

## FE DE ERRATAS

El día 30 de septiembre de 2024, se llevó a cabo el Acto de Aclaraciones del Procedimiento de Licitación Pública Nacional No. **GES 23/2024**, relativa a la contratación de Pólizas de Seguro para Automóviles, Aeronaves, Edificios Públicos y Contenidos, Equipo Electrónico, Sistema de Conmutación Digital y Equipo de Maquinaria pesada, Edificios y contenidos de Guardería, propiedad de Gobierno del estado de Sinaloa y diversos Organismos Descentralizados; respecto a las siguientes preguntas formuladas por las diversas compañías de seguros, se realizan las siguientes consideraciones:

- ❖ **Las preguntas relacionadas con lo señalado en el Numeral 4.- Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, B) Propuestas Técnicas, fracción VIII, son las siguientes:**

### HDI SEGUROS S.A. de C.V.

7. PÁGINA 7 DE BASES NUMERAL VIII PRESENTAR IMPRESIÓN DEL PORTAL DE INTERNET [WWW.BURO.GOB.MX](http://WWW.BURO.GOB.MX) DEMOSTRAR QUE CUENTA CON UN TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO) NO MAYOR A 100 (TODOS LOS RAMOS) DEL SECTOR ASEGURADOR, DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2023. SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE ELIMINAR ESTE REQUISITO DEBIDO QUE NINGUNA COMPAÑÍA CUMPLE CON DICHO REQUISITO. FAVOR DE MANIFESTARSE AL RESPECTO.

RESPUESTA: SE PERMITE A LOS LICITANTES PRESENTAR EL TOTAL DE RECLAMACIONES POR RAMO DE DAÑOS Y AUTOS, POR SEPARADO, EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023.

### GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, SOCIEDAD ANÓNIMA BURSÁTIL

6. PREGUNTA: B).- **PROPUESTAS TÉCNICAS, NUMERAL VIII.** SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ELIMINE DICHO REQUISITO YA QUE DICHO INDICADOR MIDE LAS RECLAMACIONES QUE SE INTERPONGAN DE MANERA GENERAL Y NO NECESARIAMENTE LA RESOLUCIÓN A FAVOR O EN CONTRA, ES DECIR, NO MIDEN SI EL ASEGURADO TENIA O NO LA RAZÓN EN SU QUEJA, NI TAMPOCO EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES CON LOS ASEGURADOS, POR LO QUE DICHO INDICADOR NO OTORGA NINGÚN PARÁMETRO DE EVALUACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE POR LO QUE AL SOLICITAR EL REQUISITO DEL IDATU SE ESTÁ CONSIDERANDO TODOS LOS CRITERIOS A EVALUAR POR LA CONDUSEF Y NO HABRÍA RAZÓN DE DESAGREGAR EL MISMO. **FAVOR DE PRONUNCIARSE AL RESPECTO.**

RESPUESTA: SE PERMITE A LOS LICITANTES PRESENTAR EL TOTAL DE RECLAMACIONES POR RAMO DE DAÑOS Y AUTOS, POR SEPARADO, EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023.

### AXA Seguros, S.A. de C.V.

#### **a).- Preguntas administrativas:**

**6.- Pregunta. Página No. 7 punto VIII.** Presentar impresión del portal de internet [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx) demostrar que cuenta con un total de reclamaciones (Quejas del Usuario) no mayor a 100 (todos los ramos) del sector asegurador, del periodo Enero - Diciembre 2023. Agradeceremos confirmar que se cumple presentando la pantalla del portal con la CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO para Instituciones de seguros en el Periodo: Enero - Diciembre 2023

RESPUESTA: SE PERMITE A LOS LICITANTES PRESENTAR EL TOTAL DE RECLAMACIONES POR RAMO DE DAÑOS Y AUTOS, POR SEPARADO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023.

### Seguros El Potosí S.A.

11. Punto 4.- Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones. B) Propuestas Técnicas. Punto VIII.

En seguimiento a la pregunta anterior y en caso de que la respuesta fuese negativa, mucho se agradecerá a la convocante confirmar que para el requisito de presentar la impresión del portal de internet [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx) para demostrar que cuenta con un total de reclamaciones (Quejas del Usuario) no mayor a 100 (todos los ramos) del sector asegurador, del periodo Enero - Diciembre 2023, se reconsidere a quedar en un promedio de máximo 400 casos, ya que al solicitarlo de manera global y tratarse de una compañía multiramo se estarían considerando indicadores de otros ramos que no corresponden específicamente al objeto del presente evento, por otro lado, al manejarlo como un promedio también se compensaría la diferencia entre el tamaño de las Compañías participantes y/o la diferencia del número de clientes que manejan. Favor de pronunciarse al respecto

RESPUESTA: SE PERMITE A LOS LICITANTES PRESENTAR EL TOTAL DE RECLAMACIONES POR RAMO DE DAÑOS Y AUTOS, POR SEPARADO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023.

### QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. DE C.V.

#### **A) Preguntas administrativas:**

**7.- Numeral 4.- Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, B) Propuestas Técnicas, fracción VIII.** Le solicitamos atentamente a la Convocante eliminar el presente requisito, ya que todas las compañías aseguradoras tienen más de 100 "Quejas del Usuario" (todos los ramos) en el periodo Enero – Diciembre 2023. Favor de pronunciarse al respecto.

RESPUESTA: SE PERMITE A LOS LICITANTES PRESENTAR EL TOTAL DE RECLAMACIONES POR RAMO DE DAÑOS Y AUTOS, POR SEPARADO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023.

**SEGUROS INBURSA, S.A. GRUPO FINANCIERO INBURSA**

**A) Preguntas administrativas:**

**17.- PROPUESTAS TÉCNICAS. Punto VIII.** Solicitamos a la convocante considere eliminar el requisito de acreditar que se cuenta con menos de **100 reclamaciones en el periodo de Enero a Diciembre de 2023**, considerando que la publicación que realiza la CONDUSEF no existe un parámetro con el que pueda medirse lo solicitado por la Convocante ya que la institución únicamente publica el total de reclamaciones. asimismo hacemos de su conocimiento de la convocante que las reclamaciones están en función al tamaño de la aseguradora lo que obedece a que si la aseguradora está clasificada como grande las reclamaciones serán mayores en comparación a una aseguradora Mipyme. Favor de pronunciarse al respecto.

**RESPUESTA:** PARA ACREDITAR ESTE REQUISITO (PUNTO VIII) SE SOLICITA AL LICITANTE PRESENTAR IMPRESIÓN DEL PORTAL DE INTERNET [WWW.BURO.GOB.MX](http://WWW.BURO.GOB.MX), PARA DEMOSTRAR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO, TODOS LOS RAMOS) DEL SECTOR ASEGURADOR, DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2023

**18.- PROPUESTAS TÉCNICAS. Punto VIII.** En caso de recibir una respuesta negativa a la pregunta anterior, se solicita a la convocante eliminar el requisito de TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO) IGUAL O MENOR A 100, sobre el comportamiento general de aseguradoras en el periodo de Enero a Diciembre de 2023, debido a que dicho requisito no afecta la solvencia de la propuesta de mi representada. Favor de pronunciarse al respecto.

**RESPUESTA:** PARA ACREDITAR ESTE REQUISITO (PUNTO VIII) SE SOLICITA AL LICITANTE PRESENTAR IMPRESIÓN DEL PORTAL DE INTERNET [WWW.BURO.GOB.MX](http://WWW.BURO.GOB.MX), PARA DEMOSTRAR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO, TODOS LOS RAMOS) DEL SECTOR ASEGURADOR, DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2023

**19.- PROPUESTAS TÉCNICAS. Punto VIII.** Se solicita a la Convocante en caso de ser negativa la respuesta anterior, nos permita presentar el total de reclamaciones por ramo de daños y autos por separado en el periodo Enero a Diciembre de 2023. Favor de pronunciarse al respecto.

**RESPUESTA:** PARA ACREDITAR ESTE REQUISITO (PUNTO VIII) SE SOLICITA AL LICITANTE PRESENTAR IMPRESIÓN DEL PORTAL DE INTERNET [WWW.BURO.GOB.MX](http://WWW.BURO.GOB.MX), PARA DEMOSTRAR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO, TODOS LOS RAMOS) DEL SECTOR ASEGURADOR, DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2023

**20.- PROPUESTAS TÉCNICAS. Punto VIII.** En caso de ser negativa la respuesta anterior se solicita a la Convocante indicar que nos permita presentar impresión del portal del Total de reclamaciones (Quejas del usuario) en el ramo de autos, de acuerdo al periodo de Enero – Diciembre de 2023, y que la Convocante considere por cumplido el requisito presentando el indicador publicado en la página sin ser motivo de descalificación.

**RESPUESTA:** PARA ACREDITAR ESTE REQUISITO (PUNTO VIII) SE SOLICITA AL LICITANTE PRESENTAR IMPRESIÓN DEL PORTAL DE INTERNET [WWW.BURO.GOB.MX](http://WWW.BURO.GOB.MX), PARA DEMOSTRAR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO, TODOS LOS RAMOS) DEL SECTOR ASEGURADOR, DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2023.

**Con el objeto de dar certeza jurídica, se otorga una respuesta uniforme a todas estas preguntas, siendo la siguiente:**

**RESPUESTA:** PARA ACREDITAR ESTE REQUISITO (PUNTO VIII) EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR IMPRESIÓN DEL PORTAL DE INTERNET [WWW.BURO.GOB.MX](http://WWW.BURO.GOB.MX), PARA DEMOSTRAR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES (QUEJAS DEL USUARIO, TODOS LOS RAMOS) DEL SECTOR ASEGURADOR, DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2023.

