



GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO

**LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN
DEL ESTADO DE DURANGO
A TRAVÉS DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

CONVOCA A LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

EA-910002998-N10-2024

**“ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE MESA DE AYUDA
CIUDADANA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”**

Elaboró	Revisó	Autorizó
L.A. Kazmín Abigail Ayala Sariñana	ING. Rodrigo Flores Ochoa	L.A. Brenda Návar Fallad

La Secretaría de Finanzas y de Administración a través de la Subsecretaría de Administración; con apoyo en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 160 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango; artículo 17, fracción I, inciso a), artículos 27, 28, y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; artículos 34, 36, y 38 de su Reglamento; y artículo 54, inciso c) de la Ley de Egresos del Estado Libre y Soberano de Durango para el Ejercicio Fiscal 2024; convoca a participar en la **Licitación Pública Nacional EA-910002998-N10-2024**, relativa a la **“ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE MESA DE AYUDA CIUDADANA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”**

De conformidad con las siguientes:

B A S E S

1. NOMBRE O DENOMINACIÓN DE LA CONVOCANTE.- La Secretaría de Finanzas y de Administración a través de la Subsecretaría de Administración.

1.1. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.- Para llevar a cabo el presente procedimiento de Licitación Pública Nacional, la Secretaría de Finanzas y de Administración del Estado de Durango, cuenta la disponibilidad presupuestaria, mediante el oficio con número:
SFA-SSE/40BIS-01/2024.

1.2. LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCEDIMIENTO LICITATORIO.- La Ley que regulará el procedimiento licitatorio será la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento y demás normativas aplicables.

1.3. AREA REQUIRIENTE Y RESPONSABLE.- El área técnica y/o requirente del presente procedimiento licitatorio es la **Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración**, dicha área será la administradora del contrato, así como la encargada de analizar, evaluar cualitativamente las propuestas y dictaminarlas; dar el seguimiento de facturación con el proveedor, realizar orden de compra, vigilar el cumplimiento en tiempo y forma de acuerdo al contrato, solicitar al proveedor entregables y/o evidencia de la entrega, y en su caso dar aviso a la Dirección de Recursos Materiales del incumplimiento del contrato.

1.4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.- En la presente Licitación Pública Nacional, podrán participar todas las personas físicas y morales legalmente constituidas, cuyo objeto y materia correspondan a la licitación; que hayan adquirido las bases; que se encuentren debidamente registradas en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Durango, con registro vigente o solicitud de registro ante la Secretaría de Contraloría del Gobierno del Estado de Durango, obligándose a entregar el registro en mención en caso de ser adjudicado a más tardar a la fecha de firma del contrato; y que cumplan con los requisitos de las presentes bases, y a lo señalado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, y su Reglamento.

1.5. CALENDARIO DEL PROCESO DE LICITACIÓN.- El proceso de licitación se llevará a cabo de acuerdo con las siguientes etapas:

EVENTO	FECHA	LUGAR	HORA
Publicación de la convocatoria	11 de Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Periódico Oficial • Periódico de mayor circulación • Portal de Compras Estatal 	a partir de las 9:00 am
Venta de bases	11 de Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de Rentas (Centro multipago paseo durango) • Transferencia bancaria 	De las 11:00 a las 20:00 horas
	12 de Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de Rentas (Centro multipago calle Constitución esquina con Coronado) • Transferencia bancaria 	De las 09:00 a las 16:00 horas
Consulta de bases de licitación	11 y 12 de Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de Compras Estatal 	A partir de las 9:00 am
	12 de Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Subsecretaría de Administración 	De las 10:00 a las 14:00 horas
Envío de preguntas para la Junta de Aclaraciones	13 de Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Subsecretaría de Administración 	Hasta las 09:00 horas
Junta de Aclaraciones	15 de Febrero de 2024	Sala de Capacitaciones y Juntas Guadalupe Victoria,	A las 14:00 horas

Presentación y Apertura de Proposiciones	22 de Febrero de 2024	Subsecretaría de Administración, ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 3279.	A las 11:00 horas
Notificación del Fallo	26 de Febrero de 2024		A las 14:00 horas
Firma del Contrato	27 de Febrero de 2024		A las 14:00 horas

2. ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA LEGAL, PERSONALIDAD JURÍDICA Y NACIONALIDAD DEL LICITANTE.- Con el objeto de acreditar su personalidad, los licitantes por ellos mismos o a través de sus representantes legales, deberán contar con la siguiente documentación, misma que presentarán una hora antes de las etapas que se mencionan, en la Sala de Capacitaciones y Juntas Guadalupe Victoria de la Subsecretaría de Administración, ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279; a efecto de acreditar su existencia legal y facultad de quien comparece a su nombre y representación:

2. A PREVIO A LA JUNTA DE ACLARACIONES:

Personas Morales:

- A. Original o copia certificada, y copia simple para su cotejo, del poder del Representante Legal, por conducto de la licitante; que faculte a la persona que comparezca al acto en su representación.
- B. Identificación oficial personal con fotografía en original, y copia por ambos lados, del Representante Legal.
- C. Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- D. Copia del recibo de pago de las presentes bases de licitación.

Personas Físicas:

- A. Identificación oficial personal con fotografía en original, y copia por ambos lados, del Representante Legal.
- B. Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- C. Copia del recibo de pago de las presentes bases de licitación.

En caso de que la persona que se presente a la Junta de Aclaraciones fuera diferente al Representante Legal de la empresa; adicionalmente deberá acreditar su personalidad presentando original y copia simple de la Carta Poder, en la cual, el Representante Legal lo designa para asistir a dicho acto, y original y copia de su identificación oficial con fotografía y firma autógrafa (credencial de elector, cartilla militar o pasaporte), para su cotejo.

2. B PREVIO AL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS:

Personas Morales:

- A. Copia simple del poder notariado del Representante Legal.
- B. Identificación oficial con fotografía en original, y copia por ambos lados, del Representante Legal.
- C. Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- D. Original y copia del comprobante de pago de las presentes bases de licitación.

Personas Físicas:

- A. Original o copia certificada, y copia simple por ambos lados para su cotejo, de la credencial de elector o cartilla militar o pasaporte.
- B. Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- C. Original y copia del comprobante de pago de las presentes bases de licitación.

En caso de que la persona que se presente al acto de presentación y apertura de propuestas, fuera diferente al representante legal de la empresa; adicionalmente deberá acreditar su personalidad presentando original y copia simple de la carta poder, en la cual el Representante Legal lo designa para asistir a dicho acto, y original y copia de su identificación oficial con fotografía y firma autógrafa (credencial de elector, cartilla militar o pasaporte), para su cotejo.

En caso de ser una proposición conjunta en los términos del artículo 29, párrafo cuarto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; deberá anexarse la documentación correspondiente de la otra persona moral que participe en la proposición conjunta, y de igual manera con todos los requisitos solicitados en el **ANEXO 5** de las presentes bases.

Es importante hacer del conocimiento que, durante los eventos, se prohíbe a los licitantes el uso de teléfonos celulares, aparatos de comunicación de cualquier tipo, así como computadoras personales.

2.1. DEL PROCEDIMIENTO LICITATORIO.- La convocatoria de la presente licitación se publicará en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango, y el periódico de mayor circulación, de conformidad a lo señalado por el artículo 27 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, y en el portal de compras estatal.

Los interesados podrán adquirir las bases de la presente licitación el día **11 de Febrero de 2024** en un horario de las **11:00 a las 20:00 horas** en el centro multipago sucursal Paseo Durango, y el día **12 de Febrero de 2024** en un horario de las **09:00 a**

las 16:00 horas en las oficinas de Recaudación de Rentas de la Secretaría de Finanzas y de Administración, sito en: Calle Constitución, esquina con Coronado, Zona Centro, C.P. 34000, de la ciudad de Durango, Dgo.; con un costo de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.).

Podrán realizar el pago de las mismas, los días **11 y 12 de Febrero de 2024** en un horario de las **09:00 a las 16:00 horas**, con un costo de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.), en efectivo o a través de cheque certificado, giro bancario o cheque de caja, transferencia bancaria de cualquier sucursal del Banco Santander de la República Mexicana a la cuenta número 65502629737, CLABE 014190655026297371 a favor de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, como referencia el nombre o razón social del licitante. En caso de que el licitante interesado en obtener las bases no se encuentre en la ciudad de Durango, podrá obtener estas de manera electrónica, realizando previamente depósito a la misma institución bancaria y mismos números de cuenta, enviando el comprobante de pago a los correos electrónicos: **comiteadquisiciones@durango.gob.mx** y **comiteadquisicionesdgo@gmail.com**, las bases serán enviadas por el mismo medio, debiendo dar como referencia el nombre y teléfono de la persona física o moral que desee participar, proporcionando el número de la licitación en cual está interesado.

Será requisito indispensable para participar en la presente licitación, la adquisición de las bases dentro de los días estipulados en el calendario de licitación punto 1.5, y en ningún caso el derecho de participación será transferible.

Las presentes bases podrán ser consultadas en el domicilio de la Convocante, ubicado en la Dirección de Recursos Materiales de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de administración del Gobierno del Estado de Durango, ubicada en calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo., C.P. 34279, en un horario de **las 10:00 a las 14:00 horas, el día 12 de Febrero de 2024;** y de manera electrónica en el portal de internet comprasestatal.durango.gob.mx, a partir de su fecha de publicación.

2.2. PREGUNTAS Y JUNTA DE ACLARACIONES.- Cualquier licitante que haya adquirido las bases del procedimiento de contratación, podrá solicitar aclaración a la Convocante, sobre las mismas, mediante comunicación escrita debidamente firmada por el representante legal, acompañada de los datos generales, carácter del firmante, correo electrónico, RFC, y domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones, y enviarlas al correo electrónico: **comiteadquisiciones@durango.gob.mx** obligatoriamente con copia para **comiteadquisicionesdgo@gmail.com**, o entregarlas de manera personal en la

Dirección de Recursos Materiales de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Estado de Durango; a más tardar el día **13 de Febrero de 2024, hasta las 09:00 horas**; de no ingresarse las preguntas en el tiempo y forma establecidos en las presentes bases, el licitante no podrá formular en forma verbal en el acto de Junta de Aclaraciones, ninguna pregunta, salvo que se derive de sus propias preguntas formuladas con antelación; las aclaraciones se detallarán en el acta que se levante al concluir la Junta de Aclaraciones.

Las preguntas deberán ser planteadas en forma clara y forzosamente se deberán referenciar con las bases de la presente licitación o estar relacionadas al proceso licitatorio; las preguntas repetitivas, ociosas o sin relación a la presente licitación, que realice el licitante dentro de sus aclaraciones, no serán atendidas ni aclaradas por la Convocante.

Los licitantes que no hayan formulado preguntas por escrito y que no se encuentren presentes en el acto de la Junta de Aclaraciones; quedarán obligados bajo su responsabilidad a conocer las aclaraciones, por lo que deberán acudir al domicilio de la Convocante, para solicitar copia del acta levantada, en la Dirección de Recursos Materiales de la Subsecretaría de Administración y Finanzas del Gobierno del Estado de Durango, ubicada en calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279, con horario de 10:00 a 14:00 horas. Siendo obligatoria para estos su observancia dentro de sus propuestas.

La junta de aclaraciones se llevará a cabo el día **15 de Febrero de 2024 a las 14:00 horas**, en la Sala de Capacitaciones y Juntas Guadalupe Victoria de la Subsecretaría de Administración, ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279, siendo optativa la asistencia.

Al acto de Junta de Aclaraciones, deberá concurrir puntualmente, dentro de la hora previa, un representante por empresa licitante, legalmente acreditado, mismo que deberá registrarse a la celebración del acto en cita, debiendo exhibir la documentación señalada en el punto **2.A** de las presentes bases; sólo se dará acceso a una persona por licitante.

En caso de no acudir al acto de junta de aclaraciones será responsabilidad del licitante acudir a la oficina de la convocante ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279 para solicitar una copia del acta de la junta y/o consultar el acta en la página de compras estatal, en cualquiera de los casos será obligatorio tomar en cuenta y realizar en sus propuestas los cambios y/o modificaciones que deriven del acta.

3. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.- Se llevará a cabo el día **22 de Febrero de 2024, a las 11:00 horas**, en la Sala de Capacitaciones y Juntas Guadalupe Victoria de la Subsecretaría de Administración, ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279.

Al acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, deberá concurrir puntualmente, un representante por licitante, legalmente acreditado, mismo que deberá de registrarse dentro de la hora previa a la celebración del acto en cita, debiendo exhibir la documentación señalada en el punto **2.B** de las presentes bases; sólo se dará acceso a una persona por licitante.

Iniciado el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, en su primera etapa, de conformidad a lo establecido por el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, se pasará lista de asistencia de los licitantes registrados, procediendo a entregar estos, conforme al orden en el que sean nombrados, un sobre cerrado, debidamente rotulado (nombre del licitante; nombre y número de la licitación) el cual deberá contener sus propuestas (técnica y económica y demás documentación), las cuales deberán estar a su vez, en un sobre cerrado, debidamente rotulado cada uno de ellos para su identificación (especificando en cada sobre cual corresponde a la propuesta técnica y cual a la propuesta económica); a quien presida el acto por la Convocante.

Posterior a esto, quien presida el acto a nombre y representación de la Convocante, mostrará los sobres a los asistentes para comprobar que no han sido violados, a fin de iniciar la apertura de las mismas en el orden de la lista de asistencia, iniciando por el sobre técnico y posteriormente el económico de cada licitante, revisando en forma cuantitativa la propuesta técnica, sin entrar al análisis detallado de su contenido.

Revisada la propuesta técnica y si ésta cumple con todos los requisitos solicitados en las presentes bases por la Convocante, esta señalará que aceptará su propuesta para su análisis detallado.

En una segunda etapa del acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, procederá a la apertura de los sobres que contienen la propuesta económica y que no hayan sido desechados en la primera etapa, y se dará lectura en voz alta a la propuesta económica, registrando su monto ofertado; de observarse el incumplimiento de algún requisito solicitado en las bases para la propuesta económica, la Convocante podrá desechar su propuesta en su totalidad.

Dentro del presente acto, la Convocante podrá desechar las proposiciones técnicas y económicas que hubieren omitido alguno de los requisitos exigidos en las bases, señalando las causas que motivan el desechamiento.

Al concluir la apertura de todas las propuestas, el **ANEXO 1** de la propuesta técnica, y el **ANEXO 6** de la propuesta económica, deberán ser rubricadas por los licitantes presentes en el acto, o bien, por un representante común nombrado por éstos.

Concluido el acto de Presentación y Apertura de Propositiones, se levantará acta circunstanciada en la que se hará constar las proposiciones y las observaciones que sean pertinentes, entregándose a cada uno de los licitantes y asistentes, copia del acta que será firmada por todos los que intervienen, obteniendo acuse. Es de señalar que la omisión de firmas por parte de alguno de los licitantes, no invalidará el contenido y efecto legal del acta.

Quien presida dicho acto de la presente licitación, será la única autoridad facultada para desechar cualquier proposición que no sea presentada conforme a lo dispuesto por las presentes bases y sus anexos.

Las proposiciones desechadas serán devueltas por la Convocante a los licitantes, transcurridos 15 (quince) días naturales, contados a partir del Fallo de la presente licitación, si no existiere inconformidad o procedimiento legal alguno derivado de esta.

3.1. DEL FALLO Y SU NOTIFICACIÓN.- El Fallo se hará por escrito por la Convocante, señalando de manera resumida en favor de quien se pronuncia, fijando la fecha para la celebración del contrato respectivo, con el apercibimiento para el ganador de que si no comparece a suscribir el contrato en el término estipulado por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, se adjudicará a la segunda mejor postura, (De conformidad a lo dispuesto por el Artículo 39 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango) perdiendo a favor de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, el importe de la garantía de sostenimiento de su propuesta.

La Convocante en junta pública dará a conocer el Fallo de licitación, a la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieren participado en la etapa de Presentación y Apertura de Propositiones. En sustitución de esta junta, la Convocante podrá optar en comunicar por escrito el Fallo de la licitación, a cada uno de los licitantes, debiendo enviar copia del Fallo a la Contraloría.

De igual forma, en el mismo acto de Fallo, o adjunta a la comunicación referida en el párrafo anterior, la Convocante proporcionará por escrito a los licitantes, la información acerca de las razones por las cuales, en su caso, su propuesta no fue elegida.

La Convocante podrá diferir el Fallo de la licitación en los términos que establece el artículo 34, inciso b) fracción II, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; por una sola vez, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda los 10 (diez) días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.

La fecha de notificación del Fallo de la presente licitación, será el día **26 de Febrero de 2024 a las 14:00 horas**, el cual se notificará a los licitantes a través de la celebración de la Junta respectiva, que se llevará a cabo en la Sala de Capacitaciones y Juntas Guadalupe Victoria de la Subsecretaría de Administración, ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279; así como vía correo electrónico o en el domicilio señalado por los licitantes para oír y recibir notificaciones. Siendo optativa la asistencia de los licitantes.

3.2. MODELO DE CONTRATO.- Se adjunta como **Anexo 2**, el modelo del contrato que será empleado para formalizar los derechos y obligaciones que se deriven de la presente licitación, el cual contiene en lo aplicable, los términos y condiciones previstos en el Capítulo Cuarto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango y artículo 13 de su reglamento, mismos que serán obligatorios para el licitante que resulte adjudicado, en el entendido de que su contenido será adecuado, en lo conducente, con motivo de lo determinado en la Junta de Aclaraciones, y a lo que, de acuerdo con lo ofertado en la proposición del licitante, le haya sido adjudicado en el Fallo.

El documento anteriormente señalado podrá ser modificado por la Convocante hasta antes de la firma del mismo, y posterior a esta, en los términos que se señalan en los artículos 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios del Estado de Durango.

Por circunstancias económicas se podrá ajustar los bienes y/o servicios a adquirir; en tal caso la Convocante lo hará saber de manera oportuna y por escrito a los licitantes.

3.3. PERÍODO DE CONTRATACIÓN.- Será a partir de la firma del contrato y no deberá exceder de 2 meses a partir de la fecha de firma del contrato.

3.4. FIRMA DEL CONTRATO (SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO).- La formalización del contrato será en los términos del artículo 38 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios del Estado de Durango, firmado dentro de los 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del Fallo; el licitante que resulte adjudicado en la presente licitación deberá comparecer ante la Convocante, para suscribir el contrato correspondiente, de no comparecer en el plazo indicado se revocará la adjudicación y se hará efectiva a favor de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, la garantía de sostenimiento de la propuesta, pudiendo la dependencia o entidad adjudicar el contrato al participante que haya presentado la segunda proposición solvente más baja, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios del Estado de Durango.

El contrato será firmado el día **27 de Febrero de 2024 a las 14:00 horas**, en las oficinas de la Subsecretaría de Administración, ubicada en la Sala de Capacitaciones y Juntas Guadalupe Victoria de la Subsecretaría de Administración, ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279; por el Representante Legal de la participante ganadora de la licitación.

3.5. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.- La forma de evaluación de la proposición económica y técnica para la adjudicación y fallo, se hará en los términos del artículo 35 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; y aplicando el criterio establecido en el punto **7.1** de las presentes bases, denominado **“EVALUACIÓN Y DICTAMEN”**.

Si una proposición conjunta resulta adjudicada, el contrato deberá ser firmado por todas las personas licitantes en la proposición o por sus representantes legales, quienes, en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad, a quienes se considerará, para efectos del procedimiento y del contrato, como responsables principales por igual.

En el supuesto de que se cree una nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta, antes de la fecha fijada para la firma del contrato, deberá comunicarse mediante escrito a la Convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el Fallo, o a más tardar en las 24 (veinticuatro) horas siguientes.

4. CAUSAL DE DESCALIFICACIÓN. - Sera causal de descalificación:

- I. El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en las presentes bases de la licitación.
- II. La comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios de los bienes y/o servicios.
- III. La comprobación del incumplimiento de las especificaciones solicitadas en las muestras de acuerdo al Anexo I. (En caso de aplicar).

