

**GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO

**BASES**

Licitación Pública Nacional

LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

De conformidad con lo previsto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 69 numeral 3, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, los artículos 1, 2 y 3 de la Ley del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco; los artículos 1, 2, 3, 4 punto 1 fracciones II, III, IV, V, VI, 34, 35, 49 numeral 1 y 2, 50, 51, 52, 54, 55 fracción III, 56, 59, 60, 61 numeral 2, 62, 63 fracción III, 69, 72 fracción III, 75, 84, 85, 86 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6,11,13, 40, 51, 97 y demás aplicables de su Reglamento; los artículos 1, 2, 5, 10, 11, 13 fracción III, 15,19 y 21 y demás correspondientes de las Normas, Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Entidad Paraestatal Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco; los artículos 1, 15 y 17 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios, y demás ordenamientos aplicables, el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, con domicilio en la calle Dr. Baeza Alzaga número 107, Colonia Centro, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco CONVOCA a las personas físicas y/o jurídicas interesadas en participar en el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** mediante la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** para la contratación del **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**, en lo subsecuente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, el cual cuenta con suficiencia presupuestal, llevándose a cabo con los **Recursos Fiscales No Etiquetados, partida 33901,** del **Ejercicio 2021,** y de conformidad a lo establecido en las siguientes:

**B A S E S**

Para los fines de estas **BASES**, se entenderá por:

GLOSARIO

|  |  |
| --- | --- |
| **BASES O CONVOCATORIA** | Es el llamado a los interesados a participar en determinado procedimiento de adquisiciones o enajenación, que contiene las condiciones y requisitos de participación. |
| **COMITÉ** | Comité de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco. |
| **CONTRALORÍA** | Órgano de Control del Gobierno del Estado de Jalisco, con domicilio en Av. Ignacio L. Vallarta número 1252, Col. Americana. Teléfono 01-(33)1543-9470. |
| **CONTRATO** | Instrumento Jurídico que crea derechos y obligaciones, y mediante el cual las partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir la voluntad expresa de las mismas |
| **CONVOCANTE** | El ente público que, a través de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, tramita los procedimientos de contratación de bienes y/o servicios, y enajenación de bienes en los términos de la **LEY**. |
| **DIRECCIÓN** | Dirección de Recursos Materiales del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco. |
| **DOMICILIO** | Dr. Baeza Alzaga número 107, Colonia Centro, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco. |
| **I.V.A.** | Impuesto al Valor Agregado. |
| **LEY** | Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios. |
| **PARTICIPANTE O LICITANTE** | Persona Física o Jurídica que presenta propuesta en el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**. |
| **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**  | LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA para la contratación del “SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)” |
| **PROPUESTA O PROPOSICIÓN** | Documentación conformada por las propuestas técnica y económica que presenten los **PARTICIPANTES.** |
| **PROVEEDOR O CONTRATISTA** | **PARTICIPANTE** adjudicado. |
| **REGLAMENTO** | Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios. |
| **FALLO O****RESOLUCIÓN** | Documento emitido por la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** mediante el cual, una vez realizados los análisis correspondientes respecto de las propuestas presentadas, se establece el o los licitantes adjudicados de cada procedimiento. |
| **RUPC** | Registro Estatal Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco. |
| **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** | Unidad administrativa responsable de las adquisiciones, enajenaciones, arrendamiento de bienes y la contratación de servicios del ente público, que para el caso será la Coordinación de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco. |
| **ORGANISMO** | Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco. |
| **ÁREA REQUIRENTE** | Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME) |
| **ÁREA TÉCNICA Y/O EVALUADORA**  | Departamento de Tecnologías de la Información de SALME. |
| **O.I.C.** | Órgano Interno de Control del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco, con domicilio en Dr. Baeza Alzaga número 107, Colonia Centro, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco. |
| **APORTACIÓN CINCO AL MILLAR** | Retención del monto total de los contratos de bienes y servicios antes de IVA, que será aportado al Fondo Impulso Jalisco, equivalente al 0.5 punto cinco por ciento del valor asignado, previa declaración de voluntad suscrita por el aportante. |
| **FONDO**  | Fondo Impulso Jalisco FIMJA |
| **SSA** | Secretaría de Salud. |

**CALENDARIO DE ACTIVIDADES**

**(ACTOS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **A C T O** | **PERÍODO O DÍA** | **HORA** | **LUGAR** |
| **PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA / BASES** | 08 de octubre de 2021 | A partir de las ----- | <https://info.jalisco.gob.mx> |
| **RECEPCIÓN DE PREGUNTAS** | 11 de octubre de 2021 | Hasta las 10:00 horas | A través del correo electrónico: ivonne.castaneda@jalisco.gob.mx |
| **REGISTRO PARA EL ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES.** | 14 de octubre de 2021 | De las 09:30 a las 09:59 horas | En el **DOMICILIO** del **ORGANISMO** |
| **ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES.** | 14 de octubre de 2021 | A partir de las 10:00 horas | En el **DOMICILIO** del **ORGANISMO** |
| **REGISTRO PARA LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.** | 20 de octubre de 2021 | De las 09:30 a las 09:59 horas | En el **DOMICILIO** del **ORGANISMO** |
| **ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.** | 20 de octubre de 2021 | A las 10:00 horas | En el **DOMICILIO** del **ORGANISMO** |
| **FALLO O RESOLUCIÓN DE LA CONVOCATORIA.** | Dentro de los 20 días naturales siguientes al acto de presentación y apertura de propuestas, de conformidad al art. 69 y 65, fracción III de la Ley. |  | https://info.jalisco.gob.mx y/o en el **DOMICILIO** del **ORGANISMO** |

1. **ESPECIFICACIONES.**

El servicio a contratar mediante el presente PROCESO LICITATORIO es el que se señala en la tabla siguiente:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO** | **PARTIDA** | **DESCRIPCIÓN** | **CANT.** | **PRESENTACIÓN** | **UNIDAD DE MEDIDA**  |
| 1 | 33901 | “SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)” | 2 | SERVICIOMENSUAL | SERVICIO |

El objeto del presente procedimiento es para llevar a cabo la contratación del **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”** correspondiente a la partida específica 33901 del CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. Lo anterior, conforme a las características señaladas en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, adjunto a las presentes **BASES**.

Las propuestas deberán ser entregadas de manera presencial de acuerdo al calendario de actividades, en el **DOMICILIO** citado en el mismo.

El **ÁREA REQUIRENTE** será la encargada de la vigilancia de la correcta entrega del Servicio, y será quien dará seguimiento al cumplimiento de las obligaciones, condiciones y requisitos establecidos en estas **BASES** y el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.**

1. **PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA.**

La prestación del servicio, objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, se llevará a cabo de conformidad a lo señalado en el **Anexo 1.** **Carta de Requerimientos Técnicos.** Debiendo de cumplir el **PROVEEDOR** con los elementos que integran el servicio del **01 de noviembre al 31 de diciembre del 2021**.

La entrega del presente servicio deberá efectuarse en el domicilio señalado en el **Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos**, el Servicio deberá llevarse a cabo de manera eficiente y eficaz, dando como resultado todo en conjunto un servicio de calidad.

