



362

0362

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

INCONFORME: Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., en participación conjunta con Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., y Merr Informática, S. de R.L. de C.V.

Vs.

CONVOCANTE: Subdirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Normativa de Administración y Finanzas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

RESOLUCIÓN

Ciudad de México, a siete de diciembre de dos mil veintiuno. -----

Visto para resolver el expediente administrativo **035/2021**, aperturado con motivo del correo electrónico y sus documentos adjuntos, remitidos Directora General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública, el doce de julio de dos mil veintiuno, por el cual envió el escrito recibido en la plataforma digital CompraNet, el nueve del mismo mes y año, mediante el cual los **CC. Alejandro de León Tovar, Jaime Alejandro Vázquez Márquez, y Rodrigo Merino Reyes**, en Representación Legal de las empresas **Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., y Merr Informática, S. de R.L. de C.V.**, promovieron instancia de inconformidad en contra del fallo de dos de julio del año que transcurre, emitido por la Entidad Convocante al rubro citada, dentro de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-051GYN005-E50-2021**, con reducción de plazos, para la adjudicación del contrato abierto relativo a la prestación del servicio de "Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos"; y: -----

RESULTANDO -----

- 1.- Mediante proveído de cinco de agosto de la presente anualidad, previo requerimiento, se tuvo por admitida la inconformidad de los promoventes en la presente instancia.-----

Como consecuencia de lo que antecede, con copia del recurso de inconformidad, se solicitó a la Entidad Convocante, para que en el término de ley, rindiera un informe previo, en el que manifestara los datos generales del procedimiento de





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

contratación y, en su caso, de los Tercero Interesados; las razones por las que estimaba procedente o no la suspensión; el presupuesto autorizado para la licitación; el monto adjudicado; y el registro federal de contribuyentes de la inconforme y los Terceros Interesados.-----

En ese mismo acto, se le requirió para que en el plazo establecido, emitiera un diverso circunstanciado, en el que expusiera claramente las razones y fundamentos para sostener la improcedencia en esta instancia; así como, la validez o legalidad del acto impugnado, anexando la documentación sustento.----

Finalmente, se tuvo por designado como Representante Común al **C. Alejandro De León Tovar**, para actuar en la presente instancia; y por ofrecidas y admitidas las probanzas indicadas en el escrito de inconformidad.-----

- 2.- En diversa actuación de primero de septiembre del año que transcurre, con el informe previo y circunstanciado rendidos por la Entidad Convocante, y considerando que el carácter de tercero interesado lo es quien tiene un derecho incompatible con las pretensiones del inconforme, y dado que en el presente asunto, se declaró desierto el proceso licitatorio de marras, es que no se cuenta con tal carácter en esta instancia.-----

Asimismo, en ese acto, se tuvieron por ofrecidas y admitidas las pruebas de la Convocante, y le fueron requeridas las señaladas por el Representante Común, por lo que esta autoridad se reservó el derecho para otorgarle el plazo legal al recurrente para que ampliara los motivos de la inconformidad.-----

- 3.- A través del acuerdo de cinco de octubre del ciclo actual, se tuvo por cumplimentado el requerimiento formulado en el párrafo que antecede, y se dio vista al Representante Común, para que en el plazo legal ampliara los motivos de impugnación que considerara pertinentes.-----

- 4.- Por auto de nueve de noviembre de la presente anualidad, se tuvo por precluído el derecho de los inconformes para ampliar sus motivos de impugnación; y se otorgó término de Ley a las partes, a fin de que formularan los alegatos que consideraran pertinentes. -----

- 5.- A través de auto de esta misma fecha, se tuvieron por formulados los alegatos tanto de las inconformes como de la Entidad Convocante; por lo que, no existiendo cuestión pendiente por acordar, se declaró cerrada la instrucción de la presente instancia.-----





FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



ISSSTE

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE TRABAJADORES DEL ESTADO

363

0363

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

Ante lo pretérito, con fundamento en el arábigo 72 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, esta autoridad procede a emitir esta resolución administrativa, al tenor de los siguientes: -----

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- Esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, es competente para resolver la inconformidad de mérito, con fundamento en lo dispuesto por los numerales 1, 14, 16 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, décimo cuarto párrafo, 37, fracciones IX, XII, XXI y XXIX y 44 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 11, 65, fracción III, 66, 69, 71, 72, 73, 74 y 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 6, fracción III, apartado B, numeral 3 y 38, fracción III, numeral 10 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el dieciséis de abril de dos mil veinte; y 3, párrafos segundo y tercero del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

SEGUNDO.- Como punto de partida, es de precisarse que la instancia de inconformidad es el instrumento que los particulares tienen a su alcance, para impugnar los actos que estimen irregulares en los procedimientos de licitación, a que hace referencia el ordinal 65 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.-----

TERCERO.- En atención a lo anterior, esta resolutoria, procede al análisis y resolución del **primero, segundo, tercero y cuarto** motivos de inconformidad, hechos valer por el Representante Común de las empresas **Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., y Merr Informática, S. de R.L. de C.V.**, en su escrito inicial formulados en contra del **Acta de Fallo** de dos de julio de dos mil veintiuno, emitida dentro de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-051GYN005-E50-2021**, con reducción de plazos, para la adjudicación del contrato abierto relativo a la prestación del servicio de "Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos"; en atención a los argumentos siguientes: -----

- a) Que el fallo recurrido es ilegal, en virtud de que la Entidad Convocante desechó su propuesta técnica, ya que estimó que no cumplió con el numeral **6**. Repositorio de Información, **Aparatado A** "Matriz de la infraestructura inicial de cómputo por Tipo y Estado", como parte integrante del Anexo Técnico número 1 de la convocatoria,