5. IDIOMA EN QUE PODRÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES, LOS ANEXOS TÉCNICOS Y, EN SU CASO, LOS FOLLETOS QUE SE ACOMPAÑEN.- Las proposiciones deberán ser elaboradas por el licitante en idioma español, los productos y/o soluciones se aceptaran en idioma inglés, adicionalmente deberán presentar una traducción simple y entregadas de manera presencial en el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, en los términos requeridos en las presentes bases.

6. NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES.- Las condiciones contenidas en las presentes bases, en las proposiciones presentadas por los licitantes y el contrato que derive del presente procedimiento, no podrán ser negociadas, en términos del artículo 28, fracción VI, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

7. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS.- Los criterios que se aplicarán para evaluar las proposiciones, se basarán en la información presentada por los licitantes, con fundamento en el artículo 35 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

7.1. EVALUACIÓN Y DICTAMEN.- La Convocante, en la evaluación de las proposiciones técnicas y económicas de los licitantes aceptadas para su revisión detallada, verificará que las mismas incluyan la información, documentos y requisitos solicitados en las presentes bases, y cada uno de sus anexos.

La Convocante, una vez llevada a cabo la evaluación, elaborará el dictamen correspondiente por escrito, en el que hará constar las propuestas admitidas y las desechadas, así mismo expresará cuál de los participantes reúne las mejores condiciones disponibles, en cuanto a calidad, rendimiento, precio, financiamiento, oportunidad, tiempo de entrega de bienes y/o prestación de servicios, garantías y demás condiciones favorables para el Estado, indicando también, las razones y causas por las que en su caso se descalifique a alguno de los licitantes, en general sujetándose a lo establecido por el artículo 35 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, y su Reglamento, en lo aplicable.

La Convocante adjudicará al licitante que, de entre los licitantes participantes, reúna las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por esta, y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Se tomará en cuenta para el Fallo y la adjudicación, la solidez, experiencia, sostenimiento, tiempo en el mercado y capacidad técnica de la empresa ofertante de los bienes y/o servicios objeto de la presente licitación.

Si resultare que dos o más proposiciones son solventes y equivalentes en cuanto a los beneficios que ofrecen al Estado y, por lo tanto, satisfacen la totalidad de los requerimientos de la Convocante, el contrato se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo.

La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información y de la documentación presentada por el licitante en sus proposiciones técnica y económica, por cualquier medio, así como diversas dependencias públicas e instituciones privadas que cuenten con información oficial o de registro general o del ramo, así como directamente en las oficinas del licitante respecto a la documentación e información proporcionada; de ser necesario para evaluar a las mismas.

Para la elaboración y emisión del Dictamen, la Convocante, se apoyará en personal especializado, de ser necesario, podrá solicitar la opinión técnica de una Dependencia o Institución Gubernamental, que tenga experiencia en el análisis de los bienes y/o servicios objeto de la presente licitación.

8. BIENES Y/O SERVICIOS A LICITAR.- El objeto de la presente licitación es la **“ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE MESA DE AYUDA CIUDADANA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”** de conformidad con las especificaciones indicadas en el **ANEXO 1** de las presentes bases.

9. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS.- El plazo, lugar y condiciones de entrega de los bienes y/o prestación de servicios se realizarán conforme a lo estipulado en el **ANEXO 9** de las presentes bases.

La Convocante no otorgará prórroga alguna, en caso de retraso en la entrega; en las causas que sean imputables al proveedor adjudicado, se aplicarán las penas convencionales estipuladas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios del Estado de Durango, y su Reglamento.

El tipo de transportación será por cuenta y riesgo del licitante seleccionado, así como los gastos de seguros, transporte y maniobras, responsabilizándose de que los bienes y/o servicios objeto de esta licitación se entreguen conforme a las condiciones solicitadas por la Convocante en el lugar y el tiempo señalados (en caso de aplicar).

10. FORMA DE PAGO.- Del contrato que se derive de la presente licitación, el pago se hará en moneda nacional, contra entrega de los bienes o prestación del servicio y a entera satisfacción de la Convocante. El licitante adjudicado presentará su factura, previa revisión de concordancia de los bienes y/o servicios adquiridos y cuantificados.

El monto de la adquisición de bienes y/o servicios, se pagará contra entrega de los bienes y/o prestación de servicios, acorde a lo estipulado en el **ANEXO 9** de las presentes bases, se llevará a cabo en los términos y plazos que señala el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; conforme a los requisitos contables, administrativos y fiscales de las leyes aplicables.

El licitante adjudicado presentará su factura, previa revisión de concordancia de los bienes adquiridos y cuantificados ante la **Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración.**

Por medio de las presentes bases se hace de su conocimiento que al participante que resulte adjudicado en el presente procedimiento de licitación, se le hará la retención del cinco al millar (0.5%) del monto del importe líquido, sin incluir el impuesto al valor agregado del contrato adjudicado, de conformidad a lo dispuesto en la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del estado de Durango en su artículo 41 Quarter en correlación con los lineamientos publicados en el periódico oficial del gobierno del estado de Durango no. 103BIS de fecha 24 de diciembre de 2023.

"ARTÍCULO 41 Quáter. La Secretaría realizará la retención del cinco al millar (0.5%) del monto del importe líquido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, derivado de las adquisiciones realizadas por las dependencias, en los términos que se señale en el pedido o contrato, con la excepción de los relacionados con pagos de energía eléctrica y agua potable; la Secretaría, entregará un recibo o comprobante fiscal deducible de impuestos por dicha retención. Los importes derivados de la retención serán entregados mensualmente al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado, en términos de las disposiciones aplicables, los cuales serán destinados exclusivamente a la implementación y apoyo de programas de tratamiento para niñas, niños y adolescentes con cáncer en el Estado. La entrega del importe recaudado se realizará conforme a los lineamientos específicos que emita para tal efecto la Secretaría. Los recursos derivados de las retenciones que reciba el Sistema para el Desarrollo Integral de la

Familia en el Estado, estarán sujetos a la fiscalización que realice la Entidad de Auditoría Superior del Estado, en concordancia de lo establecido en la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Durango, para lo cual se rendirán los informes correspondientes sobre el ejercicio de los mismos."

11. ANTICIPO.- La Convocante no otorgara anticipo.

12. DE LA ADJUDICACIÓN.- En la presente licitación se adjudicará por partida a un solo licitante, que cumpla con lo solicitado en el **ANEXO 1** de las presentes bases y demás requisitos solicitados; y que resulte ser la propuesta solvente y con el precio más bajo, después de la evaluación de las propuestas presentadas en los términos señalados en el punto **7.1**, denominado "**EVALUACIÓN Y DICTAMEN**".

Todos los gastos que eroguen los licitantes en la preparación y presentación de sus propuestas serán totalmente a su cargo, liberando al Gobierno del Estado de Durango, de la obligación de reintegrarlos, cualquiera que sea el resultado de la licitación, salvo lo previsto por los artículos 40, y 43, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios del Estado de Durango.

Los licitantes, para la presentación de sus proposiciones, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones previstas en estas bases, describiendo en forma amplia y detallada los servicios que están ofertando.

13. SE DESECHARÁN LAS PROPOSICIONES.- Se desecharán las proposiciones de los licitantes que incurran en uno o varios de los siguientes supuestos:

- I. Incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento, o a cualquier otro ordenamiento legal o normativo vinculado con este procedimiento.
- II. No cumplan con cualquiera de los requisitos exigidos en las presentes bases.
- III. No presentar la garantía de sostenimiento de su propuesta económica.
- IV. Cuando la garantía de sostenimiento no cubra la cantidad de 5% (cinco por ciento) del monto total de la propuesta antes del Impuesto al Valor Agregado.
- V. Cuando se presente o se detecte información falsa en algún proceso licitatorio de la Convocante.
- VI. Omite algún documento o requisito solicitado en las presentes bases.
- VII. Cuando no cotice la totalidad de los bienes y/o servicios solicitados. (según su adjudicación).
- VIII. Proponga más de una opción de los bienes y/o servicios ofertados.
- IX. Si no considera los acuerdos o aclaraciones tomadas o dados a conocer por

la Convocante.

- X. Si se detecta el incumplimiento contractual con alguna Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal; se verificará el padrón de empresas incumplidas de la Contraloría.
- XI. Cualquier otra causa que contravenga la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento, las presentes bases que rigen esta licitación, y los cambios que en su caso se le hagan derivadas de las juntas de aclaraciones, o cualquier otra disposición legal relacionada con la Ley de la materia.
- XII. Si la propuesta económica presentada por el licitante sobrepasa a la suficiencia presupuestal de la Convocante.
- XIII. El no presentar las muestras solicitadas. (En caso de aplicar).
- XIV. El no presentar acuse de muestras. (En caso de aplicar).
- XV. La falta de alguna muestra, elemento de validación, mapeo de acuerdo al lote o partida en la cual está participando. (En caso de aplicar).
- XVI. Cuando el objeto social del padrón de proveedores del licitante no concuerde con lo estipulado en el acta constitutiva, así como con el bien o servicio objeto de la presente licitación.
- XVII. La falta de presentación de documentos originales dentro de sus propuestas.
- XVIII. El incumplimiento en la forma de la presentación de las propuestas; la propuesta técnica deberá estar en un sobre cerrado, propuesta económica en un sobre cerrado, y ambos a su vez dentro de un sobre cerrado, cada uno de ellos debidamente sellados, rotulados e identificados para su revisión.

13.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.- La Convocante podrá declarar desierta la presente licitación cuando:

- I. Vencido el plazo de inscripción, ningún proveedor se hubiere inscrito para participar en la Licitación.
- II. Si ningún licitante se presenta al acto de Presentación y Apertura de Propositiones.
- III. En caso de que se rechace la totalidad de las proposiciones presentadas por parte de los licitantes.
- IV. En caso de que las proposiciones económicas presentadas no reúnan los requisitos de las bases de la licitación.
- V. En caso de no presentarse proposición alguna o bien, habiéndose presentado, no cumplan con los requisitos solicitados por la Convocante, se declarará desierta y se procederá conforme a derecho corresponda.
- VI. Sus precios no fueren aceptables o rebase la asignación presupuestal autorizada.

14. DE LAS SANCIONES Y PENAS.- Las sanciones que se aplicaran con motivo del

incumplimiento de las obligaciones derivadas de las bases, pedidos o contratos respectivos de la presente licitación, serán las siguientes:

I.- Se hará efectiva la garantía relativa al sostenimiento de propuestas en los siguientes casos:

- a) Cuando los licitantes no sostengan sus propuestas o se retiren de la presente licitación después del acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.
- b) Cuando el licitante no entregue la fianza de cumplimiento en el plazo establecido.
- c) Cuando el licitante adjudicado no suscriba el contrato respectivo, dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de la notificación del fallo.

II.- Se hará efectiva la fianza relativa al cumplimiento del contrato, cuando no se entreguen los bienes y/o presten los servicios en el tiempo acordado para ello, sin causa justificada por parte del proveedor.

III.- Penas Convencionales.

El licitante adjudicado se hará acreedor a penas convencionales que consistirán en hasta 300 Unidades de Medida de Actualización vigente, multiplicado por cada uno de los días en los cuales se atrase en la prestación del servicio y/o entrega de los bienes. En el contrato **ANEXO 2**, correspondiente se establecerán las condiciones legales que las partes deberán de cumplir y a las cuales deberán de sujetarse, de conformidad con lo señalado por la Convocante. En caso de violación en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual, la responsabilidad estará a cargo del licitante o proveedor según sea el caso, salvo que exista impedimento. En tal sustento, el licitante deberá de manifestar por escrito la aceptación señalada en la presente cláusula.

15. INSTRUCCIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS.- Las propuestas que presentarán los licitantes serán técnica y económica, las cuales deberán presentarse por separado cada una de ellas en un sobre cerrado, que a su vez ambas estarán en un mismo sobre cerrado, el cual deberá estar debidamente sellado y rotulado con los siguientes datos: nombre del licitante, nombre de la Convocante, nombre y número de la Licitación Pública Nacional, y contenido; mismas que deberán elaborarse de la siguiente forma:

I.- Mecanografiada en papel membretado del licitante, que no contenga tachaduras o enmendaduras. La propuesta deberá ser en idioma español y totalmente en moneda nacional; así mismo, la propuesta deberá estar firmada en forma autógrafa por el Representante Legal en todos y cada uno de los documentos. Las propuestas, así como los documentos que integran estas,

deberán ser firmados por quien legalmente tenga facultad para asumir las obligaciones que de esta Licitación Pública Nacional, se generen. De igual forma, la presentación de la documentación que conforman las propuestas técnica y económica, seguirán el orden de las bases, y deberán estar foliados, sellados y firmados en forma autógrafa en todas sus hojas por el Representante Legal, a fin de facilitar la revisión documental en el acto de Presentación y Apertura de Propositiones, así como para la correspondiente evaluación de las mismas. Así mismo, el licitante deberá acompañar en dispositivo de almacenamiento, sus propuestas, tanto técnica como económica; no siendo una causa de desechamiento el no incluirla.

II.- La propuesta técnica deberá presentarse en un solo sobre cerrado (de manera que sea inviolable), debidamente sellado y rotulado, debiendo indicar: nombre del licitante, nombre de la Convocante, nombre y número de la Licitación Pública Nacional, y contenido; y **debe ser presentada en carpeta(s) de tres argollas, incluyendo un índice, e indicando claramente con separadores a la sección que corresponda en el orden solicitado en las presentes bases; conteniendo lo establecido en bases en el ANEXO 5 y en la Junta de Aclaraciones; así mismo, la documentación original deberá estar señalada con alguna diferenciación para facilitar la revisión.**

La propuesta técnica deberá ser elaborada de conformidad con el **ANEXO 1** de estas bases.

III.- La propuesta económica deberá presentarse en un solo sobre cerrado (de manera que sea inviolable), debidamente rotulado, debiendo indicar: nombre del licitante, nombre de la Convocante, nombre y número de la Licitación Pública Nacional, y contenido; la cual, deberá contener los puntos indicados por la Convocante en la presente cláusula.

En los casos que sea solicitado el original para su cotejo, este deberá estar integrado dentro de la carpeta(s) y sobre que le corresponda (ya sea propuesta técnica o económica). **La falta de integración de los originales dentro del sobre correspondiente será causa de desechamiento de la propuesta.**

NOTA: Todos los documentos que conforman la propuesta técnica y económica deberán ser presentados en formato digital (PDF), y específicamente el ANEXO 6

deberá ser presentado en formato PDF y editable (Word) mediante un medio magnético (USB).

15.1. PROPUESTA TÉCNICA.- La propuesta técnica deberá contener los documentos enumerados en el **ANEXO 5** de las presentes bases de licitación.

15.2. PROPUESTA ECONÓMICA.- La propuesta económica deberá contener los siguientes documentos:

1. Documento (propuesta económica), que contenga la descripción en forma detallada del importe total de los bienes y/o servicios objeto de la licitación, señalados en el **ANEXO 1** de las presentes bases. Debiendo incluir los importes en número y letra además de que la vigencia de la propuesta será de 30 (treinta) días hábiles; conforme al formato del **ANEXO 6**.

2. Documento en el que se estipule el tiempo y la forma de entrega de los bienes y/o servicios; así como todas aquellas condiciones que beneficien al Gobierno del Estado de Durango, las que serán tomadas en consideración en el dictamen correspondiente, señalada por la Convocante, conforme al **ANEXO 9**.

3. Garantía de sostenimiento de la propuesta por el 5% (cinco por ciento) del monto total de la propuesta antes del Impuesto al Valor Agregado, conforme al formato **ANEXO 3**.

Los errores de cálculo o aritméticos serán rectificadas de la siguiente manera: si existiera una discrepancia entre precio unitario y precio total que resulte al multiplicar el precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio unitario, y el precio total será corregido; si existiera una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.

15.3. GARANTÍAS.- Los bienes y/o servicios de la presente licitación deberán estar garantizados por los participantes en los términos que establece los artículos 32 y 42 párrafo primero la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

a) Garantía de sostenimiento de la propuesta por el 5% (cinco por ciento) del monto total de la propuesta antes del Impuesto al Valor Agregado, de

conformidad a lo establecido en el artículo 32, fracción I de la ley de adquisiciones arrendamientos y servicios conforme al formato **ANEXO 3**.

El licitante otorgará y presentará como parte de su propuesta económica, una garantía de sostenimiento de la misma, por el 5% (cinco por ciento) del monto total de la propuesta antes del Impuesto al Valor Agregado, conforme al formato **ANEXO 3**, a través de una Institución Afianzadora reconocida por la Ley, a favor de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango.

En caso de que la garantía no cubra la cantidad de 5% (cinco por ciento), se desechará su propuesta.

La garantía de sostenimiento de la propuesta podrá hacerse efectiva en los siguientes casos:

- a) Si el licitante retira su propuesta en el período de validez, estipulado por él, en el formulario de propuesta.
- b) En caso de que la propuesta sea aceptada y el licitante no firme el contrato por causas imputables a él.
- c) No suministre la garantía de cumplimiento de contrato.

Las garantías de sostenimiento de las propuestas serán devueltas a los 15 (quince) días naturales de que se dé a conocer el Fallo de la presente licitación o que se declare desierta, con excepción de los licitantes que presenten inconformidad a quienes se les reintegrará hasta que ésta se resuelva, o de aquellos que resulten adjudicados, en cuyo caso, se retendrán hasta el momento en que se constituya la garantía de cumplimiento del pedido o contrato correspondiente.

b) Garantía de cumplimiento por el 10% del monto total del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, según lo establecido en el artículo 32, fracción III de la Ley de adquisiciones arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, conforme al formato **ANEXO 4**.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del o de los contratos que se celebren y de lo plasmado en él o los mismos, el licitante se compromete a realizar el pago de daños y perjuicios ocasionados por su incumplimiento, al pago de las penas convencionales, y todas las obligaciones pactadas, debiendo exhibir el contratante dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato a favor de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, expedida por compañía legalmente autorizada para ello, por el importe del 10% (diez por ciento), del monto total del o los contratos, sin incluir el concepto del Impuesto al Valor Agregado, conforme al formato **ANEXO 4**.

La garantía de cumplimiento podrá hacerse efectiva en los siguientes casos:

- a) Cuando el proveedor incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones contenidas en el contrato.

- c) Garantía de anticipo en su caso, deberá constituirse por la totalidad el monto del anticipo, según lo establecido en el artículo 32, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, conforme al **ANEXO 15**.

15.4. MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.-

I.- La Convocante, podrá modificar las bases de licitación hasta inclusive el sexto día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, ya sea por iniciativa propia o en atención a alguna aclaración solicitada por algún licitante.

II.- Todos los licitantes serán notificados por escrito, vía correo electrónico, de las modificaciones realizadas por la Convocante, o en el domicilio señalado por estos, para oír y recibir notificaciones.

III.- La Convocante tendrá la facultad de prorrogar el plazo para la preparación de propuestas, a fin de dar a los licitantes tiempos razonables en función de las enmiendas explicadas en las dos fracciones que anteceden, dentro del término de la Ley de la materia, de ser determinantes para el proceso licitatorio o de limitar el plazo que otorga la Ley para que los mismos presenten sus propuestas.

16. DERECHOS A LA PROPIEDAD INTELECTUAL. - En caso de violación en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual, la responsabilidad estará a cargo del licitante o proveedor según sea el caso, salvo que exista impedimento. En tal sustento, el licitante deberá de manifestar por escrito la aceptación.

17. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.- La Licitación podrá ser cancelada sin responsabilidad para la Convocante, en los términos previstos por el artículo 30 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Lo anterior, se deberá comunicar en los términos del artículo anteriormente invocado.

18. DE LAS INCONFORMIDADES.- Las inconformidades por parte de los licitantes, se harán valer por escrito ante la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de Durango, por los actos que contravengan las disposiciones de la Ley que regula la presente licitación, dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a aquél en que los actos ocurran.