Las obligaciones derivadas del presente procedimiento correrán a partir de la emisión, publicación y notificación del **FALLO** y bajo la estricta responsabilidad del **PROVEEDOR**, quien se asegurará de la correcta prestación del servicio en las condiciones de calidad y oportunidad solicitadas.

Se considerará que el **PROVEEDOR** ha presentado el servicio correctamente, objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, una vez que en la factura correspondiente se plasme el sello y firmas de la persona que recibe el servicio en el **LUGAR DE ENTREGA,** o del titular del **ÁREA REQUIRENTE** y/o del director inmediato superior de éste, mismos que forman parte del **ORGANISMO**.

1. **PAGO.**
2. El **PROVEEDOR** que resulte Adjudicado deberá facturar el servicio a nombre del **ORGANISMO**, debiendo cumplir con los requisitos fiscales establecidos por la legislación en la materia, con el Impuesto al Valor Agregado desglosado y especificando con exactitud el servicio con su precio unitario únicamente con dos decimales, en apego a lo establecido en el **CONTRATO** o pedido respectivo y de conformidad a lo señalado en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.**
3. En el caso de Servicios el **PROVEEDOR** tendrá la obligación de solicitar una cita con el responsable del **ÁREA REQUIRENTE** y acudir en la fecha y hora establecida por el área correspondiente con la impresión de su factura y el soporte documental que acredite la prestación del servicio. El responsable del **ÁREA REQUIRENTE**, misma que se señala en estas bases, plasmará su nombre y firma en la factura y en cada hoja del soporte documental, para validar que los servicios recibidos cumplen con las características, requisitos y especificaciones solicitadas en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, además solicitará al mismo el oficio de entera satisfacción.
4. Una vez que el **PROVEEDOR** tenga firmada la factura, y el soporte documental cuando se trate de servicios, el mismo tendrá la obligación de entregar dichos documentos al responsable del **ÁREA REQUIRENTE**, acompañados de impresión del XML de dicha factura, formato de verificación de comprobante fiscal, PDF y XML en formato electrónico generado por el SAT en USB, copia de la asignación presupuestal del proceso, copia del pedido y/o caratula del **CONTRATO** respectivo, copia del estado de cuenta en el que se puedan apreciar con claridad los datos bancarios del **PROVEEDOR** y copia de la garantía de cumplimiento de obligaciones (cuando sea el caso).
5. El **ÁREA REQUIRENTE** entregará toda la documentación señalada en el punto anterior anexando el formato denominado **“Solicitud para la glosa y trámite de pago”.**
6. Las áreas de la Dirección de Recursos Financieros del **ORGANISMO** procesarán el expediente (factura y soporte documental) y le darán trámite de pago.
7. El **ORGANISMO** efectuará el pago total en Moneda Nacional y dentro de los 30 días hábiles siguientes a la correcta presentación del expediente en el área de glosa del **ORGANISMO**. El pago se realizará mediante transferencia vía electrónica, a la cuenta bancaria que el **PROVEEDOR** Adjudicado proporcione al **ORGANISMO** por escrito.

De ser el caso, de acuerdo con los artículos 76 y 77 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, los pagos que se tengan que efectuar con cargo a ejercicios presupuestales futuros, estarán sujetos a la aprobación del presupuesto correspondiente.

**3.1 VIGENCIA DE PRECIOS.**

La **PROPOSICIÓN** presentada por los **PARTICIPANTES** será bajo la condición de precios fijos hasta la total realización del servicio. Al presentar su **PROPUESTA** en la presente invitación, los **PARTICIPANTES** dan por aceptada esta condición.

1. **OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES.**
2. Contar con la capacidad Administrativa, Fiscal, Financiera, Legal, Técnica y Profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.
3. Presentar al momento del registro para el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones**, el Manifiesto de Personalidad anexo a estas **BASES**, con firma autógrafa, así como la copia de la Identificación Oficial Vigente de la persona que vaya a realizar la entrega del sobre cerrado.
4. Presentar todos los documentos y anexos solicitados en el numeral 7 y 9.1 de las presentes **BASES**, ya que son parte integral de la **PROPOSICIÓN**, para todos los efectos legales a que haya lugar, a excepción de los documentos opcionales.
5. En caso de resultar Adjudicado, si el **PARTICIPANTE** se encontrara **dado de baja o no registrado** en el **RUPC,** como lo establece elartículo 17 de la **LEY**, deberá realizar su alta en los términos del artículo 27 del **REGLAMENTO,** a partir de la notificación del **FALLO**, este requisito es factor indispensable para la celebración del **CONTRATO**. La Dirección de Padrón de Proveedores determinará si su giro está incluido en el ramo de bienes o servicios que participa. En caso de no cumplir con lo anterior, no podrá celebrarse **CONTRATO** alguno con dicho participante y de resultar conveniente, se celebrará con el segundo lugar o se iniciará un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

Para efectos de inscripción o actualización del registro, los interesados deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 20 de la **LEY**, así como los referidos en los artículos 20, 21 y 22 de su **REGLAMENTO**; para ello deberán de acudir a la Dirección de Padrón de Proveedores dependiente de la Secretaría de Administración.

1. EL **PARTICIPANTE** que resulte Adjudicado, deberá de suscribir el **CONTRATO** en los formatos, términos y condiciones que la Dirección Jurídica del **ORGANISMO** establezca, mismo que atenderá en todo momento a las presentes **BASES**, el **Anexo 1.**  **Carta de Requerimientos Técnicos**, la **Junta de Aclaraciones** y la **PROPOSICIÓN** del **PROVEEDOR** Adjudicado.
2. **JUNTA DE ACLARACIONES.**

Los **LICITANTES** que estén interesados en participar en este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** podrán presentar sus Solicitudes de Aclaración y Manifiesto de Interés en participar (formato libre por el interesado)**,** a través de los campos que están previstos en el formulario denominado **“Solicitud de Aclaraciones”,** y el **PARTICIPANTE** deberá enviarlas al correo electrónico ivonne.castaneda@jalisco.gob.mx en formato PDF suscritas por EL PARTICIPANTE o el representante legal o apoderado general para actos de administración y/o dominio, o con poder especial para participar en el presente procedimiento de contratación, además deberá adjuntar los documentos en formato editable (Word o Excel) de acuerdo a lo establecido en la fecha y hora acordada en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES**, y de conformidad con los artículos 62 numeral 4, 63 y 70 de la **LEY**, 63, 64 y 65 de su **REGLAMENTO**.

Las solicitudes de aclaración deberán plantearse de manera clara y concisa, además de estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la **CONVOCATORIA**, sus **BASES** y su **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las solicitudes que NO CUMPLAN con los requisitos señalados podrán ser desechadas a criterio de la **CONVOCANTE**.

Serán atendidas únicamente las solicitudes de aclaración que se hayan recibido en el tiempo y forma a lo establecido, sin embargo, en el **Acto de Junta de Aclaraciones**, los **PARTICIPANTES** podrán formular cuestionamientos que no hayan sido plasmados en el documento entregado de forma previa, sin embargo, la **CONVOCANTE** no tendrá obligación de dar respuesta y asentarlos en el Acta correspondiente, a no ser que, a su juicio, las respuestas otorgadas sean de trascendencia para la **CONVOCATORIA** y sus Anexos.