**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

pues refiere que es un documento como referencia para conocer la información que debe contener el repositorio, sin que en ningún momento se haya requerido a los licitantes la presentación de este apartado, como parte de la propuesta técnica.-----

- b) Asimismo, que similar consideración merece el **Aparatado D** "Direcciones de los sitios donde se prestaría el servicio, los cuales podían aumentar y disminuir de acuerdo a la dinámica operativa del Instituto, durante la vigencia del contrato", ya que también considera que es un documento como referencia, en el que se indicó las direcciones de los sitios en donde se prestaría el servicio objeto de contratación; sin que en ningún momento se haya requerido a los participantes la presentación de este apartado, como parte de la propuesta técnica, en atención a la pregunta identificada con el arábigo 50 (cincuenta), formulada por la moral Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.---
- c) También, refiere que la determinación alcanzada es ilegal, ya que la Entidad Convocante desechó su propuesta técnica, ya que esta consideró que no cumplió con el punto **6**. Repositorio de Información, numeral **27**, último párrafo del "**Anexo Técnico número 1**", al no ajustar su propuesta a la aclaración realizada a la pregunta marcada con el ordinal 170 (ciento setenta), formulada por la empresa Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., en el Acta de Junta de Aclaraciones; sin embargo, refiere que se omitió considerar el análisis del artículo 36, último párrafo de la Ley de la Materia.-----
- d) Finalmente, que también la Entidad Convocante desechó su propuesta técnica, ya que esta consideró que no cumplió con el Apartado **C**. Integración de la Mesa Central de Servicios, inciso **5**, del "**Anexo Técnico número 1**", al no ajustar su propuesta a la aclaración realizada a la pregunta indicada con el ordinal 81 (ochenta y uno), formulada por la empresa antes mencionada en el Acta de Junta de Aclaraciones; sin embargo, refiere que tanto en la pregunta como en la respuesta se hace alusión al incumplimiento de cuenta, lo cual estima es ilegal.---

Por su parte, la **Entidad Convocante** al rendir su informe circunstanciado, medularmente precisó: -----

- Que los motivos de desechamiento de la propuesta técnica de las inconformes en el **Acta de Fallo**, se encuentran fundados y motivados conforme al punto **6.4.1**, y **7.1**, de la convocatoria; es decir, que ésta no cumplió con todos los requisitos





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

exigidos en el **Anexo Técnico número 1**, para el Servicio de Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos, numeral **6. Repositorio de Información**, específicamente los **Aparatados A y D**, denominados: "Matriz de la infraestructura inicial de cómputo por Tipo y Estado" y "Direcciones de los sitios donde se prestaría el servicio, los cuales podían aumentar y disminuir de acuerdo a la dinámica operativa del Instituto, durante la vigencia del contrato", ya que omitió considerar los Anexos **A y B**, publicados en CompraNet, trayendo como consecuencia, el desechamiento de su propuesta, conforme a lo establecido en el numeral **10.15** de la convocatoria.-----

- Además, que las inconformes presentaron manifiesto de aceptación del contenido de la convocatoria, es decir, que tenían conocimiento de sus anexos, y en su caso, de las modificaciones derivadas de las Juntas de Aclaraciones, exigido en el inciso **q)**, numeral **7.1**, de la documentación legal y administrativa.-----
- Que en relación a lo anterior, las inconformes omitieron observar la pregunta identificada con el numeral **50** (cincuenta), formulada por la moral **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, en el Acta de Junta de Aclaraciones de siete de junio de la presente anualidad, en el sentido de que sí se deberían considerar los **Anexos A y B** "Direcciones Sitios Final" y "Distribución Final", la Entidad Convocante contestó que sí se debían tomar en cuenta dichos Anexos, mismos que fueron adjuntados a la convocatoria de mérito, para la elaboración de sus proposiciones, ya que los servicios de soporte técnico debían ser proporcionados en los Hospitales y Unidades Administrativas del Instituto, en la Ciudad de México, y los demás Estados de la República.-----
- Además, que las inconformes omitieron atender la aclaración realizada a la pregunta marcada con el ordinal **170** formulada por la citada empresa, relativa a la evaluación y control al finalizar el período de vigencia del contrato para determinar la entera, por lo que se contestó que debía ser a entera satisfacción del Instituto, según se advierte de la página 00039 de su propuesta técnica.-----
- Finalmente, que tampoco ajustaron su propuesta técnica a la pregunta marcada con el ordinal **81** formulada por la citada moral, en la Junta de Aclaraciones, en la que se precisó que la atención para la resolución de problemas, el horario sería de las 08:00 a las 22:00 horas de lunes a viernes; y guardias en días festivos cuando el Instituto así lo solicite, establecido en el Apartado **C** "Integración de la Mesa Central de Servicios", numeral **5**, tal y como se observa de la página 00047 de su propuesta técnica.-----





**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

A juicio de esta resolutora, los argumentos formulados por la inconforme, mismos que quedaron marcados con los incisos **a), b), c) y d)**, del escrito inicial de inconformidad, devienen **infundados** por las siguientes consideraciones de derecho: -----

En primer término, resulta necesario imponernos de los puntos **6.4.1, 7.1, inciso q), 10.15, 10.18, 10.19 y 10.19.1**, de las Bases de la Convocatoria; preguntas y respuestas identificadas con los numerales **50** (cincuenta), **81** (ochenta y uno) y **170** (ciento setenta), formuladas por la moral **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, en el Acta de Junta de Aclaraciones de siete de junio de la presente anualidad, en relación al **Anexo Técnico número 1**, para el Servicio de Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos, en los numerales **6. Repositorio de Información**, específicamente en los **Apartados A y D, 19**, Horario de Atención, **27**, último párrafo, **33**, Apartado **C**, subnumeral **5** de las Funciones Generales de la Mesa de Ayuda del Prestador; y el artículo **33**, penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en los que se estableció lo siguiente: -----

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-051GYN005-E50-2021

"6.4.1. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.-----

El licitante deberá considerar como requisitos de cumplimiento obligatorio todos y cada uno de los requerimientos solicitados en el numeral 7.1, 7.2, 7.2.1 y 7.2.2 de esta convocatoria.-----

Los requisitos señalados en el numeral 7.2.1, deberán presentarse obligadamente para proceder en la evaluación binaria; sin embargo, para poder llegar a esta etapa el licitante deberá presentar su propuesta técnica en cumplimiento con los requisitos de participación de carácter obligatorio, por lo tanto, el incumplimiento impedirá proceder con la evaluación económica.-----

[...]