ATENTAMENTE
DURANGO, DGO., A 11 DE FEBRERO DEL 2024

L.E.P. PEDRO JOSUÉ HERRERA PARRA
SUBSECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL
ESTADO DE DURANGO

ANEXO 1

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	"ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE MESA DE AYUDA CIUDADANA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN"	SERVICIO	1

Descripción**1. Introducción**

La Plataforma para la Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información es importante para la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones del Gobierno del Estado de Durango, ya que promueve la organización y atención transparente a solicitudes de soporte y de servicios de tecnologías de la información tanto a la ciudadanía como a las diferentes dependencias y áreas que lo conforman.

La capacidad de brindar una atención a la ciudadanía a través de diferentes medios de comunicación y con tiempos de atención breves son elementos de los que se tiene una gran expectativa como parte de las acciones del gobierno. Así mismo, la atención de elementos de soporte y atención de índole tecnológica al interior del entorno gubernamental brinda soporte vital y prioritario para las actividades y procesos que se realizan día a día.

Estos dos escenarios planteados requieren de elementos de organización y control para llevar una gestión precisa y documentada de las diferentes acciones que se realizan en estos contextos, para poder identificar de manera efectiva tendencias y cargas de trabajo, así como de toma de decisiones que orienten dichas actividades a una mayor eficacia, eficiencia, así como de trazabilidad y transparencia en el soporte brindado.

Es prioritario que esta plataforma sea accesible a través de una gran variedad de medios de comunicación, y con capacidad de brindar actualizaciones e información para todos los solicitantes, tanto de la ciudadanía como al interior de las dependencias gubernamentales, así como de recabar y procesar la retroalimentación del servicio brindado.

Un esquema de mesa de ayuda ciudadana y soporte digital es importante para el Gobierno del Estado de Durango por las siguientes razones:

- **Asistencia Ciudadana** – Para atender las necesidades de la ciudadanía, independiente del medio de comunicación, ya sea de apoyo, información o problemáticas.
- **Asistencia Intergubernamental** – Para atender las necesidades de las dependencias gubernamentales estatales para evitar situaciones que afecten la continuidad operativa.
- **Diseminación de Información** – Para fungir como una fuente centralizada de comunicación de información.
- **Cercanía a los Usuarios** – Para mejorar la accesibilidad de servicio y soporte de tecnologías a los usuarios dentro y fuera de gobierno.
- **Resolución de Incidentes** – Con el fin de interactuar fácilmente con personal capacitado para atender de manera efectiva los diferentes incidentes que puedan presentarse.
- **Recolección de Retroalimentación** – Con el fin de recabar y documentar la retroalimentación de los usuarios sobre los servicios de soporte recibidos con el fin de aumentar la efectividad de dichos servicios hacia los usuarios.
- **Visibilidad y Transparencia** – Al contar con un repositorio centralizado de actividades de soporte e información para fines de trazabilidad y toma de decisiones.
- **Plataforma Tecnológica** – Emplear elementos de tecnología para aprovechar oportunidades de automatización con el fin de brindar un mejor servicio.

2. Propósito del Sistema de Mesa de Ayuda Ciudadana

Dotar a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones del Gobierno del Estado de Durango con una plataforma tecnológica de atención a usuarios con un conjunto de herramientas para gestionar las actividades de soporte hacia la ciudadanía y de gestión de las tecnologías de información. Dicho sistema debe de estar sustentado en marcos de mejores prácticas a nivel industria para actividades de atención al usuario.

El sistema debe ser capaz de centralizar todas las solicitudes de servicio de los usuarios con el fin de mejorar la eficiencia de los agentes de soporte, reducir los tiempos de respuesta, canalizar las solicitudes de soporte a los grupos de agentes más adecuados según el tipo de solicitud, y aumentar la satisfacción del usuario, así como de almacenar evidencia de todas las actividades de soporte realizadas y administrar sus procesos de soporte



2.1. Alcance de la Mesa de Ayuda Ciudadana

La Mesa de Ayuda Ciudadana debe de contar con los siguientes elementos dentro de su alcance:

2.1.1. Gestión de automatización para tareas repetitivas

Contar con la capacidad de automatizar tareas repetitivas para poder eficientizar los tiempos de respuesta de las solicitudes de soporte por parte de los usuarios.

2.1.2. Gestión de solicitudes de soporte

Contar con la capacidad de generar expedientes únicos para cada una de las actividades consideradas para la atención de solicitudes de soporte de los usuarios.

2.1.3. Gestión para la integración de diferentes canales de soporte.

Contar con la capacidad de gestionar las diferentes solicitudes de soporte en los diferentes canales (correo, portal_usuario, integración con página web y redes sociales) de comunicación en un solo lugar.

2.1.4. Gestión de reportería y analíticas

Contar con la capacidad de generar reportes agregados de tiempos y frecuencia de todas las actividades involucradas en las actividades de soporte.

2.2. Funcionalidades de la Mesa de Ayuda Ciudadana

- A. **Gestión de tickets:** Organizar, priorizar, y responder las solicitudes de servicio al usuario.
- B. **Gestión de Agentes:** funcionalidades y herramientas que ayuden a gestionar, mejorar el rendimiento y desempeño de los agentes.
- C. **Canales o Vías de Comunicación para Soporte:** para poder recibir solicitudes de soporte de manera centralizada por parte de los usuarios a través de portales web, teléfono, redes sociales, etc.
- D. **Automatización:** para automatizar tareas repetitivas y resolver problemas comunes de manera rápida y mejorar la eficiencia en la atención.
- E. **Personalización:** Apariencia y la experiencia al usuario.
- F. **Integración de diferentes canales de Soporte:** Correo electrónico, sitios web, teléfono, redes sociales, etc.

- G. **Gestión del conocimiento:** Para darle recursos a los usuarios para que encuentren las respuestas a las preguntas más comunes, así como que puedan resolver ciertos problemas y brindarles recursos útiles a los agentes de soporte.
- H. **Herramientas de análisis e informes:** Informes personalizados para medir el rendimiento de las actividades de soporte en la plataforma.
- I. **Integración de llamadas:** Manejar y responder las llamadas de servicio a los usuarios de forma eficiente.
- J. **Integración con Sistema Telefónico Virtual:** Para mejorar la gestión de llamadas, incluyendo automatización de llamadas entrantes, programación de llamadas, seguimiento de llamadas y grabación de llamadas.
- K. **Identificación automática del usuario:** Identificar automáticamente al usuario que está llamando utilizando el número de teléfono para proporcionar un servicio personalizado.
- L. **Transferencia de solicitudes de soporte:** Transferir automáticamente solicitudes de soporte a los agentes más indicados según el tipo de solicitud.
- M. **Análisis y reportes:** Herramientas de análisis para evaluar el rendimiento de las actividades de soporte, como el tiempo de espera, de respuesta y de resolución, el número de llamadas, el tiempo de conversación, etc.
- N. **Integración con Sistemas de Gestión de Servicios de Tecnología de Información:** para sincronizar información con otros sistemas de gestión de TI para la correcta trazabilidad de incidentes que involucren actividades técnicas sobre los aplicativos de la organización.

2.3. Módulos de la Mesa de Ayuda Ciudadana

El sistema de Mesa de Ayuda Ciudadana debe contar con los siguientes módulos y funcionalidades como se definen a continuación:

2.3.1. Gestión de Tickets

Organizar, priorizar, y responder las solicitudes de soporte al usuario, incluyendo la posibilidad de crear y asignar automáticamente las solicitudes.

- A. **Creación de tickets:** Crear tickets a través de los canales de comunicación disponibles, como correo electrónico, teléfono, chat en vivo, redes sociales, entre otros.
- B. **Asignación automática y manual de tickets:** Configurar reglas para asignar automáticamente los tickets a los agentes adecuados y asignar manualmente los tickets según las necesidades específicas de cada caso.
- C. **Priorización de tickets:** Priorizar los tickets según su importancia, para garantizar que las solicitudes más urgentes se resuelvan primero.

- D. **Resolución de tickets:** Responder y resolver los tickets a través de la plataforma, mediante la asignación de estados, comentarios, y anexos.

2.3.2. Gestión de Agentes

Configurar herramientas que permitan medir el rendimiento de los agentes y mejorarlo.

- A. **Asignación automática de tickets:** Configurar reglas para asignar automáticamente los tickets a los agentes adecuados, basadas en criterios como el tipo de solicitud, el horario de disponibilidad, etc.
- B. **Administración de roles:** Configurar diferentes roles para definir el acceso y las funciones permitidas a cada uno de los agentes.
- C. **Calificación y retroalimentación:** Calificar y dar retroalimentación a los agentes, para identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora.
- D. **Horarios laborales:** Establecer turnos y horarios de trabajo para los agentes.

2.3.3. Base de Conocimiento

Acceso a recursos documentados útiles para usuarios solicitantes y agentes de soporte de la plataforma.

- A. **Creación de artículos:** Permite a los agentes la creación de artículos de ayuda con información útil para los usuarios, utilizando un editor de texto enriquecido con la capacidad de adjuntar vínculos, recursos multimedia y documentos.
- B. **Organización de artículos:** Organizar los artículos en categorías y etiquetas, para que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información que necesitan, así como determinar la visibilidad del material de manera interna y externa en la plataforma.
- C. **Búsqueda y sugerencias:** Motor de búsqueda que permita a los usuarios buscar artículos específicos, y también sugerir artículos relacionados cuando un usuario hace una pregunta.
- D. **Integración con otros canales:** Integración de la base de conocimiento con otros canales de comunicación, como correo electrónico, chat en vivo, y redes sociales.

2.3.4. Gestión de Informes

Herramientas de análisis y reportes para medir el rendimiento del servicio al usuario.

- A. **Estadísticas en tiempo real:** Visualizar estadísticas en tiempo real de las solicitudes de servicio al usuario, como el número de tickets abiertos, tickets resueltos, el tiempo de respuesta, el tiempo de resolución, entre otros.

- B. **Informes personalizados:** Crear informes personalizados para ver el rendimiento de los agentes, los canales de comunicación, las soluciones más comunes, entre otros.
- C. **Informes de productividad:** Medir la productividad de los agentes, como el número de tickets asignados, el tiempo de respuesta, el tiempo de resolución, entre otros.
- D. **Informes de satisfacción del usuario:** Medir la satisfacción del usuario, a través de encuestas de satisfacción, para conocer cómo los usuarios perciben el servicio al usuario.
- E. **Informes de tendencias:** Ver las tendencias en las solicitudes de servicio al usuario, como los días y horas de mayor actividad, los canales de comunicación más utilizados, entre otros.

2.3.5. Canales de Comunicación para Soporte

Centralizar todas las solicitudes de servicio al usuario en una sola plataforma, lo que facilita la gestión y la respuesta de las mismas.

- A. **Portal de Soporte:** Sitio web público, disponible y personalizable con acceso a canales de soporte, base de conocimiento y seguimiento de solicitudes de soporte.
- B. **Correo electrónico:** Permitir la recepción de solicitudes de soporte del usuario a través de correo electrónico, y los agentes puedan responder a estas solicitudes directamente desde la plataforma.
- C. **Teléfono:** Manejo de llamadas entrantes y salientes directamente desde la plataforma, para facilitar la gestión de los tickets de servicio al usuario.
- D. **Chat en vivo:** Permitir a los usuarios interactuar con los agentes a través de un chat en vivo en el sitio web de la organización, permitiendo una respuesta más rápida y eficiente.
- E. **Redes sociales:** Manejar y responder las solicitudes de servicio enviadas por redes sociales, así como monitorear las tendencias y generar alertas y tickets automáticamente.
- F. **Formularios en línea:** Recibir solicitudes de servicio al usuario y para facilitar la captura de información.
- G. **Mensajería móvil:** Manejar y responder las solicitudes de los usuarios recibidas a través de mensajería móvil.

2.3.6. Automatización

Ejecutar procesos automatizados para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta en la gestión de soporte al usuario.

- A. **Reglas de asignación automática:** Configuración de reglas para asignar automáticamente los tickets a los agentes adecuados, basadas en criterios como el tipo de solicitud, el idioma, el horario de disponibilidad, etc.
- B. **Respuestas automatizadas:** Configuración de respuestas automatizadas para responder a las solicitudes de servicio al usuario de forma rápida y eficiente.
- C. **Estados automatizados:** Configuración de estados automatizados para los tickets, para indicar cuál es el estado actual de un ticket, como, por ejemplo, en espera de respuesta, resuelto, etc.
- D. **Notificaciones automatizadas:** Configuración de notificaciones automatizadas para avisar a los agentes y usuarios cuando un ticket cambia de estado, para que siempre estén al tanto del progreso de la solicitud.
- E. **Automatización de tareas:** Programar tareas automatizadas para realizar acciones específicas basadas en la información de la solicitud de soporte, el tiempo transcurrido o la actualización de su información.

2.3.7. Integración con Sistema Telefónico Virtual

Sistema de comunicación en la nube para manejar llamadas entrantes y salientes.

- A. **Automatización de llamadas:** El sistema debe contar con automatización de llamadas como: saludos automáticos, menús de voz interactivos (IVR), y transferencias automáticas para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario.
- B. **Asignación de llamadas:** El sistema debe permitir asignar llamadas automáticamente a los agentes.
- C. **Grabación de llamadas:** El sistema debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes para mejorar la calidad y el rendimiento del servicio al usuario.
- D. **Informes y análisis:** El sistema debe contar con informes detallados y análisis de las llamadas, lo que permitirá a la organización medir el rendimiento y mejorar la eficiencia del servicio al usuario.
- E. **Personalización:** El sistema debe permitir personalizar los saludos, menús de voz interactivos, y otras funcionalidades para adaptarse a las necesidades de la organización.
- F. **Colas de llamadas:** El sistema debe permitir crear colas de llamadas para organizar las llamadas entrantes y asegurar que las llamadas sean respondidas en orden.
- G. **Menú de voz:** El sistema debe contar con sistema de respuesta automática interactiva que permita interactuar con un menú de voz para buscar ayuda, hacer una cita o transferir a un agente específico.
- H. **Automatización de llamadas:** El sistema debe contar con automatización de llamadas como: saludos automáticos, menús de voz interactivos (IVR), y transferencias automáticas para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario.



2.3.8. Integración con Sistemas de Gestión

El sistema debe de contar con mecanismos de integración, comunicación y sincronización entre plataformas de gestión de Tecnologías de Información.

- A. **Escalación a equipos especializados:** El sistema debe permitir configurar condiciones para que, una vez cumplidas, se genere un ticket vinculado en plataformas de gestión de servicios de TI para escalaciones con las áreas y los equipos técnicos.
- B. **Sincronización de escalaciones:** Una vez vinculado el ticket con la plataforma de gestión de servicios de TI, toda actualización recibida en los tickets de soporte, independiente de la plataforma, se sincronizará en las diferentes plataformas con el fin de mantener la trazabilidad y seguimiento de las actividades entre los equipos.

3. Propósito del Sistema de Servicios de Tecnologías de la Información

Dotar la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones del Gobierno del Estado de Durango con una plataforma tecnológica de Servicios de Tecnologías de la Información a usuarios con un conjunto de herramientas para gestionar las actividades de soporte hacia la las solicitudes de soporte internas y de gestión de las tecnologías de información.

El sistema debe ser capaz de centralizar todas las solicitudes de servicio de los usuarios con el fin de mejorar la eficiencia de los agentes de soporte, reducir los tiempos de respuesta, canalizarlas a los grupos de agentes más adecuados según el tipo de solicitud, y aumentar la satisfacción del usuario, así como de almacenar evidencia de todas las actividades de soporte realizadas y administrar sus procesos de soporte. Dicho sistema debe de estar sustentado en marcos de mejores prácticas a nivel industria como ITIL, COBIT, etc.

La solución debe ser capaz de centralizar todas las solicitudes de servicio de los usuarios con el fin de mejorar la eficiencia de los agentes de soporte, reducir los tiempos de respuesta, canalizar cada solicitud a los grupos de agentes más adecuados según el tipo de solicitud, y aumentar la satisfacción del usuario, así como de almacenar evidencia de todas las actividades de soporte realizadas y administrar sus procesos de soporte técnico, gestión de activos, cumplimiento y automatización de tareas y gestión de proyectos.

3.1. Alcance del Sistema de Servicios de Tecnologías de la Información

El Sistema de Servicios de Tecnologías de la Información debe de contar con los siguientes elementos dentro de su alcance:

3.1.1. Gestión de Incidentes, Solicitudes de Soporte y Actividades Técnicas

Contar con la capacidad de generar expedientes únicos para cada una de las actividades consideradas para la atención de solicitudes de soporte de los usuarios.

3.1.2. Gestión de Servicios

Contar con mecanismos de autoservicio para que los usuarios puedan capturar información precisa de sus solicitudes y encaminarlas a los agentes más apropiados.

3.1.3. Gestión de Proyectos

Contar con la capacidad de apoyar con el seguimiento de las mejores prácticas en las actividades de índole técnica en el ambiente de activos tecnológicos en la infraestructura tecnológica del estado.

3.1.4. Gestión de Configuraciones

Contar con mecanismos de documentación y seguimiento de los diferentes activos tecnológicos del Estado a lo largo de su ciclo de vida para contar con un repositorio centralizado de configuraciones que facilite las actividades de soporte y atención de incidencias

3.1.5. Gestión de Reportería y Analíticas

Contar con la capacidad de generar reportes agregados de tiempos y frecuencia de todas las actividades involucradas en las actividades de soporte y gestión de los elementos tecnológicos del Estado.

3.2. Funcionalidades del Sistema de Servicios de Tecnologías de la Información

La Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información deberá contar con las siguientes funcionalidades y requerimientos

- A. **Gestión de Agentes:** Capacidad para registrar, asignar y agrupar los agentes que realizan las actividades dentro de la plataforma.
- B. **Gestión de Incidentes:** Capacidad para registrar, asignar y resolver incidentes de servicio.
- C. **Centro de Servicios:** Capacidad para que los usuarios finales sean capaces de solicitar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio.
- D. **Gestión de Problemas:** Capacidad para documentar soluciones temporales y definitivas con el fin de resolver problemas subyacentes que causan incidentes técnicos recurrentes.

- E. **Gestión de Cambios:** Capacidad para gestionar, evaluar y documentar los elementos que impactan los sistemas y elementos del ambiente productivo.
- F. **Gestión de Liberaciones:** Capacidad para gestionar las actividades relacionadas con las liberaciones que afecten los elementos que se encuentran en el ambiente productivo.
- G. **Gestión de Activos:** Capacidad para registrar y rastrear los activos de TI de la organización, como computadoras, dispositivos móviles, licencias de software, sistemas y servicios de cómputo en la nube.
- H. **Base de Conocimientos:** Capacidad para crear y compartir conocimientos sobre problemas comunes y soluciones para ayudar a los usuarios finales a resolver problemas por sí mismos, así como para la gestión del conocimiento por parte de los agentes de la plataforma.
- I. **Automatización de Tareas:** Capacidad para automatizar tareas repetitivas, como la creación de incidentes, la actualización de activos, recordatorios de tareas, etc.
- J. **Sistema de Telefonía Virtual:** Capacidad de contar con un sistema telefónico virtual basado en la nube para realizar y recibir llamadas a través de Internet.
- K. **Integración con Herramientas Secundarias:** Herramientas de terceros, como correo electrónico, calendario, chat, etc.