El Registro para asistir al **Acto de Junta de Aclaraciones** se llevará de conformidad con la fecha y hora establecida en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES** en el **DOMICILIO** del **ORGANISMO.**

El **Acto de Junta de Aclaraciones** se llevará a cabo de conformidad con la fecha y hora establecida en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES** en el **DOMICILIO** del **ORGANISMO,** donde se dará respuesta a las preguntas recibidas.

Las aclaraciones o la ausencia de ellas y los acuerdos tomados en el ACTO serán plasmados en el **Acta de la Junta de Aclaraciones**, la cual será parte integral de la presente **CONVOCATORIA** para los efectos legales a los que haya lugar.

1. **VISITAS.**

**6.1 VISITA DE VERIFICACIÓN**

La **CONVOCANTE,** o el servidor público designado poresta o en su defecto el titular del Órgano Interno de Control o el Personal designado por este, podrá realizar visitas a los **PARTICIPANTES** para la verificación del domicilio y el cumplimiento de la capacidad del **PARTICIPANTE,** así como de sus instalaciones con el objetivo de garantizar con el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta convocatoria.

**6.2 VISITA DE CAMPO.**

Para este proceso de Contratación NO APLICARÁ la visita de campo.

1. **CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA.**

De conformidad con los artículos 64 y 65 de la **LEY**, los **PARTICIPANTES** deberán presentar sus **PROPOSICIONES** mecanografiadas o impresas, debidamente firmadas, dirigidas al **ORGANISMO** en la que debe constar el desglose de cada uno de los servicios que está ofertando y que la **CONVOCANTE** solicita Contratar.

1. Todas y cada una de las hojas de la **PROPUESTA** elaborada por el **PARTICIPANTE**, deberán presentarse firmadas de forma autógrafa por el titular o el Representante Legal.
2. Todos los documentos que integren la **PROPUESTA** deberán presentarse, dentro de **un sobre cerrado en forma inviolable** el cual deberá contener en su portada la fecha, nombre del **PARTICIPANTE** (Razón Social) y número del **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**
3. Los documentos no deberán estar alterados, tachados y/o enmendados.
4. No se aceptarán opciones, el **PARTICIPANTE** deberá presentar una sola **PROPUESTA**.
5. La **PROPUESTA** deberá presentarse en los términos de los formatos establecidos en el **Anexo 2 Propuesta Técnica** y **Anexo 3 Propuesta Económica.**
6. La **PROPUESTA** deberá estar dirigida al **Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco** y realizarse con estricto apego a las necesidades planteadas por la **CONVOCANTE** en las presentes **BASES**, de acuerdo con el servicio y especificaciones requeridas en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**.
7. La oferta se presentará en Moneda Nacional con los precios unitarios, **I.V.A**. incluido y demás impuestos desglosados que en su caso correspondan. La **PROPUESTA Económica** deberá considerar para los cálculos aritméticos únicamente dos decimales.
8. La **PROPUESTA** deberá incluir todos los costos involucrados, por lo que **no se aceptará ningún costo extra o precios condicionados**.
9. El **PARTICIPANTE** en su **PROPUESTA** podrá ofertar características superiores a los solicitados, lo cual deberá sustentarse documentalmente y deberá ser corroborado por el **ÁREA REQUIRENTE** en su Dictamen Técnico.
10. Toda la documentación elaborada por el **PARTICIPANTE** deberá redactarse en español. Únicamente podrán presentarse certificaciones, folletos, catálogos y/o cualquier tipo de documento informativo en el idioma original, adjuntando traducción simple al español.
11. La Propuesta Técnica se requiere en formato digital en versión .doc y .pdf; la Propuesta Económica se requiere en formato digital formato digital en versión .xlsx y .pdf; y, los documentos solicitados en los **Anexos 5, 6, 7, 8, 9 ,10 y 11,** en versión .pdf almacenadas en memoria USB.
12. El **PARTICIPANTE** deberá presentar de manera obligatoria, en los términos del formato establecido como **Anexo 12** (Declaración de aportación cinco al millar para el Fondo Impulso Jalisco), su aceptación o no aceptación para la aportación cinco al millar del monto total adjudicado antes de IVA para el Fondo.

**EL ERROR EN SU PRESENTACIÓN, LAS INCONSISTENCIAS O DISCREPANCIAS EN LOS DATOS CONTENIDOS EN LOS ANEXOS SOLICITADOS, ASI COMO SU OMISIÓN PARCIAL O TOTAL EN LA PRESENTACIÓN DE ESTOS DOCUMENTOS, SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA PROPUESTA DEL PARTICIPANTE.**

 **m.**  Los licitantes podrán mediante escrito dirigido al titular de la Coordinación de Adquisiciones solicitar la devolución del dispositivo electrónico USB presentado dentro del sobre que contiene su proposición dentro de los 10 (diez) días posteriores a la emisión del **FALLO**, pasado el termino anterior la **CONVOCANTE** no se hará responsable de su resguardo.

 En los supuestos de inconformidades o controversia en el procedimiento de contratación, el dispositivo permanecerá bajo el resguardo de la Coordinación de Adquisiciones hasta su total resolución.

**7.1 CARACTERÍSTICAS ADICIONALES DE LAS PROPUESTAS.**

Para facilitar en el **Acto de presentación y Apertura de Proposiciones** la revisión de los documentos requeridos, se sugiere que éstos sean integrados en una carpeta de tres argollas conteniendo lo siguiente:

* Índice que haga referencia al número de hojas y orden de los documentos.
* Hojas simples de color que separen cada sección de la propuesta en la que se mencione de qué sección se trata.
* Los documentos originales que se exhiban con carácter devolutivo y por lo tanto no deban perforarse, presentarse dentro de micas. El no presentarlos dentro de la mica, exime de responsabilidad a la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** de ser firmados y/o foliados.
* Las hojas foliadas en el orden solicitado, por ejemplo: 1/3, 2/3, 3/3
* Sin grapas ni broches Baco.
* La **PROPUESTA** deberá presentarse en los formatos establecidos en el **Anexo 2 Propuesta Técnica y Anexo 3 Propuesta Económica.**

**La falta de alguna de las características adicionales de la PROPUESTA no será causal de desechamiento de la PROPUESTA del** **PARTICIPANTE.**

**7.2 DECLARACIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA EL FONDO IMPULSO JALISCO**

De conformidad con el artículo 149 de la “LEY” los participantes deberán de manera obligatoria declarar por escrito en los términos del Anexo 7, su voluntad o su negativa para la aportación cinco al millar del monto total del contrato antes de IVA, para que sea destinado al **FONDO**. Bajo ningún supuesto dicha aportación deberá incrementar su propuesta económica ni repercutir en la calidad de los bienes y/o servicios a entregar, su contravención será causa de desechamiento de la propuesta presentada.

En caso de aceptar realizar dicha aportación, la misma le será retenida por la Dirección de Recursos Financieros del **ORGANISMO** en una sola ministración en el primer pago, por lo que deberá señalar el concepto de retención del cinco al millar en el CFDI que se emita para efectos de pago.