7.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.-----

Documentación que deberá entregar la licitante con carácter obligatorio, misma que estará sujeta a evaluación a través del Método Binario (Cumple o No Cumple).

La documentación será la siguiente: -----





365

0365

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

<i>Documentación legal y administrativa.</i>	
[...]	[...]
q)	Carta de conformidad y de aceptación de la presente convocatoria, sus anexos y en su caso, de las modificaciones derivadas de la junta o juntas de aclaración al contenido de la convocatoria, lo cual no lo exime de presentar los documentos solicitados anteriormente.

La totalidad de los requisitos antes mencionados son de carácter obligatorio, para la evaluación de la proposición y, en consecuencia, **su incumplimiento será causa de desechamiento de la proposición.**-----

[...]

10.15. MOTIVOS DE DESECHAMIENTO.-----

a).- Que no cumplan con alguno de los requisitos establecidos con carácter obligatorio en esta convocatoria.-----

[...]

10.18. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.-----

El Instituto declarará desierta la licitación, cuando: -----

Ninguna de las proposiciones presentadas resulte solvente por no cumplir los requisitos establecidos en esta convocatoria.-----

[...]

10.19.- MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE.-----

10.19.1. A LA CONVOCATORIA.-----

Cualquier modificación, incluyendo las que resulten de la o las **juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.**-----

**ANEXO TÉCNICO No. 1
PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

"6.1.- REPOSITORIO DE INFORMACIÓN.-----





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

Se integran al presente anexo técnico, el Catálogo de Servicios Iniciales, descritos en el inciso 28.-----

Apartado A. Matriz de la infraestructura inicial de cómputo por Tipo y Estado.----

Apartado D. Direcciones de los sitios donde se prestaría el servicio, los cuales podían aumentar y disminuir de acuerdo a la dinámica operativa del Instituto, durante la vigencia del contrato".-----

"19.- OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA MESA DE AYUDA.-----

[...]

HORARIO DE OPERACIÓN.-----

La Mesa de Ayuda del Prestador de servicios tendrá un horario de **8:00 a 22:00** horas de lunes a viernes y guardias en días festivos cuando el ISSSTE así lo solicite.-

La atención de incidentes de la Mesa Central de Servicios del ISSSTE es de 7x24x365 para todos los servicios y coordinará a las Mesas de Ayuda de los diferentes prestadores de servicio".-----

"27.- ENTREGABLES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS.-----

[...]

En esta sección se define los servicios que el prestador de servicios entregará, que serán revisados y validados de acuerdo a los factores críticos de éxito y a los niveles de servicio, evaluación y control al finalizar el período de vigencia del contrato para determinar la entera".-----

"33.- CATÁLOGO DE SERVICIOS INICIALES.-----

[...]

APARTADO C. INTEGRACIÓN DE LA MESA CENTRAL DE SERVICIOS.-----

[...]

Funciones generales de la Mesa de ayuda del prestador.-----

[...]

5.- Operará con un horario de servicio de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes durante toda la vigencia del contrato, brindando la atención de acuerdo a los niveles de servicio establecidos".-----





366

0366

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

"SOLICITUD DE ACLARACIÓN AL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA

[...]

NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL: Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.-----

[...]

No. 50.-----

Punto de bases: 10.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-----

"Texto de referencia: Los servicios deberán ser proporcionados en los Hospitales y Unidades Administrativas del ISSSTE en la Ciudad de México, y los demás Estados de la República, conforme al ANEXO TÉCNICO NO. 1 y a los apartados D y E de esta convocatoria.-----

Pregunta: Creemos que hay un error en los apartados mencionados en este punto, por lo que solicitamos a la convocante nos aclare si se deberán considerar los lugares referidos en los ANEXO_A_DIRECCIONES_SITIOS_FINAL y ANEXO_B_DISTRIBUCIÓN_FINAL ¿es correcta nuestra apreciación?-----

Respuesta: es correcta su apreciación se deberá considerar los ANEXO_A_DIRECCIONES_SITIOS_FINAL y ANEXO_B_DISTRIBUCIÓN_FINAL que fueron adjuntados en la convocatoria.-----

[...]

No. 81.-----

Punto de bases: página 49.-----

"Texto de referencia: El Proveedor de Servicios será responsable de mantener al 100% del tiempo el soporte técnico especializado con herramientas tecnológicas y humanos que el "EL INSTITUTO" requiere con los equipos que se le entreguen para administrar y monitorear quienes deberán ser mantenidos y administrados los 24x7x365, asegurando la operación normal, minimizando el tiempo de fuera de operación de los equipos de cómputo y periféricos.-----





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

Pregunta: Si bien la infraestructura debe ser mantenida y administrada 7x24x365, ¿es correcto considerar que el servicio de soporte técnico y atención especializada tendrá una ventana de operación en días hábiles de lunes a viernes de 8 am a 10 pm y en este horario será medido el cumplimiento de los tickets por fallas o solicitudes, que estén dentro del alcance, que sean asignados al personal del licitante adjudicado? En caso contrario le rogamos precisar su respuesta.----

Respuesta: es correcta su apreciación considerando que la atención de resolución de problemas en un horario de las 08:00 hrs a las 22 hrs. De acuerdo CON EL NUMERAL 19. OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA MESA DE AYUDA.--

[...]

