



**ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO EA-910002998-N44-2025, RELATIVA AL "SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE LA MESA DE AYUDA CIUDADANA, EN SEGUNDA CONVOCATORIA".**

En Durango, Dgo., siendo las 12:00 horas del día 12 de agosto de 2025, hora y fecha fijadas para el acto de Junta de Aclaraciones, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 160 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango; 28, fracción II, y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; conforme a lo establecido en el punto 2.2 de las Bases respectivas, se reúnen en la Sala de Juntas de la Subsecretaría de Administración, de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, ubicada en calle Reforma No. 100 esquina con 5 de Febrero, Colonia Burócrata, C.P. 34279, Durango, Dgo.; la Convocante por conducto de la **L.A. Brenda Navar Fallad**, Directora de Recursos Materiales de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango; facultada legalmente para tal efecto conforme a lo establecido en el artículo 43, fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Durango; y estando presentes los Servidores Públicos: la **Lic. Wendy Sarahí Córdova Orozco**, Analista Jurídico de la Subsecretaría de Administración; el **Ing. Rodrigo Flores Ochoa**, Jefe del Departamento de Licitaciones de la Dirección de Recursos Materiales; la **Lic. María de Lourdes García Pérez**, Auxiliar Administrativo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración, y los licitantes: **GUADIANA TECNOLOGÍA S.A.P.I. DE C.V. y PACS COMUTACIÓN S.A. DE C.V.**, cuyos nombres, representaciones y firmas, aparecen en la presente acta; suscriben el presente documento con la finalidad de llevar a cabo la Junta de Aclaraciones de la **Licitación Pública Nacional No. EA-910002998-N44-2025**, relativa al **"SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE LA MESA DE AYUDA CIUDADANA, EN SEGUNDA CONVOCATORIA"**.

A continuación, se hace constar por parte de la convocante, por conducto de la Servidora Pública que preside el acto, que solo serán respondidas las preguntas correspondientes para las aclaraciones referentes a las especificaciones, puntos de las bases y requisitos, de las personas físicas y morales que adquirieron las bases correspondientes, mismas que fueron recibidas en tiempo y forma como lo

establecen las bases de la presente licitación, por lo que se detallan las siguientes preguntas y sus respectivas respuestas en los siguientes términos:

### **GUADIANA TECNOLOGÍA S.A.P.I. DE C.V.**

#### **Pregunta 1**

¿Es válido asumir que, para registrar las actividades de soporte y mantenimiento de los sistemas de la plataforma, puede utilizarse la propia plataforma, considerando que cuenta con funcionalidades de gestión de servicios?

**RESPUESTA:** Sí es válido emplear los sistemas que conforman la Plataforma de Mesa de Ayuda Ciudadana para la gestión interna de actividades de soporte; siempre y cuando sea el mismo equipo del proveedor quien realice todas las actividades de configuración y de generación de reportes correspondientes.

#### **Pregunta 2**

¿Es correcto considerar que las actividades de configuración complementaria se llevarán a cabo mediante una cuenta de servicio con permisos de administración en cada plataforma, la cuál será entregada al equipo del Gobierno del Estado de Durango en el momento que se considere oportuno?

**RESPUESTA:** Sí, las actividades de configuración de la Plataforma deben estar vinculadas exclusivamente a una cuenta de servicio gestionada por el equipo del Gobierno del Estado de Durango.

### **PACS COMPUTACION S.A. DE C.V.**

1.- ¿Es forzoso emplear la solución tecnológica actual para brindar las actividades de soporte o es válido considerar la implementación de una solución diferente?

**RESPUESTA:** La póliza de soporte no busca re implementar la Plataforma de Mesa de Ayuda Ciudadana, por lo que se requiere el soporte y configuración complementaria sobre las soluciones de Freshworks que ya se encuentran operando.

2.- ¿Se pueden considerar el uso de videoconferencias con el personal de Gobierno del Estado para realizar las diferentes actividades de la póliza que lo requieran?

**RESPUESTA:** Las actividades de la póliza de soporte se deben de brindar prioritariamente de manera presencial en las instalaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. Según conveniencia de las actividades se pueden considerar las sesiones por videoconferencia a manera de complemento al criterio y aceptación del equipo de administración de la Plataforma de Mesa de Ayuda Ciudadana del Gobierno del Estado de Durango.

### **FINAL DE LAS PREGUNTAS**

La Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, reitera que la presente Junta es la única, por lo que no se recibirán preguntas adicionales con posterioridad a esta Junta, las respuestas de las preguntas de carácter técnico vertidas en la presente acta fueron contestadas por el área solicitante del proceso. En esta acta se señala que a las **11:00 horas** del día **19 de agosto de 2025**, se realizará el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, el cual se desarrollará en la Sala de Acuerdos de la Subsecretaría de Administración, ubicada en: Calle Reforma No. 100 esquina con calle 5 de Febrero, Colonia Burócrata, C.P. 34279, Durango, Dgo.

El contenido de la presente Acta de la Junta de Aclaraciones formará parte integrante de las bases de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-910002998-N44-2025**, siendo obligatorio para los licitantes considerar todos los cambios que derivado de la misma se apliquen a las bases y sus Anexos a efecto de que los consideren al momento de presentar sus propuestas; al finalizar dicho acto se entregará copia simple del acta a los servidores públicos y licitantes presentes; para los licitantes no presentes al acto de junta de aclaraciones será su responsabilidad 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.

Con el presente acto se da cumplimiento a lo establecido en las bases de la presente Licitación en lo relativo a la Junta de Aclaraciones; en consecuencia, se da por concluida la Junta de Aclaraciones de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-910002998-N44-2025**, siendo las **12:18** horas del día en que se actúa.

De acuerdo a las bases se genera el presente documento para los efectos legales a que haya lugar, mismo que fue leído por la Servidora Pública que preside el presente acto, con la asistencia de los Servidores Públicos y licitantes presentes, cuyas firmas la suscriben en cada una de sus partes, de conformidad y de recibido de la entrega de la copia de la presente acta.

Por la Convocante:



**L.A. Brenda Navar Fallad**

Directora de Recursos Materiales de la  
Subsecretaría de Administración de la  
Secretaría de Finanzas y de Administración



**Lic. María de Lourdes García Pérez**  
Auxiliar Administrativo de la Dirección  
de Tecnologías de la Información



**Lic. Wendy Sarahí Córdova Orozco**  
Analista Jurídico de la Subsecretaría  
de Administración

JL





**SFA**  
SECRETARÍA DE FINANZAS  
Y DE ADMINISTRACIÓN

**GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO**

SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE ADMINISTRACIÓN

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

EA-910002998-N44-2025

**Ing. Rodrigo Flores Ochoa**

Jefe del Departamento de Licitaciones de  
la Dirección de Recursos Materiales

LICITANTE	REPRESENTANTE	FIRMA
<b>GUADIANA TECNOLOGÍA S.A.P.I. DE C.V.</b>	FERNANDO VÁZQUEZ GALVAN	
<b>PACS COMUTACIÓN S.A. DE C.V.</b>	JAIME ANTONIO LÓPEZ GURROLA	

LAS PRESENTE FIRMAS FORMAN PARTE INTEGRAL DE LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N44-2025 DE FECHA 12 DE AGOSTO DE 2025 .....