**7.3 ESTRATIFICACIÓN**

En los términos de lo previsto por el apartado 1 del artículo 68 de la **LEY,** con el objeto de fomentar la participación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en los Procedimientos de Adquisición y Arrendamiento de Bienes Muebles, así como la Contratación de servicios que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, se deberá considerar el rango del **PARTICIPANTE** atendiendo a lo siguiente:

|  |
| --- |
| **Criterios de Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas** |
| **Tamaño** | **Sector** | Rango de Número de Trabajadores (Empleados Registrados ante el IMSS y Personas Subcontratadas) | Rango de Monto de Ventas Anuales (mdp) | Tope Máximo Combinado\* |
| **Micro** | **Todas** | Desde 01 Hasta 10 | Hasta $4.00 | 4.6 |
| **Pequeña** | **Comercio** | Desde 11 Hasta 30 | Desde $4.01 Hasta $100.00 | 93 |
| **Industria y Servicios** | Desde 11 Hasta 50 | 95 |
| **Mediana** | **Comercio** | Desde 31 Hasta 100 | Desde $100.01 Hasta $250.00 | 235 |
| **Servicios** | Desde 51 Hasta 100 |
| **Industria** | Desde 51 Hasta 250 | 250 |
| **\*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%** |

1. **MUESTRAS FÍSICAS**

Para este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** NO se requieren muestras físicas.

1. **PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.**

**9.1 PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.**

Este Acto se llevará a cabo de conformidad a la fecha y horario establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES**, en el domicilio del **ORGANISMO** en la calle Dr. Baeza Alzaga # 107 Col. Centro, Guadalajara, Jalisco; de conformidad con lo señalado en el artículo 64 de la **Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.**

Los **PARTICIPANTES** que asistan al Acto, deberán entregar con firma autógrafa el Manifiesto de Personalidad**,** adjunto a estas **BASES**, junto con una copia de su Identificación Oficial Vigente, así como firmar el Registro para el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones** de conformidad a la fecha y hora establecida en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES,** para dejar constancia de su asistencia, y en el cual deberán anotar su nombre completo, número de su Identificación Oficial vigente, Razón Social de la empresa y hora de registro.

De cualquier **PARTICIPANTE** que no se haya registrado en tiempo y forma, no se tomará en cuenta su **PROPUESTA**.

**EL SOBRE QUE INTEGRA LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁ CONTENER LA DOCUMENTACIÓN SIGUIENTE IMPRESA EN PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA Y FIRMADO CADA ANEXO POR EL REPRESENTANTE LEGAL (OBLIGATORIO):**

1. **Anexo 2. Propuesta Técnica.**
2. **Anexo 3. Propuesta económica.**
3. **Anexo 4. Carta de Proposición.**
	1. Manifiesto libre bajo protesta de decir verdad de contar con la capacidad Administrativa, Fiscal, Financiera, Legal, Técnica y Profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.
4. **Anexo 5. Acreditación** (o documentos que lo acredite).
	1. Presentar copia vigente del **RUPC** (en caso de contar con él).
	2. Tratándose de personas morales, deberá presentar, además:
		1. Original solo para cotejo (se devolverá al término del Acto) ycopia simple legible del Acta Constitutiva de la sociedad, y en su caso, de las actas donde conste la prórroga de la duración de la sociedad, último aumento o reducción de su capital social; el cambio de su objeto social, la transformación o fusión de la sociedad; de conformidad con lo señalado en los artículos 182 y 194 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.
		2. Original solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible del Poder Notarial o instrumento correspondiente del Representante Legal, en el que se le otorguen facultades para actos de administración; tratándose de Poderes Especiales, se deberá señalar en forma específica la facultad para participar en licitaciones o firmar contratos con el Gobierno.

*Los documentos referidos en los numerales* ***A*** *y* ***B*** *deben estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, cuando proceda, en términos del artículo 21 del Código de Comercio.*

* + 1. Constancia de Registro Federal de Contribuyentes con fecha no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del acto de **PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, a nombre del **PARTICIPANTE.**
		2. Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse.
		3. Copia simple del comprobante de domicilio de los **PARTICIPANTES**, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha de la presentación de **Propuestas Técnicas y Económicas**, a nombre de la razón social del **PARTICIPANTE**
	1. Tratándose de personas físicas, deberá presentar, además:
		1. Original de Acta de Nacimiento, misma que se quedará en el expediente.
		2. Constancia de Registro Federal de Contribuyentes con fecha no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del acto de **PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, a nombre del **PARTICIPANTE.**
		3. Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse.
		4. Copia simple del comprobante de domicilio de los **PARTICIPANTES**, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha de la presentación de Propuestas Técnicas y Económicas, a nombre de la razón social del **PARTICIPANTE.**
1. **Anexo 6. Declaración de Integridad y NO COLUSIÓN de proveedores.**
2. **Anexo 6 Bis. Declaración de no conflicto de intereses e inhabilitación.**
3. **Anexo 7. Estratificación.** Obligatorio solo para **PARTICIPANTES** MIPyME.
4. **Anexo 8.** Copia legible del documento de cumplimiento de sus obligaciones fiscales con una vigencia no mayor de 30 días naturales contados a partir de la entrega de la propuesta, en el que se emita el sentido positivo emitido por el SAT, conforme al código fiscal de la federación y las reglas de la resolución miscelánea fiscal para el 2021.
5. **Anexo 9.** Copia legible de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social con una vigencia no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega de propuestas, en el que se emita en sentido positivo emitido por el IMSS, de conformidad al acuerdo acdo.sa1.hct.101214/281.p.dir, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de febrero de 2015.
6. **Anexo 10**. Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y enteros de descuentos vigente no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega de propuestas, en sentido positivo y emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en lo sucesivo “EL INFONAVIT” en términos del “Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos”. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017.
7. **Anexo 11.** El **PROVEEDOR** deberá presentar original o copia certificada de su **Identificación Oficial Vigente**, dentro del sobre que contenga las **Propuesta Técnica y Económica**, para su cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible.
8. **Anexo 12.** Declaración de Aportación Cinco al Millar para el Fondo Impulso Jalisco.
9. **Anexo 14.** Formato libre a través del cual el proveedor se comprometa a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el punto 20 de conformidad con lo establecido en el **Anexo 13.**

**LA FALTA DE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS ANTERIORMENTE DESCRITOS SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO ASI MISMO EL ERROR EN SU PRESENTACIÓN, LAS INCONSISTENCIAS O DISCREPANCIAS EN LOS DATOS CONTENIDOS EN LOS ESCRITOS, ASI COMO SU OMISIÓN PARCIAL O TOTAL DE LA PROPUESTA DEL PARTICIPANTE.**