No. 170.-----

Punto de bases: página 79.-----

"Texto de referencia: "evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera".-----

Pregunta: Favor de concluir la idea de este párrafo pues consideramos que está inconclusa la idea.-----

Respuesta dice: "evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera".-----

Debe decir: "evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera satisfacción del Instituto".-----

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

"Artículo 33. Las dependencias y entidades, siempre que ello no tenga por objeto limitar el número de licitantes, podrán modificar aspectos establecidos en la convocatoria, a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en CompraNet, a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se efectúen.-----

[...]

*Cualquier **modificación** a la convocatoria de la licitación, incluyendo las que resulten de la o las **juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su proposición.**"*





367
0367

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

De lo anteriormente transcrito, se advierten las siguientes premisas: -----

- Que los licitantes debían considerar como requisitos de cumplimiento obligatorio todos y cada uno de los requerimientos solicitados en los numerales 7.1, 7.2, 7.2.1 y 7.2.2 de la convocatoria, y que los indicados en el diverso 7.2.1, debían presentarse obligadamente para proceder a la evaluación binaria (cumple o no cumple); sin embargo, para poder llegar a esta etapa el licitante debía presentar su propuesta técnica en cumplimiento con los requisitos de participación de carácter obligatorio, por lo tanto, el incumplimiento impediría proceder con la evaluación económica.-----
- Asimismo, que entre otras, la **documentación legal y administrativa** que deberían entregar los licitantes con carácter obligatorio, misma que estaría sujeta a evaluación a través del método binario, esto es, Cumple o No Cumple, serían los **anexos** y en su caso, de las **modificaciones** derivadas de la junta o juntas de aclaración señalada en la carta de aceptación al contenido de la convocatoria, por lo que la totalidad eran de carácter obligatorio para la evaluación de la proposición y, en consecuencia, **su incumplimiento sería causa de desechamiento**.-----
- Además, se estableció como motivo de **desechamiento** de las proposiciones, que incumplieran con alguno de los requisitos establecidos con carácter obligatorio en la convocatoria.-----
- También, que la Entidad Convocante **declararía desierta la licitación**, cuando ninguna de las proposiciones presentadas resultara solvente por no cumplir los requisitos establecidos en la presente convocatoria.-----
- Que cualquier modificación, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y debían ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.-----
- Asimismo, los licitantes debían considerar los Anexos **A** y **B**, publicados en CompraNet, del "**Anexo Técnico número 1**, punto **6**. Repositorio de la Información, Apartados "**A**" y "**D**" denominados: "Matriz de la infraestructura inicial de cómputo por Tipo y Estado" y "Direcciones de los sitios donde se prestaría el servicio, los cuales podían aumentar y disminuir de acuerdo a la dinámica operativa del Instituto, durante la vigencia del contrato", ya que los servicios de soporte técnico debían ser proporcionados en los Hospitales y Unidades Administrativas del Instituto, en la Ciudad de México, y los demás Estados de la República, trayendo





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

como consecuencia, el desechamiento de su propuesta, conforme a lo establecido en el numeral **10.15** de la convocatoria.-----

- También se dijo en el punto 19 (diecinueve) y tres del **Anexo Técnico número 1**, en su parte conducente, que el horario de operación de servicio comprendería de las **8:00** a las **22:00** horas; y en el punto 33 (treinta y tres), Apartado C, subnumeral 5, de las Funciones Generales de la Mesa de Ayuda del Prestador se indicó de las **8:00** a las **20:00** horas, de lunes a viernes durante toda la vigencia del contrato, brindando la atención de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.-----
- De igual manera, que los servicios que el prestador entregaría serían revisados y validados de acuerdo a los factores críticos de éxito y a los niveles de servicio, evaluación y control al finalizar el período de vigencia del contrato para determinar la entera.-----
- Que con motivo de la pregunta identificada con el numeral **50** (cincuenta), formulada por la moral **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, en el Acta de Junta de Aclaraciones, en el sentido de que si se deberían considerar los **Anexos A y B** "Direcciones Sitios Final" y "Distribución Final", la Entidad Convocante contestó que sí se debían tomar en cuenta dichos Anexos, mismos que fueron adjuntados a la convocatoria de mérito, para la elaboración de sus proposiciones, ya que los servicios de soporte técnico debían ser proporcionados en los Hospitales y Unidades Administrativas del Instituto, en la Ciudad de México, y los demás Estados de la República.-----
- Seguidamente, que en atención a la pregunta marcada con el arábigo **81** (ochenta y uno), formulada por la citada moral, se cuestionó que si bien la infraestructura debía ser mantenida y administrada 7x24x365, era correcto considerar que el servicio de soporte técnico y atención especializada tendría una ventana de operación en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., y en este horario sería medido el cumplimiento de los tickets por fallas o solicitudes, que sean asignados al personal del licitante adjudicado; por lo que, la Entidad Convocante contestó que considerando la atención de resolución de problemas comprendería un horario de las **08:00** a las **22:00 horas**.-----
- Posteriormente, que en atención a la pregunta marcada con el numeral **170** (ciento setenta), formulada por la empresa de referencia, solicitó se precisara la idea de la "evaluación y control al finalizar el período de vigencia del contrato para determinar la entera", por lo que, la Entidad Convocante, contestó que debía decir:





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

“evaluación y control al finalizar el período de vigencia del contrato para determinar la entera satisfacción del Instituto”.....