3.3. Módulos de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información

Los Módulos considerados para la solución de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información se enlistan a continuación:

- A. **Gestión de Incidentes:** para registrar, asignar y seguir los problemas y dudas de los usuarios.
- B. **Gestión de Servicios:** para registrar, asignar y seguir las solicitudes de servicios de los usuarios.
- C. **Gestión de Agentes:** para registrar, asignar y supervisar los agentes de servicio.
- D. **Gestión de Problemas:** para identificar y resolver problemas a nivel de sistemas.
- E. **Gestión de Cambios:** para planificar, evaluar y aprobar los cambios en los sistemas.
- F. **Gestión de Liberaciones:** Para gestionar ventanas de mantenimiento y documentación de las soluciones tecnológicas de las áreas técnicas.
- G. **Gestión de Configuración:** para controlar y rastrear los componentes de los sistemas y servicios.
- H. **Gestión de Cumplimiento:** para cumplir con los requisitos de servicio y normativos.
- I. **Gestión de la Satisfacción del Usuario:** para medir y mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios y sistemas.
- J. **Gestión de Informes:** para generar informes sobre el rendimiento de los servicios y sistemas.

- K. **Integración:** con otros sistemas y herramientas para mejorar la eficiencia y la automatización.
- L. **Portal de Autoservicio:** para que los usuarios finales puedan solucionar sus problemas de manera autónoma.
- M. **Automatización:** para automatizar tareas repetitivas y resolver problemas comunes de manera rápida.
- N. **Base de Conocimiento:** para gestionar el conocimiento tanto para que los usuarios puedan resolver los problemas más comunes, como para elementos técnicos para los agentes de la plataforma.
- O. **Gestión de Proyectos:** Para gestionar iniciativas que requieran del esfuerzo conjunto de los equipos bajo metodologías clásicas como de metodologías ágiles para productos tecnológicos.
- P. **Integración con sistema telefónico virtual:** Capacidad de integración con un Sistema telefónico en la nube para mejorar la gestión de llamadas, incluyendo automatización de llamadas entrantes, programación de llamadas, seguimiento de llamadas y grabación de llamadas.

3.3.1. Gestión de Incidentes

El sistema debe tener una interfaz fácil de usar para que los usuarios puedan reportar incidentes de manera sencilla y los agentes puedan documentar el expediente digital de la solicitud de servicio.

- A. **Asignación automática de incidentes:** El sistema debe poder asignarlo a los miembros del personal de soporte adecuados.
- B. **Priorización de incidentes:** El sistema debe priorizar incidentes según su gravedad e impacto.
- C. **Categorización de incidentes:** El sistema debe de permitir categorizar incidentes según sus características o áreas de atención.
- D. **Vinculación de incidentes:** El sistema debe de permitir vincular los reportes de incidentes entre sí mediante relaciones jerárquicas.
- E. **Asignación de tareas:** El sistema debe de permitir asignar tareas específicas en el desarrollo de las actividades de atención de incidencias.
- F. **Asignación automática:** El sistema debe de permitir asignar de manera automática el reporte de incidencias a un agente o grupo de agentes según sus atributos.
- G. **Resolución de incidentes:** El sistema debe proporcionar herramientas para ayudar a los miembros del personal de soporte a resolver incidentes de manera eficiente.
- H. **Seguimiento de incidentes:** El sistema debe proporcionar un seguimiento en tiempo real de los incidentes para que los usuarios y el personal de soporte puedan ver el estado actual de un incidente. El sistema debe manejar una vista pública de las actividades por parte del solicitante y una parte privada por parte de los agentes.

- I. **Notificaciones:** El sistema debe ser capaz de enviar notificaciones automáticas a los usuarios y al personal de soporte sobre el estado de un incidente.
- J. **Escalación de incidentes:** El sistema debe escalar incidentes para que el personal de soporte de primer nivel no pueda escalar a un nivel superior aquellas situaciones que no puedan resolverse.
- K. **Cierre de incidentes:** El sistema debe proporcionar un proceso para cerrar incidentes cuando se resuelvan.
- L. **Personalización de atributos:** El sistema debe de permitir expandir o personalizar la información relacionada con la atención de incidentes.

3.3.2. Gestión de Servicios

El sistema debe tener una interfaz fácil de usar para que los usuarios puedan solicitar servicios de un catálogo de servicios de manera sencilla.

- A. **Definición de catálogo de servicios:** El sistema debe de permitir definir y personalizar los servicios ofrecidos para los usuarios.
- B. **Asignación automática de servicios:** El sistema debe ser capaz de asignar automáticamente las solicitudes de servicios al equipo de soporte adecuado.
- C. **Priorización de servicios:** El sistema debe priorizar solicitudes de servicio según su prioridad.
- D. **Categorización de solicitudes de servicio:** El sistema debe de permitir categorizar solicitudes de servicio según sus características o áreas de atención.
- E. **Vinculación de incidentes:** El sistema debe de permitir vincular las solicitudes de servicio entre sí mediante relaciones jerárquicas.
- F. **Asignación de tareas:** El sistema debe de permitir asignar tareas específicas en el desarrollo de las actividades de solicitud de servicio.
- G. **Asignación automática:** El sistema debe de permitir asignar de manera automática la solicitud de servicio a un agente o grupo de agentes según sus atributos.
- H. **Seguimiento de solicitudes de servicio:** El sistema debe proporcionar un seguimiento en tiempo real de las solicitudes de servicio para que los usuarios y el personal de soporte puedan ver el estado actual de una solicitud. El sistema debe manejar una vista pública de las actividades por parte del solicitante y una parte privada por parte de los agentes.
- I. **Aprobaciones:** El sistema debe de contar con un mecanismo de aprobación para que uno o más usuarios puedan aprobar o rechazar solicitudes de servicio.
- J. **Comunicación y Notificaciones:** El sistema debe enviar notificaciones automáticas a los usuarios y al personal de soporte sobre el estado de una solicitud de servicio para permitir comunicarse con el personal de soporte.

- K. **Escalación de incidentes:** El sistema debe proporcionar un proceso de escalación de solicitudes de servicio.
- L. **Cierre de solicitudes de servicio:** El sistema debe proporcionar un proceso para cerrar solicitudes de servicio una vez que han sido atendidas.
- M. **Automatización:** para automatizar tareas relacionadas con la atención de solicitud de servicios.
- N. **Personalización de atributos:** El sistema debe de permitir expandir o personalizar la información relacionada con la atención de solicitudes de servicios.

3.3.3. Gestión de Agentes

El sistema debe de ser capaz de gestionar los agentes que realizarás las actividades de servicio dentro de la plataforma.

- A. **Gestión de Grupos:** para vincular agentes a diferentes grupos según especialización, área, departamento, etc. Cada uno con la capacidad de contar con miembros observadores y horarios de servicio.
- B. **Alertas de asignación:** Notificaciones y mensajes de escalación en caso de que un reporte de incidencia o solicitud de servicio no cuente con un agente asignado.
- C. **Monitoreo de asignación:** para consultar qué actividades se asignaron a cada agente.
- D. **Asignación de agentes:** para vincular a un agente con actividades de atención de defectos o de solicitud de servicios
- E. **Comunicación entre agentes:** La plataforma debe de ofrecer un mecanismo de comunicación interna entre los agentes.
- F. **Desempeño:** El sistema debe de llevar registro de las actividades y el desempeño de los agentes y los grupos.

3.3.4. Gestión de Problemas

El sistema debe de ser capaz de gestionar Problemas conforme los agentes identifican causa raíz y documentan su solución.

- A. **Registro de problemas:** El sistema debe tener una interfaz fácil de usar para que los agentes puedan documentar problemas de manera sencilla.
- B. **Priorización de problemas:** El sistema debe priorizar problemas según su gravedad e impacto.
- C. **Investigación y análisis de problemas:** El sistema debe proporcionar herramientas para ayudar al personal de soporte a investigar y analizar problemas.
- D. **Resolución de problemas:** El sistema debe proporcionar herramientas para ayudar al personal de soporte a resolver problemas de manera eficiente.

- E. **Seguimiento de problemas:** El sistema debe proporcionar un seguimiento en tiempo real de los problemas para que los usuarios y el personal de soporte puedan ver el estado actual de un problema.
- F. **Notificaciones:** El sistema debe ser capaz de enviar notificaciones automáticas a los usuarios y al personal de soporte sobre el estado de un problema.
- G. **Cierre de problemas:** El sistema debe proporcionar un proceso para cerrar problemas cuando se resuelvan.

3.3.5. Gestión de Cambios

- A. **Solicitud de cambios:** El sistema debe proporcionar una interfaz fácil de usar para que los agentes puedan gestionar cambios de manera sencilla.
- B. **Evaluación de cambios:** El sistema debe proporcionar un proceso para evaluar los cambios solicitados en función de su impacto y riesgo.
- C. **Planificación de cambios:** El sistema debe proporcionar un proceso para planificar los cambios aprobados, incluyendo la asignación de recursos y la programación de fechas de implementación.
- D. **Aprobación de cambios:** El sistema debe proporcionar un proceso para aprobar o rechazar los cambios solicitados.
- E. **Implementación de cambios:** El sistema debe proporcionar un proceso para implementar los cambios aprobados de manera eficiente y segura.
- F. **Seguimiento de cambios:** El sistema debe proporcionar un seguimiento en tiempo real de los cambios para que los usuarios y el personal de soporte puedan ver el estado actual de un cambio.
- G. **Notificaciones:** El sistema debe ser capaz de enviar notificaciones automáticas a los usuarios y al personal de soporte sobre el estado de un cambio.
- H. **Revisión de cambios:** El sistema debe proporcionar un proceso para revisar los cambios implementados para evaluar su éxito.

3.3.6. Gestión de Configuraciones

El sistema debe de ser capaz de gestionar las configuraciones de los activos del ecosistema tecnológico de la organización.

- A. **Inventario de configuración:** El sistema debe proporcionar un inventario completo y preciso de los componentes de configuración, como hardware, software, aplicaciones y servicios.
- B. **Identificación única de configuración:** El sistema debe proporcionar una forma de identificar de manera única cada componente de configuración.

- C. **Relaciones de configuración:** El sistema debe proporcionar una forma de registrar y rastrear las relaciones entre los componentes de configuración, como dependencias y relaciones de contenido.
- D. **Cambios en la configuración:** El sistema debe proporcionar un registro de todos los cambios en la configuración, incluyendo quién realizó el cambio, cuándo se realizó y por qué.
- E. **Acceso seguro:** El sistema debe contar con un sistema de autorización y autenticación para controlar quién tiene acceso a la información de configuración.

3.3.7. Gestión de Cumplimiento

El sistema debe de contar con mecanismos que permitan evaluar los contratos de servicio en las actividades de soporte brindadas.

- A. **Definición de tiempos y escalación de contrato de servicios:** para establecer los tiempos de respuesta y resolución en la atención de incidentes y servicio, así como de la escalación ante su incumplimiento.
- B. **Bitácoras de atención de incidentes y solicitudes de servicio:** para consultar todas las actividades y actualizaciones en la atención de incidentes y solicitudes de servicio.
- C. **Bitácoras de sistema:** para poder consultar todas las actividades realizadas dentro de la plataforma de ITSM.
- D. **Gestión de políticas y procedimientos:** para documentar y comunicar las políticas y procedimientos que rigen la operación de las áreas y actividades vinculadas con la plataforma de ITSM.

3.3.8. Gestión de Satisfacción del Usuario

El sistema debe de ser capaz de emplear mecanismos para recabar retroalimentación de los usuarios que recibieron servicios de soporte.

- A. **Encuestas de satisfacción:** para recopilar información sobre la satisfacción del usuario.
- B. **Análisis de datos:** para analizar los datos de las encuestas y detectar tendencias y problemas.
- C. **Respuesta a comentarios:** para responder de manera oportuna a los comentarios y sugerencias de los usuarios.
- D. **Automatización:** para automatizar tareas de gestión de la satisfacción del usuario.

3.3.9. Gestión de Informes

El sistema debe de contar con mecanismos de generación de reportería, visualizaciones y analíticas de las actividades de soporte a lo largo del sistema.

- A. **Recopilación de datos:** para recopilar y almacenar datos relevantes para la generación de informes.
- B. **Personalización de informes:** para personalizar los informes según las necesidades de la organización y los usuarios.
- C. **Automatización de informes:** para automatizar la generación y distribución de informes.
- D. **Acceso a informes:** para proporcionar acceso seguro a los informes a los usuarios autorizados.
- E. **Análisis de datos:** para analizar los datos y generar informes estadísticos.
- F. **Interfaz de usuario amigable:** para permitir a los usuarios generar y personalizar informes de manera fácil y rápida.
- G. **Informes personalizados:** para generar informes personalizados según las necesidades específicas del usuario.
- H. **Seguridad:** para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos incluidos en los informes.

3.3.10. Integración

La plataforma debe de contar con mecanismos de integración e interconexión para extender las funcionalidades del sistema.

- A. **Interfaz de programación de aplicaciones (API):** para proporcionar una interfaz para la integración y extensión del sistema.
- B. **Automatización de procesos:** para automatizar los procesos mediante la integración de diferentes sistemas.
- C. **Seguridad:** para garantizar la seguridad de los datos durante la integración.
- D. **Integración con sitios web:** El sistema debe de permitir captar solicitudes de soporte desde otros sitios mediante un componente.
- E. **Integración con alertas externas:** El sistema debe ser capaz de recibir notificaciones, mensajes y alertas de estabilidad y salud de sistemas secundarios.

3.3.11. Portal de Autoservicio

El sistema debe de contar con la capacidad de ofrecer un portal personalizable de autoservicio para los usuarios



- A. **Acceso seguro:** para garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder al portal.
- B. **Personalización:** para permitir personalizar la experiencia de los usuarios en el portal.
- C. **Interfaz fácil de usar:** para garantizar que los usuarios puedan navegar y utilizar el portal de manera fácil e intuitiva.
- D. **Comunicación:** para permitir a los usuarios comunicarse con el personal de soporte a través ya sea del portal como por correo electrónico.
- E. **Notificaciones:** para que los usuarios puedan consultar las actualizaciones de sus solicitudes de servicio e incidencias.
- F. **Acceso a base de conocimiento:** para contar con recursos documentados y multimedia con los servicios ofrecidos.
- G. **Personalización de servicios:** para permitir a los usuarios acceder a servicios especializados a través del portal.
- H. **Reporte de incidentes:** para permitir a los usuarios reportar incidentes y defectos.
- I. **Aprobaciones:** para permitir a los usuarios consultar la información relacionada con una solicitud de servicio y emitir una decisión.

3.3.12. Automatización

El sistema debe de contar con mecanismos de automatización para mejorar la eficiencia del sistema y de los agentes de soporte.

- A. **Capacidad de automatización:** para permitir la creación de flujos de trabajo de bajo código para automatizar tareas.
- B. **Programación de tareas:** para programar tareas para que se ejecuten automáticamente en momentos específicos o con cierta frecuencia.
- C. **Automatización de recordatorios:** para que los agentes reciban notificaciones sobre actividades asignadas en función del tiempo transcurrido.
- D. **Monitoreo:** para monitorear y detectar problemas en la automatización.
- E. **Interfaz de usuario amigable:** para permitir a los usuarios configurar y utilizar la automatización de manera fácil y rápida.
- F. **Reglas de negocio:** para permitir la automatización basada en reglas de negocio.
- G. **Seguridad:** para garantizar la seguridad de los datos y los procesos automatizados.

3.3.13. Base de Conocimiento

El sistema debe de contar con un módulo para la gestión de conocimiento para usuarios y agentes de soporte.

- A. **Creación y edición de contenido:** El sistema debe proporcionar una interfaz fácil de usar para crear y editar contenido en la base de conocimiento.



- B. **Búsqueda y navegación:** El sistema debe proporcionar una interfaz de búsqueda intuitiva y herramientas de navegación para ayudar a los usuarios a encontrar la información que necesitan.
- C. **Categorización y etiquetado:** El sistema debe proporcionar una forma de organizar y etiquetar el contenido de la base de conocimiento para facilitar su búsqueda y navegación.
- D. **Acceso seguro:** El sistema debe contar con un sistema de autorización y autenticación para controlar quién tiene acceso al contenido de la base de conocimiento.
- E. **Sugerencia automatizada artículos:** para usuarios que los usuarios puedan realizar actividades de autoservicio para los problemas más comunes.
- F. **Artículos Internos y Externos:** El sistema debe de permitir gestionar material público para usuario e interno para agentes dentro de la plataforma.

3.3.14. Gestión de Proyectos

El sistema debe de tener la capacidad de extender la funcionalidad de los agentes y administradores para administrar las actividades de iniciativas y proyectos, asignar tareas, y generar reportes de desempeño de las mismas.

- A. **Planificación de proyectos:** El sistema debe proporcionar herramientas para planificar proyectos, incluyendo la creación de un calendario, la asignación de tareas y la asignación de recursos.
- B. **Metodologías:** El sistema debe de ser capaz de gestionar proyectos por etapas y ágiles.
- C. **Plantillas:** El sistema debe definir plantillas reutilizables para definir proyectos.
- D. **Seguimiento y control:** El sistema debe proporcionar herramientas para seguir y controlar el progreso de los proyectos, incluyendo la monitorización de tareas e hitos, y el seguimiento de los plazos.
- E. **Colaboración:** El sistema debe proporcionar herramientas para colaborar en tiempo real con otros miembros del equipo del proyecto.
- F. **Comunicación:** El sistema debe proporcionar herramientas para facilitar la comunicación entre los miembros del equipo del proyecto y con los interesados en el proyecto.
- G. **Acceso seguro:** El sistema debe contar con un sistema de autorización y autenticación para controlar quién tiene acceso a la información del proyecto.

3.3.15. Telefonía Virtual

El sistema debe de contar con elementos de integración con sistemas telefónicos digitales.

- A. **Automatización de llamadas:** El sistema debe contar con automatización de llamadas como: saludos automáticos, menús de voz interactivos (IVR), y transferencias automáticas para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario.
- B. **Asignación de llamadas:** El sistema debe permitir asignar llamadas automáticamente a los agentes.
- C. **Grabación de llamadas:** El sistema debe grabar todas las entrantes y salientes para mejorar la calidad y el rendimiento del servicio al usuario.
- D. **Informes y análisis:** El sistema debe contar con informes detallados y análisis de las llamadas, lo que permitirá a la organización medir el rendimiento y mejorar la eficiencia del servicio al usuario.
- E. **Personalización:** El sistema debe permitir personalizar los saludos, menús de voz interactivos, y otras funcionalidades para adaptarse a las necesidades de la organización.
- F. **Colas de llamadas:** El sistema debe permitir crear colas de llamadas para organizar las llamadas entrantes y asegurar que las llamadas sean respondidas en orden.
- G. **Menús de voz:** El sistema debe contar con sistema de respuesta automática interactiva que permita interactuar con un menú de voz para buscar ayuda, hacer una cita o transferir a un agente específico.

4. Requerimientos a nivel Plataforma

Los sistemas que conforman la Plataforma de Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información deben de tener los siguientes requerimientos a nivel plataforma:

4.1. Requerimientos Técnicos

- A. Los sistemas que conforman la Plataforma de Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías deben de estar sustentados en un modelo de Software como Servicio con alojamiento en infraestructura de nube de un proveedor líder de cómputo en la nube.
- B. La operación de la plataforma no debe de requerir el uso de infraestructura física de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para ninguna de sus funcionalidades o módulos.
- C. Los sistemas que conforman la Plataforma de Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías deben de contar con mecanismos de exportación de la información generada en el proceso de soporte y gestión de servicios de Tecnologías de Información.
- D. Los sistemas que conforman la plataforma deben de contar con aplicaciones móviles que permitan a los agentes con los elementos necesarios para dar

continuidad a sus actividades de soporte y de servicios de tecnologías de la información en cualquier lugar.

- E. La información generada y almacenada en la **“Plataforma para la Gestión de: Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información”**, deberá contar con mecanismos de exportación en formatos como csv, json, pdf, doc, png, entre otros, con la finalidad de que pueda ser dispuesta para su consulta y almacenamiento en el repositorio que decida el Gobierno del Estado.

4.2. Requerimientos de Integración

Los sistemas que conforman la Plataforma de Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información deben de tener los mecanismos de integración e interconexión:

- A. Integración con sitios web – Los sistemas deben de tener mecanismos para generar componentes que puedan ser incrustados en sitios de internet que permitan a los usuarios generar solicitudes de soporte y contactar a un agente para dar seguimiento a sus solicitudes.
- B. Acceso programático – Los sistemas deben de contar con canales de interacción programática para extender las funcionalidades de la plataforma en torno a elementos de automatización e intercambio de información con sistemas externos.