**9.1.1 ESTE ACTO SE LLEVARÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:**

1. A este Acto deberá asistir un Representante de la empresa y presentar con firma autógrafa el Manifiesto de Personalidad anexo a estas **BASES**, así como una copia de su Identificación Oficial Vigente (Pasaporte, credencial para votar con fotografía, cédula profesional o cartilla del servicio militar).
2. Los **PARTICIPANTES** que concurran al Acto firmarán un registro para dejar constancia de su asistencia.
3. Los **PARTICIPANTES** registrados entregarán su **PROPUESTA** en sobre cerrado.
4. En el momento en que se indique, los **PARTICIPANTES** ingresarán a la sala, llevándose a cabo la declaración oficial del **Acto de Presentación y Apertura De Proposiciones.**
5. Se hará mención de los **PARTICIPANTES** presentes.
6. Se procederá a la apertura del sobre con las **PROPUESTA**, verificando la documentación solicitada en el numeral 9.1 de las presentes **BASES**, sin que ello implique la Evaluación de su contenido.
7. Los **PARTICIPANTES** darán lectura al total de su oferta económica **I.V.A.** incluido.
8. Cuando menos uno de los integrantes de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** asistente y uno de los **PARTICIPANTES** presentes (primero y el último de la hoja de registro, cuando aplique), rubricaran la primera hoja de los documentos solicitados en el numeral 9.1 de estas **BASES**.
9. Todos los documentos presentados quedarán en poder de la **CONVOCANTE** para su análisis, constancia de los Actos y posterior al **FALLO.**

Si por cualquier causa la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, no cuente con quorum legal para sesionar en la fecha establecida para el acto de **Presentación y Apertura de Propuestas**, o se deba suspender la sesión por causas justificadas, se solicitará a los **PARTICIPANTES** que hayan comparecido, que procedan al registro y a la entrega de los sobres con sus **PROPUESTAS**, firmándose éstos en su presencia por al menos dos miembros de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, quedando a resguardo del Secretario de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, junto con la lista de asistencia, bajo su más estricta responsabilidad, y hasta el momento de su apertura, debiéndose proceder a la apertura de los sobres en la Sesión inmediata siguiente, para lo cual se notificará a los **PARTICIPANTES** el día y hora en que se celebrará.

**9.2 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y LA ADJUDICACIÓN.**

El Presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, se adjudicará a un único **PARTICIPANTE**.

Para la Evaluación se procederá conforme a lo señalado en el apartado 2 del Artículo 66 de la **LEY**, en los Procedimientos de Licitación Pública y en el artículo 69 de su **REGLAMENTO**, en donde se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos en este **procedimiento** y cubran las características técnicas establecidas en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.**

Se establece como criterio de evaluación Binario, mediante el cual sólo se Adjudica a quien cumpla con los requisitos establecidos por la **CONVOCANTE** (PROPUESTA TÉCNICA) y oferte el precio más bajo (PROPUESTA ECONÓMICA), considerando los criterios establecidos en la propia **LEY**, en este supuesto, el **CONVOCANTE** evaluará al menos las dos **PROPUESTAS** cuyo precio resulte ser más bajo, y de no resultar estas solventes, se evaluarán las que les sigan en precio. Para lo cual será indispensable cumplir con los requisitos especificados en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.**

**9.1.1 CRITERIOS DE PREFERENCIA, EMPATE Y PRECIOS NO CONVENIENTE**

De acuerdo con el apartado 1 del artículo 68 de la **LEY**, el **ORGANISMO** o la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, según sea el caso, podrán distribuir la Adjudicación de los bienes o servicios entre los **PROVEEDORES** empatados, bajo los criterios señalados en el apartado 2 del artículo 49 y 68 de la **LEY** y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 70 de su **REGLAMENTO**.

Para aplicar los criterios de preferencia señalados en el artículo 49 de la **LEY**, la diferencia de precios deberá analizarse respecto de las mismas partidas en cada una de las **PROPOSICIONES**, y no por el total de estas.

Para determinar el precio **No Conveniente** o **No Aceptable** se aplicará lo establecido en el artículo 69 apartado 1, fracción III de la **LEY**, en relación con su correlativo 69, segundo párrafo de su **REGLAMENTO.**

**10 ACLARACIÓN DE LAS PROPUESTAS.**

El Director de Recursos Materiales o el Servidor Público que éste designe, podrá solicitar aclaraciones relacionadas con las **PROPUESTAS**, a cualquier **PARTICIPANTE** por el medio que disponga, con fundamento en lo previsto en el artículo 69 apartado 6 de la **LEY**.

**11 COMUNICACIÓN.**

Salvo lo dispuesto en el párrafo que antecede, desde el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones** y hasta el momento de la notificación del **FALLO**, los **PARTICIPANTES** no se podrán poner en contacto con la **CONVOCANTE**, para tratar cualquier aspecto relativo a la Evaluación de su **PROPUESTA**. Cualquier intento por parte de un **PARTICIPANTE** de ejercer influencia sobre la **CONVOCANTE** para la Evaluación o Adjudicación, dará lugar a que se deseche su **PROPUESTA**.

**12 DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES.**

La **CONVOCANTE** en aras de la Evaluación Técnica a través de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, desechará total o parcialmente las **PROPUESTAS** de los **PARTICIPANTES** que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Que se encuentren en alguno de los casos previstos por el artículo 52 de la **LEY**, o se compruebe su incumplimiento o mala calidad como **PROVEEDOR** del Gobierno del Estado, y las sanciones aplicadas con motivo de su incumplimiento se encuentren en vigor.
2. Si incumple con cualquiera de los requisitos solicitados en las presentes **BASES** y sus **Anexos**.
3. Si un socio o administrador forma parte de dos o más de las empresas **PARTICIPANTES**, o forma parte de alguna empresa a la que se le haya Cancelado o Suspendido el Registro en el Padrón.
4. Cuando la **PROPUESTA** presentada no esté firmada por la persona legalmente facultada para ello.
5. La falta de cualquier documento solicitado.
6. La presentación de datos falsos.
7. Cuando de diversos elementos se advierta la posible existencia de arreglo entre los **PARTICIPANTES** para elevar los precios objeto del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
8. Si se acredita que el **PARTICIPANTE** que corresponda se le hubieren rescindido uno o más contratos por causas imputables al mismo y/o las sanciones aplicadas con motivo de incumplimiento se encuentren en vigor.
9. Si el **PARTICIPANTE** no demuestra tener Capacidad Administrativa, Fiscal, Financiera, Legal, Técnica, de Producción o Distribución adecuada para atender el requerimiento de los Servicios en las condiciones solicitadas.
10. Si las ofertas presentadas no se realizan con estricto apego a las necesidades mínimas planteadas por la **CONVOCANTE** en las presentes **BASES**, de acuerdo con la descripción de las especificaciones y Servicios requeridos.
11. Cuando el **PARTICIPANTE** seniegue a que le practiquen visitas de verificación o inspección por parte de la **CONVOCANTE,** en caso de que ésta decida realizar visitas.
12. Cuando las propuestas presentadas sean superiores al presupuesto asignado.

**13 SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

La **CONVOCANTE** a través de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS,** podrá CANCELAR o SUSPENDER parcial o totalmente el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, de acuerdo con las causales que se describen en el apartado 3 del artículo 71 de la **LEY** y en el artículo, 74, 75 y 76 de su **REGLAMENTO** o los supuestos que a continuación se señalan:

1. Por caso fortuito o fuerza mayor o cuando ocurran razones de interés general.
2. Cuando se advierta que las **BASES** difieren de las especificaciones de los servicios que se pretenden contratar.
3. Si se presume o acredita la existencia de irregularidades.
4. Si ninguna de las ofertas propuestas en este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, aseguran al Gobierno de Estado de Jalisco las mejores condiciones disponibles para la Adjudicación de los servicios materia de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, por resultar superiores a los del mercado o ser inferiores a tal grado que la **CONVOCANTE** presuma que ninguno de los **PARTICIPANTES** podrá cumplir con el suministro de estos.
5. Por orden escrita debidamente fundada y motivada o por resolución firme de Autoridad Judicial; por la **CONTRALORÍA** con motivo de inconformidades; así como por la **DIRECCIÓN** en los casos en que tenga conocimiento de alguna irregularidad.