- De igual manera, que las dependencias y entidades, siempre que ello no tenga por objeto limitar el número de licitantes, podrán modificar aspectos establecidos en la convocatoria, a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en CompraNet, a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se efectúen.....
- Finalmente, que cualquier modificación a la convocatoria de la licitación, incluyendo las que resulten de la o las **juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y debían ser considerada por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones**.....

Con base en lo expuesto, se determina que la Entidad estableció en la convocatoria, los criterios específicos conforme a los cuales evaluaría las propuestas de la documentación en su aspecto legal y administrativo, razón por la cual, todas y cada una de las empresas participantes debían apegarse a ellos, asegurando la legalidad y transparencia de la licitación.....

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, la Entidad Convocante el dos de julio de dos mil veintiuno, dictó fallo en la referida Licitación Pública, en la que válidamente determinó que el desechamiento de la propuesta de las inconformes, se realizó considerando que no cumplieron con la documentación legal y administrativa exigida en el punto **7.1.**, de la convocatoria; es decir, que éstas omitieron considerar en la presentación de sus propuestas los Anexos **A** y **B**, publicados en CompraNet, del **“Anexo Técnico número 1, punto 6.** Repositorio de la Información, Apartados **“A”** y **“D”**; por lo que, omitieron observar la pregunta identificada con el numeral **50** (cincuenta), formulada por la moral **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, en el Acta de Junta de Aclaraciones de siete de junio de la presente anualidad.....

También se indicó, que las inconformes omitieron atender la aclaración realizada a la pregunta marcada con el ordinal **170** formulada por la citada empresa, relativa a la *“evaluación y control al finalizar el período de vigencia del contrato para determinar la entera”*, por lo que se contestó que debía ser **a entera satisfacción del Instituto**, situación que no consideró en la página 00039 de sus proposiciones.....





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

Finalmente, que tampoco ajustaron sus propuestas a la pregunta marcada con el arábigo **81** (ochenta y uno), formulada por la citada moral, relativa al horario de operación para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.-----

En esa consideración, lo procedente es analizar dicha documental con el fin de dilucidar la cuestión efectivamente planteada por los recurrentes, y evidenciar el correcto o incorrecto actuar por parte de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Normativa de Administración y Finanzas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en su carácter de Entidad Convocante. -----

Luego, de las constancias remitidas por la convocante se desprende que obra aquélla concerniente al Acta de Fallo, tal y como se digitaliza a continuación: -----

[...]

II.- EVALUACIÓN DE LA PARTIDA ÚNICA (ANEXO TÉCNICO), QUE LOS PROVEEDORES PRESENTARON EN SUS PROPUESTAS TÉCNICAS

Se llevó a cabo la revisión cualitativa de la partida única solicitada por la convocante, para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, de acuerdo a la siguiente tabla:

LICITANTES QUE NO CUMPLIERON CON LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO TÉCNICO NÚMERO 1 DE LA CONVOCATORIA.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS		Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.,	Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. en participación conjunta	Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
NUMERAL	INCISO Y/O SUBNUMERAL			

[...]

6. REPOSITORIO DE INFORMACIÓN	APARTADO A. Matriz de la infraestructura inicial de cómputo por Tipo y Estado.	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
6. REPOSITORIO DE INFORMACIÓN	APARTADO D. Direcciones de los sitios donde se prestará el servicio, lo cuales pueden aumentar y disminuir de acuerdo a la dinámica operativa del Instituto durante la vigencia del contrato.	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE

[...]

27. ENTREGABLES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	En esta sección se define los servicios que el prestador de servicios entregará, que serán revisados y validados de acuerdo a los factores críticos de éxito y los niveles de servicio, evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera satisfacción del Instituto	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
---	--	-----------	-----------	--------

[...]





369

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO
DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

APARTADO C	5. Operará con un horario de servicio de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes durante toda la vigencia del contrato, brindando la atención de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
------------	---	-----------	-----------	--------

[...]

La empresa Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. en participación conjunta con las empresas Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V. y Merr Informática, S. de R.L. DE C.V. NO cumple con los siguientes puntos:

Numeral 6. REPOSITORIO DE INFORMACIÓN del anexo técnico

- El licitante no cumple en relación con el "APARTADO A. Matriz de la infraestructura inicial de cómputo por Tipo y Estado." El licitante no presenta el Apartado "A," se buscó en toda la documentación aportada (propuesta técnica y carpetas) sin localizar el archivo.
- El licitante no cumple en relación con el "APARTADO D. Direcciones de los sitios donde se prestará el servicio, lo cuales pueden aumentar y disminuir de acuerdo a la dinámica operativa del Instituto durante la vigencia del contrato." El licitante no presenta el Apartado "D," se buscó en toda la documentación aportada (propuesta técnica y carpetas) sin localizar el archivo

Numeral 27. ENTREGABLES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS del anexo técnico.

- El licitante no atiende la pregunta para el último párrafo del numeral 27 "En esta sección se define los servicios que el prestador de servicios entregará, que serán revisados y validados de acuerdo a los factores críticos de éxito y los niveles de servicio, evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera satisfacción del instituto."

De acuerdo al acta de Junta de Aclaraciones de fecha 07 de junio de 2021, el licitante omite las preguntas 170 de la empresa Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V. y su respuesta que dice: "evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera", Debe decir "evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera satisfacción del instituto." Folio BSS: 00039 de su propuesta técnica.

APARTADO C del anexo técnico.

- El licitante no observa las preguntas sobre el subnumeral "5. Operará con un horario de servicio de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes durante toda la vigencia del contrato, brindando la atención de acuerdo a los niveles de servicio establecidos."