4.3. Administración de Usuarios y Permisos

Ambas plataformas tecnológicas de la Mesa de soporte y gestión de IT y de Mesa de ayuda a la ciudadanía deben de permitir la definición de roles y permisos granulares para los diferentes usuarios que permitan definir atribución que restrinjan o permitan el acceso a segmentos, módulos y funcionalidades de los usuarios y agentes en función de sus roles asignados.

4.4. Seguridad y Cumplimiento

La plataforma deberá ofrecerse mediante un modelo de SaaS en la nube conforme a elementos de seguridad como los siguientes:

- Certificación ISO 27001, SOC 2 Tipo II, Cyber Essentials Plus, cumplimiento HIPAA o equivalentes.
- Las plataformas deberán estar alojadas de manera segura conforme a los lineamientos y mejores prácticas de ciberseguridad en su infraestructura digital.
- Las plataformas deberán de contar con protocolos de encriptación AES de 256 bits para datos en reposo y HTTPS con cifrado TLS 1.2 para datos en tránsito.

- Las plataformas deberán contar con protección contra malware y spam compatible con escaneo y mecanismos de seguridad en tiempo real.
- El proveedor de la plataforma deberá contar la capacidad de generar copias de seguridad casi en tiempo real que se mantengan en diferentes zonas de disponibilidad.

4.5. Casos de éxito

Los sistemas que conformen la Plataforma para la Gestión de: Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información deberán estar avalados con al menos tres casos de éxito en contextos gubernamentales en los cuales se evidencie la capacidad de los mismos en atender los elementos de funcionalidad delineados y de lograr los objetivos establecidos en este documento.

5. Mantenimiento y soporte

El mantenimiento y la actualización de la plataforma son aspectos críticos que aseguran la continuidad del servicio y la satisfacción del usuario final. Por lo tanto, se debe establecer un plan de mantenimiento y actualización que permita corregir errores, mejorar la funcionalidad y mantener la seguridad del sistema.

En cuanto al mantenimiento, se deben establecer procedimientos para identificar, analizar y solucionar problemas que puedan surgir en el sistema. Es importante realizar un seguimiento regular del rendimiento del sistema, monitorear el uso de recursos y aplicar las actualizaciones necesarias para mantener el funcionamiento óptimo del sistema.

En cuanto a la actualización, se debe establecer un plan de actualización que permita incorporar nuevas funcionalidades y mejoras al sistema. Se deben realizar pruebas rigurosas para garantizar que la actualización no afecte la funcionalidad del sistema. También se deben llevar a cabo pruebas de seguridad para garantizar que la actualización no represente una brecha en la seguridad del sistema.

El mantenimiento y la actualización del sistema son esenciales para garantizar su continuidad y eficacia en el tiempo. Se deben establecer procedimientos y planes de trabajo para llevar a cabo estas tareas y así garantizar un servicio de calidad a los usuarios.

El mantenimiento y la actualización del sistema no solo considera los elementos propios de la infraestructura tecnológica de la solución, sino también la capacitación de los agentes de la plataforma y la configuración de las nuevas funcionalidades que se anexen a las diferentes plataformas.

Todos estos elementos formarán parte por responsabilidad del licitante sin un costo adicional a la Dirección.

6. Servicios profesionales

El Proveedor deberá detallar los siguientes servicios profesionales que se señalan en lo sucesivo.

6.1. Líder de proyecto

Nombrar un líder de proyecto dedicado al cumplimiento y acompañamiento de las actividades técnicas y de Gestión del cambio bajo:

- Deberá ser un recurso dedicado al proyecto para el apoyo y seguimiento de las actividades que garanticen el éxito de la implementación del sistema.
- Incluir el curriculum vitae y documentación necesaria en proyectos con características técnicas similares al presente; y
- Presentar una certificación vigente en el uso de cada uno de los sistemas que conforman la Plataforma.

6.2. Socio del Fabricante

El Proveedor deberá contar con documentación vigente que lo avale como socio reconocido en México con los fabricantes de los sistemas de la Plataforma, o bien de alguna empresa especializada subcontratada para este proyecto.

6.3. Servicios de soporte técnico

El Proveedor cubrirá los requerimientos mencionados a continuación, para satisfacer todos los requisitos técnicos solicitados por el Gobierno del Estado de Durango.

- A. El **Proveedor** deberá proporcionar un procedimiento de operación estándar que permita registrar los incidentes y solicitudes de servicio reportados por los usuarios de la plataforma;
- B. Atención eficiente y efectiva con soporte 8/5 mediante la utilización de herramienta de gestión y seguimiento de incidencias; y
- C. Un SLA con tiempos de respuesta máxima de tres horas:
 - Recibida la solicitud, el Proveedor, en un plazo máximo de 3 horas enviará la confirmación de la recepción de esta e informará el tiempo de respuesta y solución conforme a los siguientes **NIVELES DE SERVICIO**.

PRIORIDADES	CASO	TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN	
		MÍNIMO	MÁXIMO
Alta	Error del sistema	1 a 3 hrs	24 hrs.
Media	Reportes y consultas	4 a 8 hrs.	48 hrs.
Baja	Cambio de flujo de trabajo o funcionalidades	8 a 12 hrs.	72 hrs.
REQUERIMIENTO SOLICITADO			
El reporte será enviado mediante las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico; o • Servicio al cliente 			

En caso de que sea requerido, El Proveedor deberá contar con personal que brinde asistencia presencial en la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración o en el sitio del incidente, sujeto a los tiempos de los niveles de servicio de la tabla anterior.

Descripción de niveles de prioridad:

- **Prioridad Alta:** fallas de operación en las que el sistema deja de operar completamente.
 - Por ejemplo: Error en el sistema. Alguna funcionalidad del sistema que afecte la operación u otros servicios ofrecidos por la plataforma.
- **Prioridad Media:** fallas de operación en las que el sistema deja de operar parcialmente, o sea, dejan de operar algunas funcionalidades del sistema, pero las básicas continúan operando y el sistema se mantiene estable. Por ejemplo:
 - Fallas en reportes y / o consultas, o en algún modulo y / o proceso.
 - Falla de algún componente que afecta la captación de información.
- **Prioridad Baja:** Son aquellas solicitudes de ajustes en las configuraciones de la plataforma o solicitudes de información de la misma. Estos casos no presentan riesgos a la operación del sistema.
 - Por ejemplo: Atención para reconfiguraciones, refuerzo de capacitación, ajustes de procesos, entre otros.
- Con el objeto de llevar una memoria técnica de las peticiones, se designará por parte de la **Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración**, el personal que fungirá como usuarios administradores, los cuales serán



responsables para el levantamiento de peticiones y para que tengan la comunicación de forma directa con el personal del **Proveedor**, para la atención oportuna de los requerimientos.

- El **proveedor** entregará el reporte de actividades de forma mensual al personal que la **Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración** indique, plasmando el motivo, estatus de las peticiones y documentado las acciones realizadas.
- **ENTREGABLES:** Reporte de Atención a Clientes, con los niveles de servicio prestados durante el mes transcurrido a partir de la fecha de inicio del contrato hasta la fecha de terminación. El formato de dicho reporte será libre de acuerdo con los niveles de servicio ofertados por el **Proveedor** siempre y cuando cumpla con lo descrito anteriormente.

6.4. Servicios de gestión del cambio

Los servicios de gestión del cambio permitirán al Gobierno del Estado de Durango disminuir el riesgo en la implementación de la Plataforma para la Gestión de: Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información, así como incrementar los beneficios de la inversión al apoyar el uso y adopción de esta. El **proveedor** deberá entregar lo siguiente:

- **Plan de comunicación:** Para involucrar a los usuarios en relación con el cambio, cuando sucederá, cómo habrá de ocurrir y cuáles son las opciones de participación del usuario final.
- **Plan de entrenamiento:** para capacitar a un grupo de expertos internos que apoyarán la puesta en marcha del proyecto.
- **Capacitación de administradores y área de ingeniería en sistemas:** Proveer entrenamiento e información al personal responsable de la implementación, puesta en marcha, administración y operación que permita el gestionar las funciones de las mejoras, actualizaciones y herramientas que se integren.

7. Requisitos de factibilidad tecnológica de los licitantes

La implementación de la Plataforma debe atender y cumplir a cabalidad las especificaciones descritas en el siguiente marco tecnológico, así mismo el Proveedor deberá presentar la evidencia y entregable generado a partir del cumplimiento de dicho punto:

7.1. Administración de proyectos

- Cronograma de trabajo Gantt
 - Metodología que permita desarrollar software de manera incremental, la entrega de avances funcionales por producto y evaluar de forma progresiva el avance del desarrollo.
- Herramientas aceptadas
 - Administración de proyectos que interopere con la herramienta utilizada de soporte técnico y sistema de control documental.
- Comunicación
 - Sistema de chat contextual y de colaboración en tiempo real por grupos de trabajo.
- Repositorio de documentos
 - Software de colaboración de contenidos, que permita el uso de la documentación generada durante el proyecto.
- Administración de incidencias
 - Plataforma para el registro de incidencias que se conecte con la plataforma de administración de proyectos.

7.2. Implementación

- Creación de paquete de entrega del proyecto
 - Documentación
 - Manual de usuario (por sistema)
 - Manual de operación (por sistema)
 - Manual de instalación (por sistema)
 - Memoria Técnica
 - Documentación de requerimientos, diseño y configuración
 - Material y evidencia de Capacitación y Transferencia de conocimiento
 - Actas de entrega y Aceptación
 - Lanzamiento
 - Como parte de las actividades de implementación y lanzamiento de la "**Plataforma para la Gestión de: Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información**", el proveedor realizará las acciones necesarias para la transferencia del servicio de nube empleado en este proyecto a la cuenta de nube que el personal técnico de Gobierno del Estado indique.

8. Plazo de entrega

Debido a la necesidad del servicio y considerando los antecedentes, características e importancia de su objetivo principal, el plazo de entrega no deberá exceder a **2** meses a partir de la fecha de firma del contrato.

DE LAS PÓLIZAS DE GARANTÍA CORRESPONDIENTES:

- PÓLIZA DE GARANTÍA DE SOFTWARE: El periodo de garantía del software: Plataforma para la Gestión de: Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información; deberá ser al día/mes/año a partir de la fecha de la firma del acta de entrega correspondiente o a partir de las n horas siguientes a su puesta en operaciones y habiendo comprobado su correcto funcionamiento mediante documento legal expedido por la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración y en común acuerdo con el **Proveedor**.
- PÓLIZA DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO: El Proveedor deberá garantizar una póliza de garantía al día/mes/año de soporte técnico para la Plataforma para la Gestión de: Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información, la cual deberá cumplir con los siguientes servicios y especificaciones (de acuerdo al numeral 6.3 Servicios de Soporte Técnico del presente documento):
 - Mediante el sistema 24/7.
 - Tiempos de respuesta máxima de una hora.
 - Herramienta aceptada: Aquella que conecte simultáneamente con soporte técnico y un sistema de documentación.

LUGAR DE ENTREGA

El lugar de entrega e implementación del software se realizará en las oficinas que ocupa la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, con domicilio en Calle: Constitución Número 143 Norte, Col. Centro, Durango, Dgo, C.P. 34000.

VIGENCIA: DÍA MES AÑO AL DÍA MES AÑO

- Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los trabajos definidos en el presente documento correrán por cuenta del Proveedor y deberán estar incluidos en el valor de la propuesta que presente.
- Cualquier faltante y / o falla que impida poner en operación el correcto funcionamiento de lo solicitado, correrá por cuenta del Proveedor y no causará costos adicionales por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

- Garantizar que contará con el personal y el recurso logístico y técnico necesario para ejecución de los trabajos señalados en la presente.

9. Conclusiones

El uso de Mesas de ayuda y de soporte, tanto dentro de la esfera gubernamental como hacia la ciudadanía, mejoran la relación con los usuarios y ciudadanos, mejorando los tiempos de atención y asegurando una comunicación efectiva entre los agentes y los usuarios.

Estos elementos suelen acompañarse con una serie de mejoras como lo son:

- Aumento en la satisfacción de los usuarios – Al poder ofrecer un punto de contacto centralizado para usuarios que buscan información, tienen preguntas o solicitan ayuda.
- Accesibilidad y Conveniencia – Los usuarios pueden utilizar diferentes canales, facilitando la cercanía, comunicación y entendimiento para brindarles el apoyo y la información que requieren.
- Resolución de incidentes – Estas plataformas sirven como un puente para acercar a los usuarios y a las áreas técnicas, facilitando la resolución de incidentes de una manera efectiva.
- Asignación efectiva de recursos – Al centralizar todas las solicitudes de soporte, ayuda e información, el gobierno es capaz de optimizar los recursos disponibles para dichas acciones, identificando problemas comunes y tendencias, con el fin de atender las diferentes causas raíz e incluso, diseñar soluciones automatizadas para las mismas.
- Recolección de retroalimentación - Con el fin de captar la retroalimentación del servicio brindado a los usuarios, permitiendo establecer métricas de servicio y mejoras en áreas de oportunidad.
- Transparencia y colaboración - Al contar con una plataforma centralizada, la transparencia de las actividades realizadas aumentará, demostrando así el compromiso de los agentes para alcanzar los objetivos planteados y fomentar la colaboración entre los mismos.

Es por el conjunto de las razones anteriores, que el fortalecimiento de las soluciones tecnológicas empleadas en el marco de soporte y atención hacia la ciudadanía y dentro del gobierno para elementos de tecnología representa una gran área de oportunidad para mejorar de manera significativa la eficiencia de dichas acciones y de una mejora en la percepción de parte de la ciudadanía y los usuarios solicitantes.

10. Entregables del sistema

Los entregables mínimos de este proyecto son:

Tabla 1. Entregables de proyecto.

Nombre del documento	Contenido mínimo del documento	Fecha límite de entrega	Responsable de la entrega	Forma de entrega
Manuales de Usuario	Funcionalidades básicas de los módulos principales, los alcances de los Roles de Usuario, las formas de acceso.	2 días naturales posteriores a la aprobación del documento.	EL PROVEEDOR	Debe entregarse de manera física y digital
Manual de Configuración	Documento con procedimientos operativos para la configuración de las plataformas	2 días naturales posteriores a la aprobación del documento.	EL PROVEEDOR	Debe entregarse de manera física y digital
Transferencia de conocimiento - Agentes	Sesiones presenciales para fines de capacitación y entrenamiento para usuarios tipo Agente (el número de participantes será definido por la DTlyT)	Una vez que se haya implementado el sistema.	EL PROVEEDOR	Debe entregarse de manera física y digital

Nombre del documento	Contenido mínimo del documento	Fecha límite de entrega	Responsable de la entrega	Forma de entrega
Transferencia de conocimiento - Supervisor	Sesiones presenciales para fines de capacitación y entrenamiento usuarios tipo Supervisor (el número de participantes será definido por la DTlyT)	Una vez que se haya implementado el sistema.	EL PROVEEDOR	Debe entregarse de manera física y digital
Transferencia de conocimiento - Administradores	Sesiones presenciales para fines de capacitación y entrenamiento para usuarios tipo usuarios Administradores (el número de participantes será definido por la DTlyT)	Una vez que se haya implementado el sistema.	EL PROVEEDOR	Debe entregarse de manera física y digital



Nombre del documento	Contenido mínimo del documento	Fecha límite de entrega	Responsable de la entrega	Forma de entrega
Memoria Técnica	Repositorio documental con minutas, documentos de diseño y configuración, grabaciones y material de apoyo, así como de actas de entrega y aceptación.	Una vez que se haya implementado el sistema.	EL PROVEEDOR	Debe entregarse de manera física y digital



ANEXO 2
MODELO DE CONTRATO

**ESTE MODELO ESTÁ SUJETO A CAMBIO Y MODIFICACIONES
DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS
FORMATO DE CARÁCTER INFORMATIVO (NO ES NECESARIO INTEGRARLO EN LA PROPUESTA)**

CONTRATO DE (ADQUISICIÓN DE BIENES); CONSISTENTES EN “_____”, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO, REPRESENTADA POR LA **LIC. BERTHA CRISTINA ORRANTE ROJAS**, EN SU CARÁCTER DE SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN; ASISTIDA POR EL **L.E.P. PEDRO JOSUÉ HERRERA PARA**, EN SU CARÁCTER DE SUBSECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN; Y POR EL _____ EN SU CARÁCTER DE _____; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO “**LA SECRETARÍA**”; Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL/FÍSICA _____, POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL, EL **C. _____**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**EL PROVEEDOR**”; ASÍ MISMO, SE HACE CONSTAR QUE CUANDO AMBAS PARTES ACTÚEN DE FORMA CONJUNTA, SE LES DENOMINARA “**LAS PARTES**”; QUIENES ACUERDAN CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

1. Declara “**LA SECRETARÍA**” a través de sus Representantes:

- 1.1. Que es una Dependencia perteneciente al Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Durango, conforme a lo dispuesto por el artículo 99 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango; y los artículos 3, 19, 28 fracción II y 30 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango.
- 1.2. Que con fecha __ de ____ de 20__, la **LIC. BERTHA CRISTINA ORRANTE ROJAS**, fue designada como Secretaria de Finanzas y de Administración del Estado de Durango, por el **DR. ESTEBAN ALEJANDRO VILLEGAS VILLARREAL**, Gobernador del Estado de Durango; nombramiento que a la fecha no le ha sido revocado, ni limitado en forma alguna y, por lo tanto, cuenta con la capacidad y facultad jurídica para suscribir el presente instrumento legal de conformidad con lo dispuesto por el artículo 21, fracción LVIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango, en correlación con los numerales 7 y 9 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y de Administración.
- 1.3. Que con fecha __ de ____ de 20__, el **LIC. L.E.P. PEDRO JOSUÉ HERRERA PARA**, fue designado por el **DR. ESTEBAN ALEJANDRO VILLEGAS VILLARREAL**, Gobernador del Estado de Durango; como Subsecretario de Administración; nombramiento que a la fecha no le ha sido revocado, ni limitado en forma alguna, por lo tanto, conforme a lo dispuesto por los artículos 10, fracciones XII y XVI, y 41, fracción XX del Reglamento

Interior de la Secretaría de Finanzas y de Administración, cuenta con la capacidad jurídica para asistir el presente instrumento legal, en los términos en este señalado.

- 1.4. Que con fecha __ de ____ de ____, el _____, fue designado por el **DR. ESTEBAN ALEJANDRO VILLEGAS VILLARREAL**, Gobernador del Estado de Durango; como Director de _____; nombramiento que a la fecha no le ha sido revocado, ni limitado en forma alguna, por lo que cuenta con la capacidad jurídica para asistir el presente contrato, en los términos en este señalado, conforme a lo dispuesto por el artículo ____ del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Estado de Durango.
 - 1.5. Para dar cumplimiento a los objetivos del Gobierno del Estado de Durango, se requiere de la (adquisición de los bienes y/o prestación de los servicios) objeto del presente contrato, por lo cual, la Dirección de Recursos Materiales de la Subsecretaría de Administración, llevó a cabo el procedimiento de la Licitación Pública Nacional **EA-910002998-N__-20__**, relativo a la contratación de _____; de conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento, y demás disposiciones normativas aplicables.
 - 1.6. Que "**LA SECRETARÍA**" cuenta con la suficiencia presupuestal necesaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, tal y como consta en el oficio número **SFA/__/20__**, de fecha __ de ____ de 20__, que contiene la clave presupuestal número _____; lo cual está en apego a la Ley de Egresos del Estado de Durango, para el ejercicio fiscal 20__.
 - 1.7. Que "**LA SECRETARÍA**", conforme a lo establecido por el artículo 30 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango, en su fracción LX, está facultada para suscribir en los términos de las leyes de la materia, los contratos de compra-venta, arrendamiento, prestaciones de servicios técnicos y profesionales, y los relativos a bienes muebles, así como los diversos convenios de la administración pública estatal; motivo por el cual, de conformidad con la normativa aplicable, se encuentra plenamente facultada para proceder con el presente procedimiento de adjudicación.
 - 1.8. Señala como domicilio legal, el ubicado en calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, C.P. 34279, Durango, Dgo.
2. Declara "**EL PROVEEDOR**" a través de su Representante y/o Apoderado Legal:
- 2.1. Ser una empresa legalmente constituida, lo cual acredita mediante escritura pública número _____, volumen _____, ante la fe del Lic. _____, Notario Público número __ de esta ciudad de Victoria de Durango, a fecha __ de ____ de ____.
 - 2.2. Que de forma enunciativa mas no limitativa, tiene como objeto social: "**_____**"; para lo cual, se encuentra plenamente autorizado por la

Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Gobierno Federal a través del Servicio de Administración Tributaria.