En caso de que el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** sea SUSPENDIDO o CANCELADO se dará aviso a todos los **PARTICIPANTES**.

**14 DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DESIERTO.**

La **CONVOCANTE** a través de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, podrá declarar parcial o totalmente DESIERTO el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** de conformidad con el artículo 71, apartado 1 de la **LEY** o los supuestos que a continuación se señalan:

1. Cuando no se reciba dos o más **PROPUESTAS** en el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.**
2. Cuando ninguna de las **PROPUESTAS** cumpla con todos los requisitos solicitados en estas **BASES**.
3. Si a criterio de la **Dirección de Recursos Materiales** ninguna de las **PROPUESTAS** cubre los elementos que garanticen al Gobierno del Estado las mejores condiciones.
4. Si la oferta del **PARTICIPANTE** que pudiera ser objeto de Adjudicación excede el presupuesto autorizado para este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
5. Si después de efectuada la Evaluación Técnica y Económica no sea posible adjudicar a ningún **PARTICIPANTE**.

**15 NOTIFICACIÓN DEL FALLO O RESOLUCIÓN.**

Sera dentro de los 20 días naturales siguiente al acto de presentación y apertura de propuestas, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 del artículo 69 de la **LEY**, se dará a conocer la **RESOLUCIÓN** del presente procedimiento en el **ORGANISMO**, ubicado en la calle Dr. Baeza Alzaga no. 107, Colonia Centro, del Municipio de Guadalajara, Jalisco, donde se les entregará una copia del mismo. Además, se publicará a través de la página web del ente.

Así mismo se fijará un ejemplar del Acta de **FALLO** en los estrados Oficiales del **ORGANISMO** durante un periodo mínimo de 10 días naturales, siendo de la exclusiva responsabilidad del **PROVEEDOR** el acudir a enterarse de su contenido.

La notificación del **FALLO** o **RESOLUCIÓN** podrá diferirse o anticiparse en los términos del artículo 65 fracción III de la **LEY**.

Con la notificación del **FALLO** o **RESOLUCIÓN** por el que se adjudica el **CONTRATO**, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles de conformidad al artículo 77 apartado 1 de la **LEY**.

**16 FACULTADES DE LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**

La **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** resolverá cualquier situación no prevista en estas **BASES** y tendrá las siguientes facultades:

1. Dispensar defectos de las **PROPUESTAS**, cuya importancia en sí no sea relevante, siempre que exista la presunción de que el **PARTICIPANTE** no obró de mala fe.
2. Rechazar **PROPUESTAS** cuyo importe sea de tal forma inferior, que la **CONVOCANTE** considere que el **PARTICIPANTE** no podrá prestar los servicios, por lo que incurrirá en incumplimiento.
3. Si al revisar las **PROPUESTAS** existiera error aritmético y/o mecanográfico, se reconocerá el resultado correcto y el importe total será el que resulte de las correcciones realizadas.
4. Cancelar, Suspender o Declarar Desierto el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**
5. Verificar todos los datos y documentos proporcionados en la **PROPUESTA** correspondiente, y si se determina que por omisión o dolo el **PARTICIPANTE**, no estuviera en posibilidad de cumplir con lo solicitado en estas **BASES** y sus Anexos, la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** podrá adjudicar al **PARTICIPANTE** que hubiera obtenido el SEGUNDO LUGAR de acuerdo con la Evaluación que se practique a las **PROPUESTAS** presentadas, o convocar a un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, si así lo considera conveniente.
6. Solicitar el apoyo a cualquiera de las áreas técnicas del Gobierno del Estado, con el fin de emitir su **RESOLUCIÓN**.
7. Realizar las aclaraciones pertinentes respecto a lo establecido en las presentes **BASES**.
8. Demás descritas en el artículo 35 de la **LEY**.

De conformidad con los artículos 34 y 35 de la **LEY**, las Consultas, Asesorías, Análisis, Opinión, Orientación y **RESOLUCIONES** que son emitidas por la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** de Adquisiciones, son tomadas considerando única y exclusivamente la información derivada de la documentación y/o dictámenes que lo sustente o fundamente, presentados por parte de los **LICITANTES** siendo de quien los presenta la responsabilidad de su revisión, acciones, veracidad, faltas u omisiones en su contenido.

**17 FIRMA DEL CONTRATO.**

El **PARTICIPANTE** Adjudicado se obliga a proporcionar la documentación que le sea requerida, además firmar el **CONTRATO** dentro de los **05 días hábiles** posteriores a la emisión, notificación y publicación del **FALLO** o **RESOLUCIÓN**, contados a partir del día hábil siguiente a dicho Acto, conforme al numeral 15 de las presentes **BASES**. Una vez firmado en su totalidad se le proporcionará un ejemplar, previa entrega de las garantías de cumplimiento del **CONTRATO**, esto de conformidad con el artículo 76 fracción IX de la **LEY**. El **CONTRATO** podrá ser modificado de acuerdo con lo establecido en los artículos 80 y 81 de la **LEY**.

La persona que deberá acudir a la firma del **CONTRATO** será el Representante Legal, acreditando su Personalidad Jurídica mediante original de su Identificación Oficial vigente (Cartilla, Pasaporte, Cédula Profesional o Credencial para Votar con Fotografía).

El **CONTRATO** deberá suscribirse en los formatos, términos y condiciones que determine la Dirección Jurídica del **ORGANISMO**, mismo que corresponderá en todo momento a lo establecido en las presentes **BASES**, el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** y la **PROPUESTA** del **PROVEEDOR** adjudicado.

Si el **PROVEEDOR** no firma el **CONTRATO** por causas imputables al mismo, el **ORGANISMO** por conducto de la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS,** sin necesidad de un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, deberá adjudicar el **CONTRATO** al **PARTICIPANTE** que haya obtenido el Segundo Lugar, siempre que la diferencia en precio con respecto a la **PROPOSICIÓN** inicialmente Adjudicada no sea superior a un margen del diez por ciento (10%). En caso de que hubiera más de un **PARTICIPANTE** que se encuentre dentro de ese margen, se les convocará a una nueva sesión en donde podrán mejorar su oferta económica y se adjudicará a quien presente la de menor precio.

De resultar conveniente se podrá **CANCELAR** e iniciar un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

**18 VIGENCIA DEL CONTRATO.**

El **CONTRATO** a celebrarse con el **PARTICIPANTE,** que resulte Adjudicado en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, tendrá una vigencia que iniciara partir del 01 de agostoy hasta el 31 de diciembre del 2021, en atención a los plazos establecidos en las presentes **BASES**, sus Anexos y la **PROPUESTA** del **PROVEEDOR**, lo cual podrá prorrogarse, conforme a lo previsto en el artículo 80 de la **LEY**.