De acuerdo al acta de Junta de Aclaraciones de fecha 07 de junio de 2021, el licitante omite la pregunta 81 de la empresa Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., y su respuesta que dice: "es correcta su apreciación considerando que la atención de resolución de problemas en un horario de las 08:00 hrs a las 22:00 hrs. De acuerdo con el numeral 19. OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA MESA DE AYUDA." Folio BSS: 00047 de su propuesta técnica.

ASPECTOS LEGALES EN LOS QUE SE FUNDA EL DESECHAMIENTO DE LA PROPUESTA DE LA EMPRESA LICITANTE SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON LAS EMPRESAS CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V. Y MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

"6.4.1 REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.

000185

El licitante deberá considerar como requisitos de cumplimiento obligatorio todos y cada uno de los requerimientos solicitados en el numeral 7.1, 7.2, 7.2.1, y 7.2.2, de esta convocatoria.

000301

Los requisitos señalados en el numeral 7.2.1, deberán presentarse obligadamente para proceder en la evaluación binaria sin embargo, para poder llegar a esta etapa el licitante debe presentar su propuesta técnica en cumplimiento con los requisitos de participación de carácter obligatorio, por lo tanto, el incumplimiento impedirá proceder con la evaluación económica.
(...)

0289

10.15. MOTIVOS DE DESECHAMIENTO.

a) Que no cumplan con alguno de los requisitos establecidos con carácter obligatorio en esta convocatoria."

10.19.1. A LA CONVOCATORIA.

(...)
Cualquier modificación, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de esta convocatoria y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

Asimismo, de conformidad al artículo 37 fracción I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS que dice:

"Artículo 37. La convocante emitirá un fallo, el cual deberá contener lo siguiente: I. La relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla;"

Por las mencionadas razones de hecho y de derecho, se DESECHA la propuesta técnica de la empresa Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. en participación conjunta con las empresas Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V. y Merr Informática, S. de R.L. DE C.V.

[...]

De la digitalización anterior, se observa que la Entidad Convocante en el fallo que nos ocupa, señaló la documentación legal y administrativa de la propuesta presentada por las recurrentes, y los motivos de desechamiento; el punto, numeral, inciso, apartado y Anexo Técnico número 1 (uno) de la convocatoria donde se exigió; y el fundamento de su incumplimiento; de lo que se tiene, que dicha autoridad sustentó y motivó debidamente la causa de desechamiento de la empresa inconforme.-----

Cabe precisar, que del estudio realizado al Acta de Junta de Aclaraciones de siete de junio de la presente anualidad, con la finalidad de atender y dar respuesta a las inquietudes o incertidumbre que pudiesen generar los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas de las Bases de la Convocatoria, se advierte lo siguiente: ----

Que con motivo de la pregunta identificada con el numeral 50 (cincuenta), formulada por la moral **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, en el sentido de que sí se deberían considerar los **Anexos A y B** "Direcciones Sitios Final" y "Distribución Final", la Entidad Convocante contestó que sí se debían tomar en cuenta dichos Anexos, mismos que fueron adjuntados a la convocatoria de mérito, para la elaboración de sus proposiciones, ya que los servicios





370

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

0370

de soporte técnico debían ser proporcionados en los Hospitales y Unidades Administrativas del Instituto, en la Ciudad de México, y los demás Estados de la República.

Además, que las inconformes omitieron atender la aclaración realizada a la pregunta marcada con el ordinal **170** formulada por la citada empresa, relativa a la "evaluación y control al finalizar el periodo de vigencia del contrato para determinar la entera", por lo que se contestó que debía ser **a entera satisfacción del Instituto**, situación que no consideró en la página 00039 de sus proposiciones.

Finalmente, que tampoco ajustaron sus propuestas a la pregunta marcada con el arábigo **81** (ochenta y uno), formulada por la citada moral, en la que se cuestionó que sí bien la infraestructura debía ser mantenida y administrada 7x24x365, era correcto considerar que el servicio de soporte técnico y atención especializada tendría una ventana de operación en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., y en este horario sería medido el cumplimiento de los tickets por fallas o solicitudes, que sean asignados al personal del licitante adjudicado, por lo que, la Entidad Convocante contestó que considerando la atención de resolución de problemas comprendería un horario de las **08:00** a las **22:00 horas**; sin embargo, en la página 00047 de su proposiciones indicó que operaría con un horario de servicio de **8:00 a 20:00 horas** de lunes a viernes durante toda la vigencia del contrato.

Atendiendo a las aclaraciones antes descritas, se tiene que éstas serían parte integral del procedimiento licitatorio de cuenta, de conformidad con lo establecido en el artículo 33, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el cual señala que cualquier modificación a la convocatoria, incluyendo las que resultaren de la o las juntas de aclaraciones, formarían parte de la convocatoria y deberían de ser consideradas por los licitantes en la elaboración de la proposición correspondiente.

En esa línea de estudio, de la emisión de dichos documentos, la Entidad Convocante no pudo advertir los requisitos exigidos en la convocatoria y los derivados de la Junta de Aclaraciones, lo que evidentemente no resultaron idóneos para acreditar la particularidad solicitada, en los términos propuestos y por ende se dice que se afectó la solvencia de su proposiciones; razón por la cual, la determinación alcanzada en el **Acta de Fallo**, por cuanto hace a este punto es acertada.