- 2.3. Tener capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse en los términos de este contrato, el cual es su voluntad celebrar por así convenir al desarrollo de su objeto social.
 - 2.4. El **C.** _____, es Representante Legal de "**EL PROVEEDOR**", lo cual acredita con escritura pública número _____; otorgado ante la fe del Lic. _____, Notario Público número ___ de la ciudad de _____, poder otorgado a fecha __ de _____ de ____; declarando en este acto bajo protesta de decir verdad, que no le ha sido revocado a la fecha de la firma del presente instrumento legal; identificándose en este acto con credencial para votar con clave de elector _____.
 - 2.5. Que se encuentra registrado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número _____.
 - 2.6. Que conoce las especificaciones, cantidades y precios de los servicios y/o bienes por adquirirse, y se obliga a proporcionarlos a favor de "**LA SECRETARÍA**" en esos términos, así como el contenido de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento, y demás disposiciones aplicables y vigentes.
 - 2.7. Que se encuentra registrado en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Durango, con el número de folio ___/____, vigente hasta el __ de _____ de _____.
 - 2.8. Que tiene establecido su domicilio en _____ de la ciudad de _____; mismo que señala para todos y cada uno de los fines y efectos legales de este contrato.
 - 2.9. Que no se encuentra en ninguno de los supuestos del artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; así mismo, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra imposibilitado para suscribir el presente contrato, por lo que se obliga en los términos del mismo.
 - 2.10. Declara "**EL PROVEEDOR**", bajo protesta decir verdad, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Instituto Mexicano del Seguro Social; Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores; Sistema del Ahorro para el Retiro; y demás obligaciones ante las autoridades.
3. "**LAS PARTES**" declaran que:
- 3.1. Comparecen a este acto en plenitud de facultades, de manera libre y espontánea, sin coacción alguna o vicio que afecte el consentimiento; que las cláusulas que a continuación se detallan, constituyen la expresión fiel de su voluntad sin reservas, y



que conocen la trascendencia y efectos legales de este instrumento legal, señalando que es su deseo celebrar el presente contrato de prestación de servicios de conformidad a las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEL OBJETO CONTRACTUAL.- Señalan **"LAS PARTES"** que la finalidad del presente instrumento jurídico, es la (adquisición de bienes y/o prestación de servicios o ambos) consistentes en (bienes y/o servicios o ambos); que deberá garantizar **"EL PROVEEDOR"** a favor de **"LA SECRETARÍA"**, en los términos y condiciones contenidos en la propuesta técnico-económica realizada por **"EL PROVEEDOR"** dentro del proceso licitatorio; con la cual, se satisfacen cabalmente las necesidades de **"LA SECRETARÍA"**; propuesta que se adjunta al presente contrato, bajo el nombre de **ANEXO 1**, que debidamente rubricado por **"LAS PARTES"**, surte todos y cada uno de los efectos jurídicos a él inherentes.

SEGUNDA. PRECIO DE LOS BIENES y/o SERVICIOS O AMBOS OBJETO DEL CONTRATO, FORMA Y PLAZO DE PAGO.- Manifiesta **"EL PROVEEDOR"** que el precio de los (bienes y/o servicios o ambos), es por la cantidad de \$_____ (_____ pesos 00/100 M.N.), antes de impuestos; debiendo agregar la cantidad de \$_____ (_____ pesos 00/100 M.N.), por concepto de IVA; es decir que, la cantidad total del presente contrato será de \$_____ (_____ pesos 00/100 M.N.), después de impuestos.

El monto de los (bienes y/o servicios o ambos) adquiridos, se pagará en una sola exhibición, en moneda nacional y de conformidad a lo dispuesto por el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango. Se considerará exigible el pago una vez entregado los bienes y/o prestado los servicios o ambos; por lo que **"EL PROVEEDOR"** deberá de emitir la factura concerniente al pago, conteniendo los requisitos fiscales correspondientes, debiendo ser recibida y validada por la Secretaría de Finanzas y de Administración del Estado de Durango.

La factura a la que se hace mención en el párrafo anterior, deberá de contener como mínimo los siguientes requisitos:

DATOS MÍNIMOS DE FACTURACIÓN	
A favor de:	Gobierno del Estado de Durango.
Registro Federal de Contribuyentes (RFC):	GED620101652.
Domicilio:	Felipe Pescador número 800, Zona Centro, C.P. 34000, Durango, Dgo.
CFDI:	Comprobante Fiscal Digital por Internet a favor de la Secretaría; el cual deberá estar generado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con la legislación fiscal aplicable.
Validaciones:	Anexar validaciones del SAT.
XML:	Archivos XML enviados al correo electrónico.

“EL PROVEEDOR” señala como cuenta para recibir los pagos descritos en la presente cláusula, la cuenta número _____, CLABE _____, sucursal ___ de la Institución Bancaria _____.

TERCERA. CONDICIÓN DE PRECIO.- El precio establecido por **“LAS PARTES”** relativo al objeto contractual, descrito en la **CLÁUSULA PRIMERA**, será fijo durante la vigencia total del instrumento en mención, así como cualquier ampliación que pudiera presentarse, por lo que de no respetarse tal condición, **“LA SECRETARÍA”** podrá rescindir el contrato administrativamente, sin incurrir en responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración jurisdiccional y, en consecuencia a ello, **“LA SECRETARÍA”** podrá exigir a **“EL PROVEEDOR”** el pago correspondiente por penalización, daños y perjuicios causados al Gobierno del Estado de Durango.

CUARTA. IMPUESTOS.- “LAS PARTES” convienen que de forma individual, son responsables de dar cumplimiento conforme a la legislación aplicable, a sus respectivas obligaciones fiscales, originadas con motivo del contrato.

QUINTA. PAGOS EN EXCESO.- Si **“EL PROVEEDOR”** recibe pagos en exceso, se obliga a reintegrar a **“LA SECRETARÍA”** dentro de los 12 (doce) días hábiles siguientes a la determinación de dicho pago en exceso, las cantidades correspondientes con sus respectivos intereses, contados a partir de que estos se hagan exigibles y hasta que se pongan efectivamente a disposición de **“LA SECRETARÍA”**, los cuales, se computarán y pagarán conforme a lo establecido en el artículo 63 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

SEXTA. VIGENCIA Y PLAZO DE ENTREGA DE LOS (BIENES Y/O SERVICIOS O AMBOS).- El contrato tendrá vigencia durante el periodo comprendido del __ de _____ de ____, al __ de _____ de ____; plazo en el cual, **“EL PROVEEDOR”** deberá dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones contraídas por él a través del presente contrato en la **CLÁUSULA PRIMERA, ANEXO 1** y, en general, dentro de todas y cada una de las actuaciones que integran el proceso licitatorio.

“EL PROVEEDOR” deberá entregar y/o prestar los (bienes y/o servicios o ambos) objeto del presente contrato a total satisfacción de **“LA SECRETARÍA”**, de conformidad con el calendario de entregas y/o plan de trabajo, establecido en el **ANEXO 1**; precisando que dicha entrega y/o prestación de servicios será en el lugar que guardan las instalaciones de _____ en la ciudad de Victoria de Durango, ubicadas en: calle _____; o en cualquier otro lugar que sea necesario para el cumplimiento a las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico y su **ANEXO 1**.

SÉPTIMA. ACCESO AL INTERIOR DE LOS INMUEBLES.- Acuerdan **“LAS PARTES”** brindarse mutuamente las facilidades de acceso a bienes inmuebles, en el entendido de que dicho acceso será única y exclusivamente a las áreas y con las personas necesarias para el cabal cumplimiento del presente instrumento.

OCTAVA. RESPONSABILIDAD CIVIL.- La entrega de (los bienes y/o prestación de los servicios) objeto del presente contrato, se hará bajo la total responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**, por lo que éste excluye desde este momento a **“LA SECRETARÍA”**, de cualquier responsabilidad civil, penal, mercantil, laboral, fiscal o de cualquier otra índole, derivada o relacionada con cualquier daño o perjuicio que pudiera presentarse en el personal, equipo o material de **“EL**

PROVEEDOR", en la entrega-recepción de los bienes y/o prestación de los servicios objeto del contrato.

NOVENA. CARTA COMPROMISO.- Los bienes objeto del presente contrato, contarán con una garantía de calidad que otorgará **"EL PROVEEDOR"** a favor del Gobierno del Estado de Durango, por un periodo de 12 (doce) meses contados a partir del día en que dichos bienes hayan sido recibidos de conformidad por **"LA SECRETARÍA"**; en caso de que los bienes presenten defectos de fabricación o de cualquier otra naturaleza que afecte la funcionalidad y/u ocasionen un detrimento en la vida útil de los mismos, **"EL PROVEEDOR"** deberá reemplazarlos en un término no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la notificación que le haga por cualquier vía **"LA SECRETARÍA"**.

Tratándose de prestación de servicios, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"LA SECRETARÍA"**, una carta en donde haga constar el sustento científico, normativo y metodológico de la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

DÉCIMA. GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir en la forma, términos y procedimientos previstos por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento, y demás disposiciones en la materia; las garantías que se relacionan a continuación:

1. **Garantía de anticipo:** Esta garantía deberá constituirse por la totalidad del monto del anticipo (en caso de aplicar)
2. **Garantía de cumplimiento:** Consistente en una fianza por el 10% (diez por ciento) del importe del contrato (sin incluir IVA), a favor de **"LA SECRETARÍA"**, en un plazo no mayor a __ (__) días hábiles a partir de la firma del contrato, de conformidad con los artículos 32 y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; expedida a través de una Institución Aseguradora de nacionalidad mexicana, debidamente autorizada por la legislación aplicable; en la cual, dicha Institución Aseguradora, exprese:
 - a) Que se expide en términos del contrato.
 - b) Que se expide de conformidad y en alcance a las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.
 - c) Que se hará aplicable a favor de **"LA SECRETARÍA"**, en caso de que su fiador incumpla total o parcialmente con una o más de sus obligaciones contenidas en el contrato.
 - d) Que se compromete a someterse al procedimiento de ejecución previsto en los artículos 178, 282 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, con exclusión de cualquier otro.
 - e) Que se compromete a pagar la cantidad importe de la fianza, en caso de incumplimiento por parte de su fiado, así mismo, que se obliga al pago de daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento, el pago de las penas convencionales y, en general, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en que pudiera incurrir su fiado.
 - f) La fianza tendrá una vigencia de 12 (doce) meses posteriores a la fecha de la firma del presente contrato, y cubrirá cualquier prórroga de entrega que se otorgue a su fiado para el cumplimiento del contrato.
 - g) La fianza se cancelará cuando **"EL PROVEEDOR"** haya cumplido con todas las obligaciones que se deriven de este contrato y a total satisfacción de **"LA**

SECRETARÍA", siendo requisito indispensable la conformidad expresa y por escrito de la Secretaría de Finanzas y de Administración.

DÉCIMA PRIMERA. PENAS CONVENCIONALES.- Convienen **"LAS PARTES"** que en caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla total o parcialmente con una o más de las obligaciones derivadas del contrato, se hará acreedor a una pena convencional, consistente en el pago de hasta 300 UMA'S vigentes al momento de la aplicación de dicha pena, más el importe resultante por concepto de IVA, que deberá hacer a favor de **"LA SECRETARÍA"**, por cada día de atraso en el cumplimiento de dichas obligaciones; la pena máxima será hasta en un máximo del 15% (quince por ciento) del valor total del contrato; para el cumplimiento de esta disposición, **"LA SECRETARÍA"** podrá ejecutar dicha pena, haciendo válida la garantía para el cumplimiento descrita en la **CLÁUSULA DÉCIMA** numeral **2**; y/o hacer la retención total o parcial de los pagos pendientes a favor de **"EL PROVEEDOR"**.

Así mismo, **"LAS PARTES"** establecen que en caso de materializarse alguno de los supuestos descritos en el párrafo inmediato anterior, **"LA SECRETARÍA"** quedará facultada para aplicar la pena convencional a que se hace mención, sin necesidad de tramite jurisdiccional; para tal efecto, una vez que **"EL PROVEEDOR"** llegase a incumplir alguna de sus obligaciones, **"LA SECRETARÍA"** procederá a notificarle tal incumplimiento y la posible pena convencional que pudiera aplicarse, para que en un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la notificación que haga **"LA SECRETARÍA"**, y a efecto de no dejar a **"EL PROVEEDOR"** en estado de indefensión, éste manifieste de forma escrita lo que a su derecho convenga, debiendo **"LA SECRETARÍA"** emitir dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes, una resolución en la cual quede expresamente fundado y motivado lo procedente, apercibiendo a **"EL PROVEEDOR"** que en caso de no pronunciarse en relación a dicho incumplimiento, se tendrá como presuntivamente aceptando los hechos planteados por **"LA SECRETARÍA"** en consecuencia de la posible pena convencional.

DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL.- **"EL PROVEEDOR"** asumirá la responsabilidad total en el caso de que al entregar los (bienes y/o servicios o ambos) señalados en la **CLÁUSULA PRIMERA**, infrinja los derechos de terceros sobre patentes, marcas o derechos de autor, así como utilice bienes de propiedad de terceros para el cumplimiento de los objetivos del contrato, motivo por el cual, desde este momento, libera a **"LA SECRETARÍA"** de cualquier responsabilidad de carácter civil, penal, fiscal o de cualquier otra índole.

DÉCIMA TERCERA. SUBCONTRATACIÓN.- **"LAS PARTES"** acuerdan que para los efectos del contrato, se entenderá por subcontratación como el acto mediante el cual **"EL PROVEEDOR"** encomienda a otra persona física o moral, la ejecución total o parcial del objeto del contrato. En ese sentido, **"LA SECRETARÍA"** acepta que, en caso de existir subcontratación, no excluye a **"EL PROVEEDOR"** del cumplimiento total o parcial de las obligaciones que le correspondan de conformidad a lo establecido en el contrato; por lo tanto, **"EL PROVEEDOR"** seguirá teniendo la totalidad de las responsabilidades a favor de **"LA SECRETARÍA"**, siendo requisito indispensable para la procedencia de dicha figura, la plena justificación técnica y la autorización por escrito de **"LA SECRETARÍA"**.

DÉCIMA CUARTA. INTRANSMISIBILIDAD DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES.- **"EL PROVEEDOR"** no podrá ceder, gravar, transferir o afectar bajo cualquier título, parcial o totalmente a favor de otras personas físicas o morales, los derechos y obligaciones derivados del presente

contrato, salvo los de cobro que se generen en términos del mismo, en cuyo caso, será requisito indispensable la autorización expresa de **“LA SECRETARÍA”**.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN.- “EL PROVEEDOR” acepta en forma expresa que **“LA SECRETARÍA”** podrá rescindir administrativamente el presente contrato, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, por cualquiera de las causas que a continuación se enumeran:

- a) Si se suspende la prestación de (los servicios contratados y/o no se entregan los bienes), sin causa justificada.
- b) Cuando sin motivo justificado, **“EL PROVEEDOR”** incumpla con lo establecido en el presente contrato y su **ANEXO 1**.
- c) Si cede a terceras personas los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, ya sea los correspondientes a una parte o a la totalidad de los mismos, salvo por lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.
- d) Que **“EL PROVEEDOR”** no respete el precio pactado por (los bienes y/o servicios), de conformidad con lo establecido en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente contrato.
- e) Cuando las penas convencionales aplicadas a **“EL PROVEEDOR”**, rebasen el monto del 15% (quince por ciento) del monto total del presente contrato.
- f) Que **“EL PROVEEDOR”** no entregue la(s) garantía(s) estipulada(s) en este instrumento.

DÉCIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- El inicio del proceso de rescisión del contrato en caso de incumplimiento de **“EL PROVEEDOR”**, será en los siguientes términos:

- a) Se iniciará a partir de que **“LA SECRETARÍA”** le comunique por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- b) Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, **“LA SECRETARÍA”** resolverá considerando los argumentos y pruebas que **“EL PROVEEDOR”** hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **“EL PROVEEDOR”** dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a lo señalado en el artículo 49 Bis fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; para que manifieste lo que a su derecho convenga, procediendo **“LA SECRETARÍA”** a resolver lo conducente dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al que hubiere recibido el escrito de contestación. Si las causas de rescisión fueran imputables a **“EL PROVEEDOR”**, se procederá a hacer efectiva la garantía, y se abstendrán de cubrir los importes restantes.

DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.- Empero de la vigencia del presente contrato, **“LA SECRETARÍA”** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, sin responsabilidad, mediante aviso por escrito que le dé al **“EL PROVEEDOR”**, con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, por cualquiera de los siguientes motivos:

- a) Cuando concurren razones de interés general.
- b) Por extinguirse la necesidad de requerir (los bienes y/o servicios contratados).
- c) Cuando por la continuidad del presente contrato, se genere un daño o perjuicio al Estado de Durango.
- d) Cuando se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento.

- e) Por resolución de la autoridad competente.

En estos supuestos **"LA SECRETARÍA"** reembolsará a **"EL PROVEEDOR"**, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados, y se relacionen directamente con el contrato en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

En la suspensión, rescisión administrativa, y terminación anticipada del contrato, deberá observarse lo siguiente:

- a) Cuando se determine la suspensión del servicio o se rescinda el contrato por causa imputable a **"LA SECRETARÍA"**, esta pagará sólo los trabajos ejecutados y pendientes de pagar a la fecha de rescisión o terminación del contrato.
- b) En caso de rescisión del contrato por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, se procederá a hacer efectiva la garantía de conformidad con lo establecido en este contrato y sus anexos, y se retendrán los importes de trabajos ejecutados aun no liquidados, hasta que **"LA SECRETARÍA"** otorgue el finiquito correspondiente, lo que deberá hacerse dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes a la fecha de notificación de la rescisión. En dicho finiquito deberá preverse el costo de los servicios ejecutados.
- c) Cuando por caso fortuito o de fuerza mayor se imposibilite la continuación de los trabajos, **"LA SECRETARÍA"** podrá suspenderlos. En este supuesto, únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados y se reintegrarán en su caso los anticipos no amortizados.
- d) Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"LA SECRETARÍA"**, deberá pagar a **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables durante el tiempo que dure esta suspensión.
- e) Si se trata de una solicitud de suspensión por caso fortuito o de fuerza mayor presentada por el **"EL PROVEEDOR"** a **"LA SECRETARÍA"**, esta resolverá dentro de 10 (diez) días naturales siguientes a la recepción de la misma, y en caso de respuesta negativa, será necesario que **"EL PROVEEDOR"** obtenga de la autoridad judicial la declaratoria correspondiente.

De ocurrir alguno de los supuestos establecidos en la presente cláusula, **"LA SECRETARÍA"** comunicará la suspensión, rescisión o terminación anticipada del contrato a **"EL PROVEEDOR"**; la notificación que se realice, liberará totalmente a **"LA SECRETARÍA"** de las obligaciones contraídas en virtud de la adjudicación efectuada a favor de **"EL PROVEEDOR"**, con excepción de las obligaciones que prevalecen a la terminación del contrato, así como en los casos en los que prevalezca alguna obligación de pago a cargo de **"LA SECRETARÍA"**.