**19 ANTICIPO.**

Para este **ROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** no aplicará el anticipo del servicio a contratar.

**20 GARANTÍAS.**

En caso de que el monto total del **CONTRATO** incluyendo el **I.V.A**., y sea superior a **$50,000.00 M.N. (Cincuenta mil pesos 00/100 moneda nacional)**, el **PROVEEDOR** deberá entregar una garantía del 10% (diez por ciento) del monto total del **CONTRATO** con el **I.V.A.** incluido, para responder por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes **BASES** y en el **CONTRATO** respectivo, de conformidad a la normatividad vigente. La entrega de la garantía será dentro de los **3 días hábiles** posteriores a la Emisión y Publicación del **FALLO**.

La garantía deberá instrumentarse ser a través de fianza, que deberá ser expedida por afianzadora nacional y contener el texto del **ANEXO 14** en las presentes **BASES** denominado TEXTO DE LA FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (fianza del 10% del cumplimiento del **CONTRATO**) a favor del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, previsto en el artículo 76 fracción IX y 84 de la **LEY**. Dichas garantías deberán constituirse en Moneda Nacional y estarán en vigor a partir de la fecha del **CONTRATO**, pudiendo ser exigibles en cualquier tiempo, en la cual, la Compañía Afianzadora se deberá sujetar a la Competencia de los Tribunales del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco, así como aceptar el afianzamiento en caso de que se otorgue alguna prórroga a su fiado, o se celebre acuerdo modificatorio al **CONTRATO** principal con éste, sin necesidad de que se notifique a la afianzadora las prórrogas que en su caso se otorguen al fiado

**21 SANCIONES.**

**SE PODRÁ CANCELAR EL CONTRATO Y PODRÁ HACERSE EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 116 DE LA LEY, EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

1. Cuando el **PROVEEDOR** no cumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en el **CONTRATO**.
2. Cuando hubiese transcurrido el plazo adicional que se concede a los **PROVEEDORES**, para corregir las causas de rechazos que en su caso se efectúen.
3. En caso de entregar productos o servicios con especificaciones diferentes a las ofertadas, la **DIRECCIÓN** considerará estas variaciones como un acto doloso y será razón suficiente para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del **CONTRATO** y/o la CANCELACIÓN total del pedido y/o **CONTRATO**, aun cuando el incumplimiento sea parcial e independientemente de los procedimientos legales que se originen.
4. En caso de rescisión del **CONTRATO** por parte del **ORGANISMO** o por cualquiera de las causas previstas en las presentes **BASES** o en el **CONTRATO**.
5. **DE LA PENALIZACIÓN POR ATRASO EN LA ENTREGA.**

En caso de que el **PROVEEDOR** tenga atraso en la realización de los **Servicios Contratados** por cualquier causa que no sea derivada del **ORGANISMO,** se le aplicará una pena convencional de conformidad a la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| **DÍAS DE ATRASO****(NATURALES)** | **% DE LA SANCIÓN SOBRE EL MONTO DE LA PARCIALIDAD/TOTAL** |
| **De 01 hasta 05**  | 3%  |
| **De 06 hasta 10**  | 6%  |
| **De 11 hasta 20**  | 10%  |
| **De 21 días de atraso en adelante** | **Se rescindirá el CONTRATO a criterio del ORGANISMO.** |

1. **DEL RECHAZO Y DEVOLUCIONES.**

En caso de que el Servicio prestado por el **PROVEEDOR** sea falto de calidad en general, no se presente con elementos capacitados, o NO CUMPLA con las diferentes especificaciones solicitadas, el **ORGANISMO** así como tambiénla **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** podrá rechazarlos, en caso de haberse realizado el pago, el **PROVEEDOR** se obliga devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes, aplicando una tasa equivalente al Interés Legal sobre el monto a devolver, lo anterior sin perjuicio de que se pueda hacer efectiva la garantía señalada en el numeral 21 de las presentes **BASES,**  y ejercerse las acciones correspondientes por daños y perjuicios.

**22 DE LA OPINIÓN POSITIVA DE LA OBLIGACIONES FISCALES (SAT).**

El **PARTICIPANTE** deberá presentar el documento actualizado donde el Servicio de Administración Tributaria (SAT) emita una opinión **POSITIVA** de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, la cual podrá obtenerse por Internet en la página del SAT, en la opción “Mi portal”, con la Clave de Identificación Electrónica Fortalecida.

Lo anterior, se solicita de conformidad con los términos de la disposición 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2020, publicada en el Diario Oficial de la Federación.

Dicho documento se deberá presentar en sentido **POSITIVO** y será verificado el código QR contenido en el documento, para lo cual el **PARTICIPANTE** deberá cerciorarse de que la impresión del mismo sea legible para llevar a cabo la verificación.

Las inconsistencias en este punto serán motivo de DESECHAMIENTO de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE**.

**23 DE LA OPINIÓN POSITIVA DE LAS OBLIGACIONES FISCALES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL (IMSS).**

El **PARTICIPANTE** deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social en sentido positivo, o en su caso deberá presentar el documento del cual se desprenda que no cuenta con trabajadores dados de alta, en cualquier caso, el documento deberá ser emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Las inconsistencias en este punto serán motivo de DESECHAMIENTO de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE**.

**24 INCONFORMIDADES.**

Se dará curso al **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** de inconformidad conforme a lo establecido por los artículos 91 y 92 de la **LEY**.

**25 DERECHOS DE LOS LICITANTES Y PROVEEDORES.**

1. Inconformarse en contra de los Actos de la **LICITACIÓN**, su cancelación y la falta de formalización del **CONTRATO** en términos de los artículos 90 a 109 de la **LEY.**
2. Tener acceso a la información relacionada con la **CONVOCATORIA**, igualdad de condiciones para todos los interesados en participar y que no sean establecidos requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia.
3. Derecho al pago en los términos pactados en el **CONTRATO**, o cuando no se establezcan plazos específicos dentro de los veinte días naturales siguientes a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de los bienes o prestación de los servicios en los términos del **CONTRATO** de conformidad con el artículo 87 de la **LEY**.
4. Solicitar el procedimiento de conciliación ante cualquier diferencia derivada del cumplimiento del **CONTRATO** o pedidos en términos de los artículos 110 a 112 de la **LEY.**
5. Denunciar cualquier irregularidad o queja derivada del procedimiento ante el órgano correspondiente.

**Guadalajara, Jalisco; 08 de octubre de 2021.**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**Guadalajara, Jalisco; XX de XX de 2021.**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**RELACIÓN DE ANEXOS**

| **DOCUMENTACIÓN QUE CONTENDRÁ LA OFERTA A PRESENTAR EN HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA** | **Punto de referencia 9.1** | **Documento que se entrega** |
| --- | --- | --- |
| **Anexo 2. Propuesta Técnica.** | **A)** |  |
| **Anexo 3. Propuesta Económica.** | **B)** |  |
| **Anexo 4. Carta de Proposición.**1. Manifiesto libre bajo protesta de decir verdad de contar con la capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica y profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.
 | **C)** |  |
| **Anexo 5. Acreditación o documentos que lo acredite.*** 1. Presentar copia vigente del RUPC (en caso de contar con él).
	2. Tratándose de personas morales, deberá presentar, además:
		1. Original solo para cotejo y copia simple legible del Poder Notarial o instrumento correspondiente del Representante Legal, en el que se le otorguen facultades para actos de administración; tratándose de Poderes Especiales, se deberá señalar en forma específica la facultad para participar en licitaciones o firmar contratos con el Gobierno.
		2. Original solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible del Poder Notarial o instrumento correspondiente del Representante Legal, en el que se le otorguen facultades para actos de administración; tratándose de Poderes Especiales, se deberá señalar en forma específica la facultad para participar en licitaciones o firmar contratos con el Gobierno.