En ese orden de ideas, la Entidad Convocante, determinó que el desechamiento de la propuesta se realizó considerando que no cumplió con los requisitos exigidos,



Handwritten signature in blue ink



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

considerando que los servicios de soporte técnico debían ser proporcionados en los Hospitales y Unidades Administrativas del Instituto, en la Ciudad de México, y los demás Estados de la República, debieron considerar los Anexos **A** y **B**, "Direcciones Sitios Final" y "Distribución Final", publicados en CompraNet, del "**Anexo Técnico número 1**, punto **6**. Repositorio de la Información, Apartados "**A**" y "**D**", los cuales eran obligatorios para la evaluación de la proposición y, en consecuencia, su incumplimiento sería causa de desechamiento de la proposición, conforme a lo establecido en el numeral **10.15** de la convocatoria.-----

Sin que obste, el argumento de las inconformes en el sentido de que en ninguna parte de la pregunta **81** (ochenta y uno) ni en la respuesta se hace alusión al subnumeral **5**, Apartado **C** del "**Anexo Técnico número 1**", y que más bien se refiere al numeral **19. Operación del Servicio de Soporte de la Mesa de Ayuda**, relativo al rubro de "Horario de Operación", en la que señala que en su propuesta técnica sí está precisado un horario de las **08:00 a las 22:00 horas** (página 25 veinticinco); sin embargo, también lo es que esa aclaración la omitió considerar en el numeral **33**. Catálogo de Servicios Iniciales, Apartado **C**. Integración de la Mesa Central de Servicios, subnumeral **5**, de las Funciones Generales de la Mesa de Ayuda del Prestador, tal y como se advierte de su propuesta técnica, página 47 (cuarenta y siete), en la que indicó un horario de servicio de las **8:00 a las 20:00 horas**; por tanto, no se advierte que haya presentado sus propuestas a las precisiones y modificaciones realizadas en la Junta de Aclaraciones del proceso licitatorio de cuenta, toda vez que en ninguna parte de las bases de la convocatoria, se estableció la opción de no cumplir con esos requisitos.-----

Por lo anterior, válidamente se puede concluir que los licitantes debían considerar la documentación legal, técnica y administrativa con carácter obligatorio, misma que estaría sujeta a evaluación a través del método binario, esto es, Cumple o No Cumple, a saber, los **anexos** y las **modificaciones** derivadas de la junta o juntas de aclaración señaladas en la carta de aceptación al contenido de la convocatoria, en virtud de que ésta es taxativa al exigir que la totalidad de los requisitos eran de carácter obligatorio para la evaluación de las proposiciones y, en consecuencia, **su incumplimiento sería causa de desechamiento**.-----

En ese sentido, sí las inconformes al presentar sus propuestas no consideraron los Anexos **A** y **B**, "Direcciones Sitios Final" y "Distribución Final", publicados en CompraNet, del "**Anexo Técnico número 1**, punto **6**. Repositorio de la Información, Apartados "**A**" y "**D**", los cuales eran obligatorios para la evaluación de las proposiciones; así como, las modificaciones realizadas por la Entidad Convocante en la Junta de Aclaraciones de siete de junio de la presente anualidad; razón por la cual, no





371

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO 0371 ÁREA DE RESPONSABILIDADES EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

cumplieron con la totalidad de los requisitos exigidos, lo cual afectó la solvencia de sus propuestas, en tal virtud, se estima que la convocante valoró correctamente sus proposiciones y, el **Acto de Fallo** combatido goza de legalidad; de ahí lo **infundado** de los argumentos analizados.-----

QUINTO.- Para arribar a la conclusión anterior, es menester resaltar que fueron valoradas las pruebas ofrecidas por el Representante Común, en su escrito de inconformidad, recibido en este Órgano Interno de Control, vía correo electrónico el doce de julio de dos mil veintiuno, mismas que se tuvieron por legalmente ofrecidas, admitidas y desahogadas mediante acuerdos de cinco de agosto, primero de septiembre y cinco de octubre de la presente anualidad, las cuales se señalan a continuación: -----

1.- Documentales Públicas.- Consistentes en copias certificadas de los Instrumentos Notariales 41,790 (cuarenta y un mil setecientos noventa), de dieciocho de julio de dos mil diecisiete, y 35,399 (treinta y cinco mil trescientos noventa y nueve), de veintitrés de septiembre de dos mil once, otorgadas ante la fe de la Licenciada Ana de Jesús Jiménez Montañez, Titular de la Notaría 146 (ciento cuarenta y seis), de la Ciudad de México; así como, del Poder General para Pleitos y Cobranzas número 16,826 (dieciséis mil ochocientos veintiséis), de tres de diciembre de dos mil catorce, otorgado ante la fe del Licenciado Alfonso Martín León Orantes, Notario Público 238 (doscientos treinta y ocho), de la Ciudad de México; elementos a los que se les concede pleno valor probatorio, a través de los cuales se acreditó la representación legal de las sociedades que representa para actuar en la presente instancia; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracción II, 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

2.- Documentales Públicas y Privadas.- Consistentes en las Bases de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-051GYN005-E50-2021**; Juntas de Aclaraciones, Acta de Presentación y Apertura de Propositiones y Acta de Fallo; elementos a los que se les concede pleno valor probatorio, las cuales conforman las etapas del procedimiento licitatorio de cuenta; y respecto a las propuestas presentadas por las inconformes, al no haber sido objetadas por esta autoridad, hacen fe en la existencia de los originales y de lo ahí declarado, a través de las cuales se advierte la documentación legal, técnica y administrativa, para su



[Handwritten signature]



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

posterior evaluación en el proceso de contratación que nos ocupa; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracciones II y III, 129, 133, 197, 202, 203 y 207 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

3.- Instrumental de actuaciones.- Consistente en todo lo actuado en el expediente citado al rubro, y que favorezca a los intereses de la empresa inconforme; elemento que si bien no se encuentra señalado como tal en el artículo 93 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II, esta autoridad para conocer la verdad de los hechos, valoró y analizó todas y cada una de las actuaciones y documentos que conforman el expediente en que se actúa, y todo lo que beneficie a los intereses del oferente, en términos del artículo 79 de la citada codificación.-----