DÉCIMA OCTAVA. CASO FORTUITO Y DE FUERZA MAYOR.- En los casos fortuitos y de fuerza mayor, o cuando por cualquier otra causa no imputable a **"EL PROVEEDOR"**, le fuere imposible a este cumplir con el objeto del contrato; solicitará oportunamente y por escrito la prórroga que considere necesaria, expresando los motivos en que apoya su solicitud. **"LA SECRETARÍA"** resolverá sobre la justificación y procedencia de la prórroga, y concederá la que haya solicitado **"EL PROVEEDOR"** o la que considere conveniente, y se harán las modificaciones correspondientes al presente contrato y a los (bienes y/o servicios) que derivan del mismo.

Ninguna de **"LAS PARTES"** será responsable por incumplimiento o retraso por las siguientes causas: guerra, hostilidad o sabotaje; causas de fuerza mayor; interrupción del servicio de energía eléctrica, de internet o de telecomunicaciones que no sea causada por la parte obligada; restricciones de gobierno, incluyendo la prohibición o cancelación de exportación

u otra licencia; o cualquier otro acontecimiento fuera del control razonable de la parte obligada. **“LAS PARTES”** harán esfuerzos razonables para atenuar los efectos de un acontecimiento de fuerza mayor. Si tales acontecimientos continúan por más de 90 (noventa) días, **“LAS PARTES”** determinarán las acciones a seguir en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango. Esta sección no excluye la obligación de **“LAS PARTES”** de tomar medidas razonables para seguir sus procedimientos normales de recuperación de desastres o su obligación de pagar los (bienes entregados o los servicios prestados), de ser procedente.

DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.- El contrato podrá ser modificado, siempre y cuando medie acuerdo expreso entre **“LAS PARTES”**, mismo que deberá realizarse por escrito y en estricto apego a lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

“LAS PARTES” podrán en su caso, ampliar hasta el 15% (quince por ciento) del contrato, de así requerirlo, en los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; pudiendo optar para tal efecto, en realizar ampliación por tiempo o monto, siempre y cuando se respeten los mismos precios y condiciones establecidos en el presente instrumento legal.

VIGÉSIMA. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.- **“LA SECRETARÍA”** designa como Administrador del Contrato al Titular de la Dirección de _____ de la Secretaría de Finanzas y de Administración; mismo que estará obligado a informar a la Dirección de Recursos Materiales, lo relativo al cumplimiento de las obligaciones de **“EL PROVEEDOR”** relativas al objeto del contrato; así mismo, a emitir el acta de entrega-recepción física de los (bienes y/o servicios o ambos), y sus respectivos entregables, brindando en su oportunidad a la Dirección de Recursos Materiales, copia de dichos documentos y los informes periódicos necesarios para el puntual seguimiento del proceso de ejecución del presente contrato; del mismo modo, las garantías a las que se encuentra obligado de conformidad a la cláusula décima del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. INEXISTENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL.- **“EL PROVEEDOR”** reconoce y acepta que cuenta con el capital humano suficiente para dar cumplimiento a los objetivos del contrato, en ese sentido, y en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo, declara en consecuencia, que es patrón de los trabajadores que se involucren en el contrato por parte de **“EL PROVEEDOR”**, y será el único responsable del incumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social; por lo tanto, **“EL PROVEEDOR”** libera a **“LA SECRETARÍA”** de cualquier reclamación que sobre el particular se llegaren a presentar en su contra y a indemnizarla de los daños que por tal motivo se le causen. Por lo anterior, **“LA SECRETARÍA”** no podrá ser considerado patrón solidario o sustituto.

VIGÉSIMA SEGUNDA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.- **“LAS PARTES”** acuerdan que la información resultante de la prestación de los (bienes y/o servicios o ambos), será en su totalidad propiedad de **“LA SECRETARÍA”**; para garantizar la eficacia y secrecía del presente instrumento jurídico, la información contenida en el mismo, sólo será clasificada como reservada de forma temporal, hasta en tanto **“LA SECRETARÍA”** la analice para determinar su publicidad, lo anterior, con el objetivo de no generar conflicto en la población.

La información y documentación que se genere con motivo del presente contrato, será propiedad exclusiva de **"LA SECRETARÍA"**, por lo tanto, **"EL PROVEEDOR"** no podrá divulgar dicha información sin previo consentimiento por escrito de **"LA SECRETARÍA"**. Convienen **"LAS PARTES"**, en que la información que se proporcionen o que lleguen a conocer por motivo del presente contrato, será considerada como estrictamente confidencial, por lo que se obligan a no revelarla a terceras personas ajenas a **"LAS PARTES"**. Por lo anterior, **"LAS PARTES"** se obligan a tomar las medidas necesarias para que las personas que manejen la información proporcionada por éstas, con motivo o como consecuencia de las obligaciones establecidas en el presente contrato, no la divulguen, y que personas ajenas a **"LAS PARTES"** no tengan acceso a ella.

Durante la vigencia del contrato y por 5 (cinco) años más, en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango, **"EL PROVEEDOR"** no podrá divulgar por ningún medio, los datos relativos al presente contrato, sin la autorización expresa y por escrito de **"LA SECRETARÍA"**; por lo cual, **"EL PROVEEDOR"** no podrá utilizar, disponer, conservar y/o transmitir en ningún medio la información que se pudiera obtener a través del presente instrumento legal, ni antes, ni durante el término de vigencia del presente contrato.

Se considerará, para todos los efectos de esta cláusula, como confidencial, toda la información y documentación relacionada con la estructura, operaciones, accionariado, metodología, fórmulas, proyecciones, estrategias, técnica, finanzas, contabilidad, producción, procesos, propiedades, proveedores y clientes de cada una de **"LAS PARTES"**, así como todos aquellos análisis, estudios, compilaciones, ofertas, archivos, expedientes, correspondencia, información técnica, tecnológica, económica, de negocios, estudios de mercado y demás documentación a la que **"LAS PARTES"** tengan acceso respecto de la propiedad de la otra parte. En caso de que la información proporcionada por **"LAS PARTES"**, llegara a hacerse del conocimiento de terceras personas ajenas a éstas por dolo, negligencia o mala fe imputable a alguna de **"LAS PARTES"** y/o su personal, la parte responsable deberá responder por los daños y perjuicios ocasionados a la otra, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones legales previstas en la legislación vigente para **"LA SECRETARÍA"**, referentes a la revelación de secretos, y a las de la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, relativas al secreto profesional; en que incurriría en el caso de incumplimiento de la presente cláusula.

No será considerada como información confidencial: (I) Información que ya fuera del dominio público o previamente disponible para el público en general con anterioridad a la fecha de divulgación de la información de una parte a la otra; (II) Información obvia para un técnico en la materia con base en la información disponible previamente a la fecha de divulgación de la información de una parte a la otra; (III) Información que fuese hecha del conocimiento público con posterioridad a la fecha de divulgación de una parte a la otra, siempre que dicha divulgación no fuese consecuencia de un incumplimiento de la obligación de confidencialidad asumida en el contrato. Tampoco se entenderá como un incumplimiento a las obligaciones adquiridas bajo esta cláusula, la revelación o entrega de la información confidencial de una de **"LAS PARTES"** por la otra, cuando dicha entrega se hubiese realizado como consecuencia de una orden escrita de autoridad judicial o administrativa, siempre y cuando la parte obligada a revelar la información, notifique a la otra parte, en manera oportuna, de la recepción de dicha orden, en forma previa a su desahogo.

El incumplimiento a esta cláusula dará origen a la rescisión del presente contrato, teniendo la obligación **"EL PROVEEDOR"**, de realizar el pago de daños y perjuicios directos por el importe resultante del 10% (diez por ciento) del valor total del contrato; en cuyo caso, se habría de seguir el mismo procedimiento contenido en la **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA**, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole que pudiera derivarse, la cual podrá ser ejercida por **"LA SECRETARÍA"** en cualquier momento, ante las instancias correspondientes.

VIGÉSIMA TERCERA. TRANSPARENCIA Y DATOS PERSONALES.- "LAS PARTES" están de acuerdo en que el presente instrumento constituye información pública, en los términos de lo dispuesto por los artículos 1, 112, 115 y 116 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango; por lo que los gobernados podrán realizar consulta a través de los portales y mecanismos para ello designados; así mismo, la Dirección de Recursos Materiales es el área responsable del tratamiento de los datos personales que se llegaran a proporcionar y, en relación a ello, tiene como finalidad la elaboración de los contratos de (prestación de servicios y/o de adquisición de bienes).

VIGÉSIMA CUARTA. LEGISLACIÓN APLICABLE.- El contrato se encuentra en apego a las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; Ley General de Responsabilidades Administrativas; Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; Código Civil del Estado de Durango; Ley de Justicia Administrativa del Estado de Durango; y demás normativas relativas y aplicables.

VIGÉSIMA QUINTA. PREVALENCIA.- El contrato deriva de un proceso de licitación en los términos del artículo 17, fracción I, inciso a), y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; por lo que, en caso de existir disposición que pueda ser ajena a lo expresamente contenido en las bases de licitación o en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, y su Reglamento, prevalecerá lo dispuesto en estas últimas.

VIGÉSIMA SEXTA. USO DE TÍTULOS EN LAS CLÁUSULAS.- "LAS PARTES" reconocen que el uso de títulos de identificación en las cláusulas que integran el presente contrato, son única y exclusivamente para facilitar su lectura y no limitativas del contenido de dicha cláusula.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. NOTIFICACIONES.- "LAS PARTES" acuerdan que la vía de comunicación aceptada entre las mismas para todo tipo de asuntos relacionados con el objeto del contrato, será mediante oficio en los domicilios asentados por **"LAS PARTES"** en las **DECLARACIONES** del presente instrumento jurídico.

VIGÉSIMA OCTAVA. CONTROVERSIA.- "LAS PARTES" acuerdan que, en caso de controversia a cualquier disposición contenida en el presente contrato, se aplicará lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento, y cualquier otra disposición jurídica aplicable.

VIGÉSIMA NOVENA. JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento del contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la Jurisdicción de los Tribunales Locales ubicados en la ciudad de Victoria de



SFA
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y DE ADMINISTRACIÓN

GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO

SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

BASES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

EA-910002998-N10-2024

Durango, Dgo.; por lo que **"EL PROVEEDOR"** renuncia al fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro.

TRIGÉSIMA. MANIFESTACIONES.- "LAS PARTES" que intervienen en la celebración de este contrato, manifiestan que en el mismo no existe error, dolo, lesión, ni vicio alguno del consentimiento, que pueda invalidarlo; por lo tanto, renuncian a cualquier acción derivada de lo anterior.

Leído el presente contrato por **"LAS PARTES"**, y enteradas de su contenido y alcance legal; lo firman de conformidad por triplicado, en esta ciudad de Victoria de Durango, Dgo., el día ____ de ____ de 20__.

POR "LA SECRETARÍA"

LIC. BERTHA CRISTINA ORRANTE ROJAS
SECRETARIA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN

L.E.P. PEDRO JOSUÉ HERRERA PARA
SUBSECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

DIRECTOR DE _____

POR "EL PROVEEDOR"

C. _____
REPRESENTANTE LEGAL DE _____

ANEXO 3

FORMATO DE GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO

Nota: este formato será a través de una Institución Afianzadora reconocida por la Ley, a favor de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango.

POR: [_____]

DIRECCIÓN: [_____]

POR: [_____]

ANTE: LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO.

PARA EL SOSTENIMIENTO DE LA PROPUESTA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__, CON DOMICILIO EN [_____], CON CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL [_____]; PRESENTADA DE CONFORMIDAD CON LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__, RELATIVA A LA [_____], POR LA CANTIDAD DEL 5% (CINCO POR CIENTO); PARA GARANTIZAR EL SOSTENIMIENTO DE LA PROPUESTA QUE PRESENTA EL LICITANTE [_____] .

LA PRESENTE FIANZA ESTARÁ VIGENTE HASTA LA FIRMA DEL CONTRATO RELATIVO Y SÓLO PODRÁ SER CANCELADA POR AUTORIZACIÓN ESCRITA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO.

- A) ESTA FIANZA PERMANECERÁ VIGENTE EN EL CASO DE SUBSTANCIACIÓN DE JUICIOS O RECURSOS, HASTA SU TOTAL RESOLUCIÓN, Y SERÁ EXIGIBLE LA MISMA EN CUALQUIER TIEMPO.
- B) LA PRESENTE FIANZA ESTARÁ VIGENTE HASTA LA FIRMA DEL CONTRATO RELATIVO.

LA PRESENTE FIANZA SERÁ DEVUELTA AL LICITANTE QUE NO HAYA SIDO ADJUDICADO DENTRO DE LOS 15 (QUINCE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__.

ANEXO 4

FORMATO DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

POR: [_____]
DIRECCIÓN: [_____]

ANTE: [_____]

PARA GARANTIZAR POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS [_____], CON DOMICILIO EN [_____], CON CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL [_____]; EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES CONTRAÍDAS MEDIANTE CONTRATO DE [_____], DE FECHA ____ DE ____ DE ____, CELEBRADO CON [_____], REFERENTE A LA [_____], SEGÚN CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y CANTIDADES QUE SE DESCRIBEN EN EL CONTRATO.

PAGARÁ A LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN, LA CANTIDAD DE [_____], EN CASO DE QUE INCUMPLIERE TOTAL O PARCIALMENTE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL MENCIONADO CONTRATO, UN IMPORTE TOTAL DE -----.

EXPRESAMENTE DECLARA:

- A) Se expide de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.
- B) La presente fianza estará vigente hasta la total conclusión del cumplimiento de las obligaciones del contrato _____, para garantizar la calidad de los servicios, en los términos estipulados en dicho contrato, y para responder de los defectos y vicios ocultos que pudieren resultar, y sólo podrá ser cancelada por autorización escrita de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango.
- C) Esta fianza permanecerá vigente en el caso de substanciación de juicios o recursos, hasta su total resolución, y será exigible la misma en cualquier tiempo.
- D) En caso de que la conclusión total de los juicios o recursos tenga lugar con posterioridad a los 2 (dos) años a partir de la firma del contrato, subsistirá la obligación de la afianzadora y será igualmente exigible la fianza por un plazo adicional de 6 (seis) meses a partir de la terminación de los juicios y recursos.
- E) La afianzadora expresa su consentimiento de que su obligación subsistirá, permaneciendo vigente la fianza aun en caso de que fueran prorrogados los plazos establecidos para las entregas de los servicios señalados en los citados contratos o exista espera, otorgando su anuencia al respecto, de igual forma, la prestación de los servicios que se hicieren con posterioridad a los plazos estipulados, no constituirá novación de la obligación.
- F) En el caso que la presente se haga exigible, la afianzadora y el fiado aceptan expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en los artículos 178, 282 y 283, y demás relativos y aplicables de la Ley de Instituciones de Seguros y

Fianzas, en vigor; aceptando someterse a los tribunales competentes, por razón de materia del estado de Durango, renunciando a los tribunales que por razón de su domicilio presente o futuro, les pudiera corresponder.

La compañía afianzadora deberá aceptar expresamente cumplir con los siguientes requisitos:

- I.- La garantía deberá estar vigente por un año, y renovable anualmente durante el periodo establecido en la cláusula tercera de estas bases, contado a partir de la fecha en que la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, reciba de conformidad los bienes y/o servicios materia de la presente licitación.
- II.- Se deberá comprometer a pagar hasta la cantidad importe de la fianza y los montos resultantes de la aplicación de las cláusulas penales acordadas en el contrato respectivo, en caso de que su fiado no justifique plenamente y a satisfacción de la Convocante, el cumplimiento del contrato.
- III.- La garantía sólo podrá cancelarse a petición, por escrito, de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango.

ANEXO 5

1. Relación cuantitativa de documentación que entrega el licitante. **FORMATO RCD**
2. Las bases y junta de aclaraciones deberán ser impresas, firmadas y rubricadas de conformidad, por el Representante Legal de la empresa licitante.
3. En caso de ser persona moral: documento bajo protesta de decir verdad, donde se establezcan los datos de la escritura constitutiva y sus modificaciones (número de escritura, libro, nombre del notario, número de notaria, ciudad); así como los del poder que el Representante Legal presente, manifestando a su vez que no le ha sido revocado el mismo; y un domicilio para oír y recibir notificaciones, conforme al **ANEXO 10**.
4. En caso de ser persona moral, deberá presentar en original o copia certificada y copia de las actas manifestadas en el escrito en el numeral anterior, respecto de la constitución de la empresa y sus modificaciones; así como, del instrumento notarial con el cual el representante legal acredite su personalidad.
5. En caso de ser persona física, documento bajo protesta de decir verdad, en el cual se establezcan los datos personales, copia de la credencial de elector e impresión de su Registro Federal de Contribuyentes, conforme al **ANEXO 13**.
6. Copia simple de la identificación oficial (INE) del representante legal. (persona acreditada legalmente para la firma del contrato en caso de ser adjudicado)
7. En caso de ser una proposición conjunta en los términos del artículo 29, párrafo cuarto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; deberá presentarse, además del Convenio, la misma documentación de la otra persona moral que conforme la proposición conjunta; así mismo, un poder que otorguen las mismas a quien deba suscribir el contrato y asuma el total de las obligaciones, así como poder que contenga las facultades para suscribir las propuestas y firmar las mismas.
8. Impresión de la Constancia de Situación Fiscal.
9. Original y copia para su cotejo, de la Opinión del Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales, emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, no mayor a 30 (treinta) días; con opinión positiva.
10. Registro Patronal ante el IMSS, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social; en el cual conste la inscripción de trabajadores a cargo del licitante.
11. Opinión del Cumplimiento de las Obligaciones en materia de Seguridad Social, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, no mayor a 6 (seis) días; con opinión positiva.
12. Autorización para la consulta en línea de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social conforme al **ANEXO 14**.
13. Constancia de Situación Fiscal expedida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) no mayor a 30 días con opinión positiva. (Se podrá tomar como original el documento impreso a color descargado de la página oficial).
14. Original o copia certificada, y copia simple para su cotejo, de comprobante de domicilio fiscal (teléfono, luz y/o agua).
15. Copia simple del estado de cuenta, al cual en caso de ser adjudicado serán realizados los pagos correspondientes. (no mayor a tres meses).

16. El licitante presentará obligatoriamente en original y/o copia certificada para su cotejo, y copia simple, de la declaración fiscal anual del ejercicio 2022; comprobando un capital contable que soporte la solvencia y el cumplimiento de las obligaciones. De acuerdo a las disposiciones fiscales y a la Ley de Impuestos Sobre la Renta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Esto con la finalidad de garantizar la solvencia y seriedad económica de las empresas participantes.
17. El licitante deberá presentar los estados financieros al 31 de diciembre de 2023, dictaminados por contador público. Los estados financieros deben estar firmados por Contador Público registrado y autorizado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (si aplica), e incluir en original y/o copia certificada y copia simple para su cotejo la Cédula Profesional del Contador Público. De acuerdo a las disposiciones fiscales y a la Ley de Impuestos Sobre la Renta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Esto con la finalidad de garantizar la solvencia y seriedad económica de las empresas participantes.
18. El licitante presentará obligatoriamente en original y/o copia certificada para su cotejo, y copia simple, los pagos provisionales de Enero a diciembre de 2023, declaraciones y pagos presentados en tiempo y forma de acuerdo a las disposiciones fiscales y a la Ley de Impuestos Sobre la Renta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Lo anterior, con la finalidad de garantizar la solvencia y seriedad económica de las empresas participantes.
19. Original y copia para su cotejo, del certificado de inscripción en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Durango, vigente a la firma del contrato. En caso de no contar con el mencionado documento podrá anexar constancia de la solicitud de inscripción presentada ante la Secretaría de Contraloría, comprometiéndose a entregar el certificado de inscripción vigente a la firma del contrato.
20. Escrito bajo protesta de decir verdad, donde el representante de la empresa licitante sólo representa a la licitante participante.
21. Carta a través de la cual, manifieste bajo protesta de decir verdad, que el licitante es un licitante NACIONAL.
22. Escrito bajo protesta de decir verdad, firmado por el licitante, de no encontrarse en los supuestos que establece el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.
23. Escrito a través del cual, manifieste bajo protesta de decir verdad, que en su representada, no participa algún miembro que en otra persona moral o directamente como persona física, haya incumplido las obligaciones para con el Estado en la presente licitación, con otra denominación social y otro Representante Legal.
24. Declaración de integridad, conforme al **ANEXO 7**.
25. Declaración de daños y perjuicios, conforme al **ANEXO 8**.
26. Formato estratificación de MIPYMES, **ANEXO 11**.
27. Carta de no conflicto de interés, conforme al **ANEXO 12**.
28. Documento mediante el cual el licitante autoriza a la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, a la utilización de sus datos personales (Escrito Libre).