**SI EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES ES MAYOR A 100, NO SERÁ CAUSA DE DESCALIFICACIÓN.**

- ❖ Respecto de la pregunta de **QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. DE C.V.**, preguntas administrativas: **9.- Numeral 4.- Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, B) Propuestas Técnicas, fracción IX.** Le solicitamos atentamente a la Convocante confirmar que se cumple el requisito presentando el Índice de Atención a Usuarios de enero a diciembre de 2023 con una calificación igual o mayor a 9.00, acompañando al efecto el documento publicado en el portal de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para comprobar lo anterior. Favor de manifestarse al respecto.

**Se dijo:**

**RESPUESTA:** SE RECONSIDERARÁ AL MOMENTO DE LA PRESENTACION DE LA OFERTA TECNICA Y ECONOMICA.

**Debe decir:**

**RESPUESTA:** SE ACEPTA SU PROPUESTA; SE CUMPLE EL REQUISITO PRESENTANDO EL ÍNDICE DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023 CON UNA CALIFICACIÓN IGUAL O MAYOR A 9.00, ACOMPAÑANDO AL EFECTO EL DOCUMENTO

PUBLICADO EN EL PORTAL DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA COMPROBARLO.

- ❖ **Respecto de la pregunta de SEGUROS INBURSA, S.A. GRUPO FINANCIERO INBURSA, B) Preguntas administrativas: 16.- PROPUESTAS TÉCNICAS. Punto VII.** Se solicita a la Convocante confirme que para cumplir este punto en la partida de automóviles, se presenten una relación de oficinas de mi representada en las principales ciudades del estado de Sinaloa con un informe por escrito el domicilio y teléfono donde se encuentran ubicados y presentar un escrito bajo protesta de decir verdad donde se manifieste un teléfono de línea 800 para el reporte de siniestros las 24 horas del día para que a través de la cual se asignará a un ajustador para la atención del siniestro. Favor de pronunciarse al respecto.

**Se dijo:**

**RESPUESTA: SE ACEPTA SIN SER LIMITANTE PARA LOS DEMÁS PARTICIPANTES, DEBIENDO CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA.**

PARA LA PARTIDA 1.- AUTOMOVILES DEBERÁ DE CONTAR CON OFICINA EN LA CIUDAD DE CULIACÁN, INFORMANDO POR ESCRITO EL DOMICILIO Y TELÉFONO EN DONDE ESTE UBICADA, ASIMISMO, DEBERÁ INFORMAR POR ESCRITO QUE CUENTA CON AJUSTADORES EN LAS CIUDADES DE CULIACAN, MAZATLAN, GUAMUCHIL, GUASAVE Y LOS MOCHIS, INDICANDO DOMICILIO, NÚMERO TELEFÓNICO Y NÚMERO CELULAR DE LA(S) PERSONA(S) QUE ATENDERÁ(N) LOS SINIESTROS.

PARA EL RESTO DE LAS PARTIDAS DEBERA SEÑALAR QUE CUENTA CON OFICINAS EN LA CIUDAD DE CULIACÁN, SINALOA, INDICANDO DOMICILIO, NÚMERO TELEFÓNICO, NÚMERO CELULAR Y NOMBRE DE LA(S) PERSONA(S) QUE ATENDERÁ(N) LOS SINIESTROS. ACREDITANDO OFICINA DEL GRUPO FINANCIERO

**Debe decir:**

**RESPUESTA: SE ACEPTA SIN SER LIMITANTE PARA LOS DEMÁS PARTICIPANTES, DEBIENDO CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA.**

ESCRITO EN HOJA MEMBRETADA Y FIRMADA POR EL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL, SEÑALANDO QUE LA EMPRESA PARTICIPANTE EN LA PARTIDA DE AUTOMÓVILES CUENTA CON OFICINA PROPIA EN EL ESTADO DE SINALOA (ADJUNTAR COMPROBANTE DE DOMICILIO NO MENOR A 3 MESES), INFORMANDO POR ESCRITO EL DOMICILIO Y TELÉFONO EN DONDE ESTÉ UBICADO, ASÍ COMO CONTAR CON AJUSTADORES EN LAS CIUDADES DE CULIACÁN, LOS MOCHIS, MAZATLÁN, GUASAVE Y GUAMÚCHIL, ANEXANDO RELACIÓN CON NOMBRE Y TELÉFONOS.

ASIMISMO, LA EMPRESA PARTICIPANTE DEBERÁ SEÑALAR PARA EL RESTO DE LAS PARTIDAS QUE CUENTA CON OFICINA AL MENOS UNA OFICINA, EN EL ESTADO DE SINALOA, INDICANDO DOMICILIO, NÚMERO TELEFÓNICO, NÚMERO CELULAR Y NOMBRE DE LA(S) PERSONA(S) QUE ATENDERÁ(N) LOS SINIESTROS. ACREDITANDO OFICINA DEL GRUPO FINANCIERO.

**Atentamente**

**Ing. Juan Carlos Vizcarra Estrada**  
Subsecretario de Administración  
Rubrica.

Culiacán Rosales, Sinaloa, a 04 de octubre de 2024.