4.- Presuncional legal y humana.- Consistente en todo lo que favorezca a los intereses de las inconformes; elemento que en razón de que se desahoga haciendo uso del prudente arbitrio y a las reglas de la sana crítica, dependen de las propias constancias que se encuentren radicadas en éste expediente administrativo; por lo cual, se valora en términos de los preceptos 93, fracción VIII, 190, 197 y 218 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II.-----

De igual forma, fueron analizados los medios probatorios presentados por la Entidad Convocante en su **informe circunstanciado**, mediante diverso **DNAyF/STI/455/2021**, presentado ante este Órgano Interno de Control el veinte de agosto de dos mil veintiuno, los cuales se tuvieron por legalmente ofrecidos, admitidos y desahogados por proveído de primero de septiembre de la presente anualidad, mismos que se precisan a continuación: -----

1.- Documental Pública.- Consistente en el oficio DNAyF/SPP/0732/2021, de diecisiete de febrero de dos mil veintiuno; elemento al que se le concede pleno valor probatorio, a través del cual se acredita la autorización de la suficiencia presupuestal para la partida y subpartida 35301-0002 "Servicios profesionales para el control y administración de activos considerando el soporte técnico y





372

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021

mantenimiento correctivo y preventivo de la base instalada de equipo de cómputo personal y periféricos propiedad del Instituto”, por un monto de \$50 402,063.75 (Cincuenta millones cuatrocientos dos mil sesenta y tres pesos 75/100 M.N.); lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracción II, 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

2.- Documental Pública.- Consistente en las Bases de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-051GYN005-E50-2021**, con reducción de plazos, para la adjudicación del contrato abierto relativo a la prestación del servicio de “Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos”; elemento al que se le concede pleno valor probatorio, el cual contiene los criterios y requisitos que se exigieron a los participantes para la evaluación de las proposiciones en su aspecto legal, administrativo, técnico y económico en el proceso de contratación; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracción II, 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

3.- Documental Pública.- Consistente en el Acta de Junta de Aclaraciones de siete de junio de dos mil veintiuno; elemento al que se le concede pleno valor probatorio, de cuyo contenido se advierten las aclaraciones por parte de la convocante; así como, las preguntas formuladas por los participantes y las respuestas dadas por la Entidad, relativas a la propuesta técnica, así como a la documentación legal y administrativa, mismas que serían parte de la convocatoria y debían ser consideradas para la elaboración de las proposiciones; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracción II, 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

4.- Documental Pública.- Consistente en el Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones Técnicas y Económicas de dieciséis de junio de dos mil veintiuno; elemento al que se le concede pleno valor probatorio, a través de la cual se advierte que se hicieron constar las proposiciones presentadas por los licitantes, para su posterior evaluación; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos





**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracción II, 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

- 5.- Documental Pública.-** Consistente en el Acta de Fallo de dos de julio de la presente anualidad; elemento al que se le concede pleno valor probatorio, a través del cual se advierte la determinación alcanzada por la convocante, en el que se desecharon las proposiciones ofertadas por los participantes, y se declaró desierto el procedimiento licitatorio de cuenta; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los preceptos 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 93, fracción II, 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su dispositivo II. -----

Cabe señalar que las pruebas en comento, se valoraron en su conjunto, en términos de los numerarios 2 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 79, 81, 87, 93, fracciones II, III y VIII, 129, 130, 133, 190, 197, 203, 207 y 218, del Código Federal de Procedimientos Civiles, ambos ordenamientos de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, conforme a su disposición II; las cuales resultan suficientes para determinar que la decisión a la que arribó la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Normativa de Administración y Finanzas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, es **legal**, por lo que resulta procedente declarar **infundada** la presente instancia, y como consecuencia, **confirmar** el Acto de Fallo de dos de julio de la presente anualidad, emitido dentro de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-051GYN005-E50-2021**, con reducción de plazos, para la adjudicación del contrato abierto relativo a la prestación del servicio de "Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos".-----

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en todos y cada uno de los preceptos jurídicos invocados, es de resolverse, y se; -----

RESUELVE -----

PRIMERO.- Con sustento en lo dispuesto por el artículo 74, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, **declara infundada** la presente





373
037

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO
DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO
ÁREA DE RESPONSABILIDADES
EXPEDIENTE DE INCONFORMIDAD: 035/2021**

instancia de inconformidad promovida por el **C. Alejandro De León Tovar**, en Representación Común de las empresas **Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., y Merr Informática, S. de R.L. de C.V.**; en consecuencia, se **confirma** el Acto de Fallo de dos de julio de la presente anualidad, emitido por la Entidad Convocante al rubro citada, dentro de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-051GYN005-E50-2021**, con reducción de plazos, para la adjudicación del contrato abierto relativo a la prestación del servicio de "Soporte Técnico y Atención Especializada a Equipo de Cómputo y Periféricos".-----

SEGUNDO.- Así también, se hace de su conocimiento que esta determinación puede ser impugnada por la inconforme, mediante el recurso de revisión previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, o bien, a través del juicio contencioso-administrativo en términos de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, tal y como se establece en el arábigo 74, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público -----

TERCERO.- En virtud de lo que antecede, notifíquese personalmente a las inconformes, por conducto de su Representante Común; y por oficio, a la Entidad Convocante, con base en lo dispuesto por la porción normativa 69, fracciones I y III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.-----

Así lo resolvió y firma la Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

LIC. KARLA MARÍA GONZÁLEZ SALCEDO

[Handwritten signature in blue ink]
[Circular stamp: ORGANISMO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO - Área de Responsabilidades]

C.C.P. DR. LUIS ANTONIO GARCÍA CALDERÓN.- TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.- PRESENTE.

Elaboró: Lic. Flavio Platero Andrade

[Handwritten signature in blue ink]

Supervisó: Lic. Priscila Torres Chagoya

[Handwritten signature in blue ink]



031

031

2