29. Carta bajo protesta de decir verdad, que en caso de violación en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual, la responsabilidad estará a cargo del licitante o proveedor según sea el caso, salvo que exista impedimento.
30. Documentación Técnica que indique las especificaciones y características del bien y/o servicio en concurso conforme al **ANEXO 1**.
31. Documentación que compruebe la capacidad técnica de la empresa y/o de sus colaboradores (curriculum vitae firmado por el Representante Legal, en el cual describa; fecha de inicio de su actividad relativa a los servicios ofertados, Giro de su empresa el cual debe referirse a prestación de servicios motivo del procedimiento licitatorio en concordancia con la constancia de situación fiscal.
32. El licitante deberá presentar 4 contratos similares al objeto de la presente licitación del ejercicio 2022 y 2023, que tengan suscritos con la Administración Pública o empresas particulares, con las que hayan tenido o tengan relación comercial, o de negocios. La falsedad de la información proporcionada será causa de desechamiento de la propuesta.
33. El licitante deberá presentar cartas de recomendación y/o cumplimiento de entrega, que correspondan a lo presentado en el numeral que nos antecede, siendo este el numeral **32**.
34. Cinco referencias comerciales, especificando nombre del representante, empresa, teléfono, dirección y correo electrónico. La presentación de esta información representa la manifestación expresa de que los licitantes autorizan a la convocante para obtener por sus propios medios información referente a la relación comercial y el grado de cumplimiento de sus compromisos con terceros. La falsedad de la información proporcionada será causa de desechamiento de la propuesta.
35. Escrito del licitante en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad que los bienes y/o servicios ofertados cuentan con un 50% de contenido nacional, a excepción de lo establecido por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.
36. Escrito donde manifieste bajo protesta de decir verdad que su representada, licitante en el presente, no tiene adeudos pendientes a la fecha de la Presentación y Apertura de las Propuestas de la presente licitación y que no cuenta con procedimientos legales iniciados ante las autoridades correspondientes en contra del Gobierno del Estado de Durango.
37. Constancia emitida por la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, en el que se acredite que su representada no tiene adeudo o compromiso pendiente en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Nota: respecto a los documentos expedidos mediante alguna plataforma digital se entenderá como original la presentación a color de dicho documento, así como a blanco y negro la copia simple.

NOTA: Todos los documentos que conforman la propuesta técnica y económica deberán ser presentados en formato digital (PDF), y específicamente el ANEXO 6 deberá ser presentado en formato PDF y editable (Word) mediante un medio magnético (USB).

ANEXO 6

**FORMATO PARA PRESENTAR PROPUESTA ECONÓMICA
DE ACUERDO AL ANEXO 1**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
				\$	\$
				SUBTOTAL	
				I.V.A	
				TOTAL	

Importe con letra: [_____]

Vigencia de la propuesta económica: [_____]

[LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA]

[NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL]

NOTA: LA PROPUESTA ECONÓMICA DEBERÁ ESTAR ACOMPAÑADA POR LA GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO, LA CUAL, DEBE ESTAR EMITIDA POR UNA EMPRESA AFIANZADORA LEGALMENTE CONSTITUIDA.

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.

ANEXO 7

FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

[NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL] EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA
[RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA], MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- QUE POR SÍ MISMOS O A TRAVÉS DE INTERPÓSITA PERSONA, SE ABSTENDRÁN DE ADOPTAR CONDUCTAS PARA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO, INDUZCAN O ALTEREN LAS EVALUACIONES DE LAS PROPOSICIONES, EL RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO, U OTROS ASPECTOS QUE OTORGUEN CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS CON RELACIÓN A LOS DEMÁS PARTICIPANTES.

[LUGAR Y FECHA]

[NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL]

NOTA: ESTE FORMATO SE DEBERÁ AJUSTAR PARA EL CASO DE PERSONAS FÍSICAS.

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.

ANEXO 8

FORMATO DE DAÑOS Y PERJUICIOS

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE **[RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA]**, DECLARO QUE MI REPRESENTADA SE OBLIGA A RESPONDER POR LOS DAÑOS Y/O PERJUICIOS QUE PUDIERA CAUSAR AL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO, SI CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE VIOLAN DERECHOS DE AUTOR, DE PATENTES Y/O MARCAS U OTRO DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELLECTUAL A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL, RESPECTO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__. POR LO ANTERIOR, MANIFIESTO EN ESTE ACTO QUE NO SE ENCUENTRA EN NINGUNO DE LOS SUPUESTOS DE INFRACCIÓN A LA LEY FEDERAL DE DERECHOS DE AUTOR, NI A LA LEY DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

EN EL ENTENDIDO DE QUE EN CASO DE QUE SOBREVINIERA ALGUNA RECLAMACIÓN EN CONTRA DE CUALQUIER ÁREA DEL GOBIERNO DEL ESTADO, POR CUALQUIERA DE LAS CAUSAS ANTES MENCIONADAS, MI REPRESENTADA SE COMPROMETE A LLEVAR A CABO LAS ACCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA LIBERACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CUALQUIER CONTROVERSIA O RESPONSABILIDAD DE CARÁCTER CIVIL, MERCANTIL, PENAL O ADMINISTRATIVA QUE, EN SU CASO, SE OCASIONE.

[LUGAR Y FECHA]

[NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL]

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.

ANEXO 9**PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	“ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE MESA DE AYUDA CIUDADANA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”	SERVICIO	1

Plazo de entrega

Debido a la necesidad del servicio y considerando los antecedentes, características e importancia de su objetivo principal, el plazo de entrega no deberá exceder a **2** meses a partir de la fecha de firma del contrato.

LUGAR DE ENTREGA

El lugar de entrega e implementación del software se realizará en las oficinas que ocupa la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, con domicilio en Calle: Constitución Número 143 Norte, Col. Centro, Durango, Dgo, C.P. 34000.

VIGENCIA: DÍA MES AÑO AL DÍA MES AÑO

- Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los trabajos definidos en el presente documento correrán por cuenta del Proveedor y deberán estar incluidos en el valor de la propuesta que presente.
- Cualquier faltante y / o falla que impida poner en operación el correcto funcionamiento de lo solicitado, correrá por cuenta del Proveedor y no causará costos adicionales por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
- Garantizar que contará con el personal y el recurso logístico y técnico necesario para ejecución de los trabajos señalados en la presente.

[LUGAR Y FECHA]**[NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL]****NOTA:** ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.

ANEXO 10

DATOS DE LA PERSONA MORAL

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__,

NOMBRE DEL LICITANTE: [_____]

[NOMBRE DE LA PERSONA ACREDITADA LEGALMENTE PARA FIRMAR LAS PROPOSICIONES]

MANIFIESTO, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS AQUÍ ASENTADOS SON CIERTOS Y HAN SIDO DEBIDAMENTE VERIFICADOS, ASÍ COMO QUE CUENTO CON FACULTADES SUFICIENTES PARA COMPROMETERME POR MI REPRESENTADA, Y SUSCRIBIR LAS PROPUESTAS PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__, A NOMBRE Y EN REPRESENTACIÓN DE **[NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL]**, LAS CUALES NO ME HAN SIDO REVOCADAS O LIMITADAS DE FORMA ALGUNA A ESTA FECHA.

DATOS DEL LICITANTE:

[NOMBRE]

[DOMICILIO FISCAL]

[TELÉFONOS, FAX Y CORREO ELECTRÓNICO]

[REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES]

[NÚMERO Y FECHA DE LA ESCRITURA PÚBLICA EN LA QUE CONSTA SU ACTA CONSTITUTIVA]

[NOMBRE, NÚMERO Y CIRCUNSCRIPCIÓN DEL NOTARIO PÚBLICO QUE LA PROTOCOLIZÓ]

[FECHA Y DATOS DE SU INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO]

[NÚMERO(S) Y FECHA(S) DE LA(S) ESCRITURA(S) PÚBLICA(S) EN LA(S) QUE CONSTE(N) REFORMAS O MODIFICACIONES AL ACTA CONSTITUTIVA]

[NOMBRE, NÚMERO Y CIRCUNSCRIPCIÓN DEL NOTARIO PÚBLICO QUE LA(S) PROTOCOLIZÓ]

[RELACIÓN DE SOCIOS]

[DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES]

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:

[NOMBRE]



[NÚMERO Y FECHA DE LA ESCRITURA PÚBLICA MEDIANTE LA CUAL FUERON OTORGADAS LAS FACULTADES PARA SUSCRIBIR LA PROPUESTA]

[NOMBRE, NÚMERO Y CIRCUNSCRIPCIÓN DEL NOTARIO PÚBLICO QUE LA PROTOCOLIZÓ]

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO SOCIAL: [_____]

[LUGAR Y FECHA]

[NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL]

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.

ANEXO 11
ESTRATIFICACIÓN DE MIPYMES

(1)

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, QUE PARTICIPEN CON TAL CARÁCTER EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE DURANGO.

ME REFIERO AL PROCEDIMIENTO DE _____ (3) _____ NO. _____ (4) _____ EN EL QUE MI REPRESENTADA, LA EMPRESA _____ (5) _____, PARTICIPA A TRAVÉS DE LA PRESENTE PROPOSICIÓN.

MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE MI REPRESENTADA ESTÁ CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES _____ (6) _____, Y ASÍ MISMO, QUE CONSIDERANDO LOS CRITERIOS (SECTOR, NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES Y VENTAS ANUALES) ESTABLECIDOS EN EL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE LA ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 30 DE JUNIO DE 2009, MI REPRESENTADA TIENE UN TOPE MÁXIMO COMBINADO DE _____ (7) _____, CON BASE EN LO CUAL SE ESTATIFICA COMO UNA EMPRESA _____ (8) _____.

DE IGUAL FORMA, DECLARO QUE LA PRESENTE MANIFESTACIÓN LA HAGO TENIENDO PLENO CONOCIMIENTO DE QUE LA OMISIÓN, SIMULACIÓN O PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN FALSA, SON INFRACCIONES PREVISTAS POR EL ARTÍCULO 8, FRACCIONES IV Y VIII, SANCIONABLES EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 27, AMBOS, DE LA LEY FEDERAL ANTICORRUPCIÓN EN CONTRATACIONES PÚBLICAS, Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.

ATENTAMENTE

_____ (9) _____

NOTA: SI EL LICITANTE ES UNA PERSONA FÍSICA, SE PODRÁ AJUSTAR EL PRESENTE FORMATO, EN SU PARTE CONDUCENTE.

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)

FORMATO PARA QUE LOS LICITANTES MANIFIESTEN, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, LA ESTRATIFICACIÓN QUE LES CORRESPONDE COMO MIPYMES, DE CONFORMIDAD CON EL ACUERDO DE ESTRATIFICACIÓN DE LAS MIPYMES, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 30 DE JUNIO DE 2009.

LLENAR LOS CAMPOS CONFORME APLIQUE TOMANDO EN CUENTA LOS RANGOS PREVISTOS EN EL ACUERDO ANTES MENCIONADO.

1. SEÑALAR LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO.
2. ANOTAR EL NOMBRE DE LA CONVOCANTE.
3. PRECISAR EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE QUE SE TRATE (LICITACIÓN PÚBLICA O LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__).
4. INDICAR EL NÚMERO DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN ASIGNADO POR COMPRANET.
5. ANOTAR EL NOMBRE, RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN DEL LICITANTE.
6. INDICAR EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DEL LICITANTE.
7. SEÑALAR EL NÚMERO QUE RESULTE DE LA APLICACIÓN DE LA EXPRESIÓN: TOPE MÁXIMO COMBINADO = (TRABAJADORES) X10% + (VENTAS ANUALES EN MILLONES DE PESOS) X 90%. PARA TALES EFECTOS PUEDE UTILIZAR LA CALCULADORA MIPYME DISPONIBLE EN LA PÁGINA:
[HTTP://WWW.COMPRASDEGOBIERNO.GOB.MX/CALCULADORA](http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora)
PARA EL CONCEPTO "TRABAJADORES", UTILIZAR EL TOTAL DE LOS TRABAJADORES CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA A LA FECHA DE LA EMISIÓN DE LA MANIFESTACIÓN.
PARA EL CONCEPTO "VENTAS ANUALES", UTILIZAR LOS DATOS CONFORME AL REPORTE DE SU EJERCICIO FISCAL CORRESPONDIENTE A LA ÚLTIMA DECLARACIÓN ANUAL DE IMPUESTOS FEDERALES, EXPRESADOS EN MILLONES DE PESOS.
8. SEÑALAR EL TAMAÑO DE LA EMPRESA (MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA), CONFORME AL RESULTADO DE LA OPERACIÓN SEÑALADA EN EL NUMERAL ANTERIOR.
9. ANOTAR EL NOMBRE Y FIRMA DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL DEL LICITANTE.



ANEXO 12

CARTA DE NO CONFLICTO DE INTERÉS

Victoria de Durango, Dgo., a ____ de _____ del año _____.

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

(NOMBRE) EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA), MANIFIESTO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD", QUE NO DESEMPEÑO EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO O, EN SU CASO, QUE A PESAR DE DESEMPEÑARLO, CON LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE NO SE ACTUALIZA UN CONFLICTO DE INTERÉS.

LO ANTERIOR CON OBJETO DE DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 49 FRACCIÓN IX DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS, PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES A QUE HUBIERÉ LUGAR.

PARA EFECTOS DE ESTA LEY SE ENTIENDE QUE UN SOCIO O ACCIONISTA EJERCE CONTROL SOBRE UNA SOCIEDAD CUANDO SEAN ADMINISTRADORES O FORMEN PARTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, O BIEN CONJUNTA O SEPARADAMENTE, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, MANTENGAN LA TITULARIDAD DE DERECHOS QUE PERMITAN EJERCER EL VOTO RESPECTO DE MÁS DEL CINCUENTA POR CIENTO DEL CAPITAL, TENGAN PODER DECISORIO EN SUS ASAMBLEAS, ESTÉN EN POSIBILIDADES DE NOMBRAR A LA MAYORÍA DE LOS MIEMBROS DE SU ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN O POR CUALQUIER OTRO MEDIO TENGAN FACULTADES DE TOMAR LAS DECISIONES FUNDAMENTALES DE DICHAS PERSONAS MORALES.

***EN CASO DE QUE EL CONTRATISTA SEA PERSONA MORAL, DICHAS MANIFESTACIONES DEBERÁN PRESENTARSE RESPECTO DE LOS SOCIOS O ACCIONISTAS O FORMEN PARTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, QUE EJERZAN CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD.**

PROTESTO LO NECESARIO

(NOMBRE, CARGO Y FIRMA)

(NOMBRE, CARGO Y FIRMA)

(NOMBRE, CARGO Y FIRMA)

(NOMBRE, CARGO Y FIRMA)

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE

ANEXO 13

PERSONA FÍSICA

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__,
NOMBRE DEL LICITANTE: [_____]

[NOMBRE DE LA PERSONA ACREDITADA LEGALMENTE PARA FIRMAR LAS PROPOSICIONES]
MANIFIESTO, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS AQUÍ ASENTADOS SON
CIERTOS Y HAN SIDO DEBIDAMENTE VERIFICADOS, ASÍ COMO QUE CUENTO CON
FACULTADES SUFICIENTES PARA COMPROMETERME Y SUSCRIBIR LAS PROPUESTAS PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N__-20__.

DATOS DEL LICITANTE:

[NOMBRE]

[DOMICILIO FISCAL]

[TELÉFONOS, FAX Y CORREO ELECTRÓNICO]

[REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES]

[DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES]

[LUGAR Y FECHA]

[NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL]

NOTA: ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN HOJA MEMBRETADA DEL LICITANTE.



ANEXO 14

AUTORIZACIÓN PARA LA CONSULTA EN LÍNEA DE LA OPINIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Victoria de Durango, Dgo., a ____ de _____ del año _____.

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO
PRESENTE.-

(NOMBRE) EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA), AUTORIZAMOS A LA CONVOCANTE LLEVAR A CABO LA CONSULTA EN LÍNEA DE LA OPINIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL, ESTO PARA DAR CABAL CUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY DEL SEGURO SOCIAL; LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA; LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Y DEMÁS NORMATIVIDAD APLICABLE.

NOMBRE Y FIRMA

REPRESENTANTE LEGAL

HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA

ANEXO 15
FORMATO GARANTIA DE ANTICIPO
(EN CASO DE APLICAR)

TEXTO DE LA FIANZA PARA GARANTIZAR EL LA CORRECTA APLICACIÓN DEL ANTICIPO

POR: (NOMBRE DEL PROVEEDOR)

ANTE: LA SECRETARA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO

a) SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE DURANGO.

b) SE OTORGA FIANZA A FAVOR DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO, POR LA CANTIDAD DE \$. (SON: PESOS 00/100 M.N.), CORRESPONDIENTE AL __ (__ POR CIENTO) DEL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, PARA GARANTIZAR LA COR RECTA APLICACIÓN DEL ANTICIPO.

c) EN CASO DE QUE SE AMPLIARE EL TERMINO PARA LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS, LA FIANZA CONTINUARA VIGENTE EN CONCORDANCIA CON DICHA PRORROGA Y SE REQUERIRA UNA EXTENSION DE LA GARANTIA EN CASO DE QUE SE LE FINQUEN EXTENSION ES POSTERIORES AL CONTRATO EN CUANTO A VOLUMEN O TIEMPO.

d) LA FIANZA SE CANCELARA CUANDO "EL PROVEEDOR HAYA CUMPLIDO CON TODAS LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DE ESTE CONTRATO, SIENDO REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD PREVIA Y FOR ESCRITO DEL SUBSECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO.

e) LA INSTITUCIÓN AFIANZADA ACEPTA EXPRESAMENTE LO ESTIPULADO EN LOS ARTICULOS 178 282 Y 283 Y DEMAS RELATIVOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS.

FORMATO RCD

LICITACIÓN NÚMERO: _____

NOMBRE DE EL LICITANTE: _____

RELACIÓN CUANTITATIVA DE LA DOCUMENTACIÓN QUE INTEGRA MI PROPOSICIÓN

DOCUMENTO	REVISIÓN CUANTITATIVA
PROPUESTA TÉCNICA	
EL LICITANTE DEBERA RELACIONAR LA DOCUMENTACION QUE INTEGRA SU PROPOSICIÓN CONFORME A LO PREVISTO EN LAS BASES	
PROPUESTA ECONÓMICA	
EL LICITANTE DEBERA RELACIONAR LA DOCUMENTACION QUE INTEGRA SU PROPOSICIÓN CONFORME A LO PREVISTO EN LAS BASES	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: EN LA COLUMNA DOCUMENTO DEBERA COLOCAR EL NOMBRE DEL ESCRITO RESPECTO A LA PROPUESTA TECNICA Y ECONOMICA RESPECTIVAMENTE, EN LA COLUMNA REVISIÓN CUANTITATIVA DEBERA COLOCAR LA NUMERACIÓN RESPECTIVA DE ACUERDO AL FOLIADO AL DOCUMENTO.