno de Control están conscientes que de las empresas participantes en el presente acto de junta de aclaraciones no todas son empresas de la industria de servicios de contacto, ni prestadoras de servicios de centro de contacto? Estas empresas solamente están visitando el proceso de contratación con quejas orientadas a que la convocante disminuya los requerimientos, especificaciones, experiencia, especialidad y capacidad solicitados, pretendiendo sorprender al Instituto a fin de minimizar los requerimientos solicitados en virtud de que no cuentan con capacidades naturales de un Centro de Contacto con estándares de calidad de clase mundial.	De conformidad con lo señalado en los artículos 45 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y toda vez que la pregunta no versa de manera cordia y directamente con algún punto contenido en la convocatoria a la licitación pública, se tiene como desahada por la convocante.	ÁREA CONTRATANTE

ELABORÓ Y REVISÓ

LICITANTE DEL CARMEN CORTÉS RODRÍGUEZ
JEFE DE DIVISION OPERATIVA EO

AUTORIZO

LIC. MORÉS OCTAVIO LÓPEZ ORTEGA
TITULAR DE LA DIVISION DE SERVICIOS INTEGRALES

A