Los documentos referidos en los numerales A y B deben estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, cuando proceda, en términos del artículo 21 del Código de Comercio.* + 1. Constancia de Registro Federal de Contribuyentes con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del acto de **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**
		2. Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse.
		3. Copia simple legible Comprobante de domicilio de los **PARTICIPANTES**, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha de la presentación de Propuestas Técnicas y Económicas, a nombre de la razón social del **PARTICIPANTE.**
	1. Tratándose de personas físicas, deberá presentar, además:
		1. Original de Acta de Nacimiento, misma que se quedará en el expediente.
		2. Constancia de Registro Federal de Contribuyentes con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del acto de **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**
		3. Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse.
		4. Copia simple del comprobante de domicilio de los **PARTICIPANTES,** no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha de la presentación de Propuestas Técnicas y Económicas, a nombre de la razón social del **PARTICIPANTE.**
 | **D)** |  |
| **Anexo 6. Declaración de integridad y NO COLUSIÓN de proveedores.** | **E)** |  |
| **Anexo 6 Bis. Declaración de no conflicto de intereses e inhabilitación.** | **F)** |  |
| **Anexo 7.** Estratificación. Obligatorio para **PARTICIPANTES MIPyMES.** | **G)** |  |
| **Anexo 8.** Copia legible del documento de cumplimiento de sus obligaciones fiscales con una vigencia no mayor de 30 días naturales contados a partir de la entrega de la propuestas, en el que se emita el sentido positivo emitido por el SAT, conforme al código fiscal de la federación y las reglas de la resolución miscelánea fiscal para el 2021. | **H)** |  |
| **Anexo 9.** Copia legible de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social con una vigencia no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega de propuestas, en el que se emita en sentido positivo emitido por el IMSS, de conformidad al acuerdo acdo.sa1.hct.101214/281.p.dir, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de febrero de 2015. | **I)** |  |
| **Anexo 10.** Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y enteros de descuentos vigente no mayor a 30 días naturales contados a partid de la entrega de propuestas, en sentido positivo y emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en lo sucesivo “EL INFONAVIT” en términos del “Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos”. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017. | **J)** |  |
| **Anexo 11.** El **PROVEEDOR** deberá presentar original o copia certificada de su Identificación Oficial Vigente, dentro del sobre que contenga las **PROPUESTA Técnica y Económica**, para su cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible | **K)** |  |
| **Anexo 12.** Declaración de Aportación Cinco al Millar para el Fondo Impulso Jalisco. | **L)** |  |
| **Anexo 14.** Formato libre a través del cual el proveedor se comprometa a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el punto 20 de conformidad con lo establecido en el **Anexo 13** | **M)** |  |

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**Guadalajara, Jalisco; XX de XX de 2021.**

 **““SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

|  |
| --- |
| **NOTAS ACLARATORIAS** |
| 1 | La **CONVOCATORIA** no estará a discusión en la **Junta de Aclaraciones**, ya que el objetivo de esta es EXCLUSIVAMENTE la aclaración de las dudas formuladas en este documento. |
| 2 | Solo se considerarán las solicitudes recibidas en tiempo y forma, conforme a las características del numeral 5 de la convocatoria. |
| 3 | Para facilitar la respuesta de sus preguntas deberá de presentarlas en formato digital en Word. |
| De conformidad al artículo 63 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y artículo 64 de su Reglamento, en mi calidad de persona física/representante legal de la empresa, **manifiesto** **bajo protesta de decir verdad** lo siguiente: **Es mi interés en participar en la LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**Licitante: |
| Dirección:Teléfono:Correo:No. De **“PROVEEDOR”**:(Nota: En caso de no contar con él, manifestar bajo protesta de decir verdad que se compromete a inscribirse en el RUPC en caso de resultar adjudicado)Firma: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Denominación del Licitante | Partida y/o Punto de Convocatoria | Pregunta |
|  |  |  |

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**“Solicitud para la Glosa y Trámite de Pago”**



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**MANIFIESTO DE PERSONALIDAD**

Guadalajara Jalisco, a  \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Declaro bajo protesta de decir verdad, que cuento con las facultades suficientes para intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones y presentar la propuesta en sobre cerrado (*a nombre propio/a nombre de mi representada*) en mi carácter de (*persona física/representante legal/apoderado*) asimismo, manifiesto que (*no me encuentro/mi representada no se encuentra*) en ninguno de los supuestos establecidos en el artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

***LA PRESENTACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO. SIN ÉL NO SE PODRÁ PARTICIPAR NI ENTREGAR PROPUESTA ALGUNA ANTE LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS, de conformidad con el artículo 59, numeral 1 párrafos VI y VIII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.***

**Nota:** *en caso de no ser el representante legal, este documento fungirá como Carta Poder simple, por lo que la figura de la persona que asista será la de “Apoderado”, y en cuyo caso, este documento deberá ser firmado también por el Representante Legal.*

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien recibe el poder

**ANEXO 1**

**CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

El Instituto Jalisciense de Salud Mental conocido como SALME, es un organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud Jalisco, subordinado presupuestalmente del OPD Servicios de Salud Jalisco, que se encarga de la programación, supervisión y evaluación de la promoción, prevención, atención oportuna, enseñanza e investigación en salud mental en el Estado de Jalisco. Todo esto a través de 2 unidades hospitalarias y 9 centros de atención en salud mental.

En el Estado de Jalisco, las crisis emocionales se han incrementado de manera importante, sobre todo aquellas relacionadas con la depresión, el suicidio, la ansiedad y los problemas familiares y/o de pareja. Aunado a esto las crisis emocionales que genera la emergencia sanitaria del COVID-19. Por esta razón, es necesario contar con un Servicio Integral de “Call Center” para Intervención en Crisis (075), como solución innovadora, confiable, fácil de usar, mediante el modelo Centro de Contacto como servicio (CaaS), lo anterior, para la mejor atención e intervención en crisis vía telefónica de nuestros usuarios, operando las 24 horas del día y los 365 días del año.

El periodo para contratar el servicio es del 01 de noviembre al 31 de diciembre del año 2021

El proveedor adjudicado deberá de proporcionar documento a través del cual hace del conocimiento al organismo el correo electrónico por el que se tendrán las comunicaciones respecto a los servicios otorgados.

El proveedor adjudicado deberá de reunir los requisitos técnicos que se adjunta en el anexo técnico a continuación;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO**  | **DESCRIPCION TÉCNICA DEL EVENTO**  | **SERVICIO DE CAPACITACIÓN**  |
|  |  |  |
| 1 | **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**  | **Ficha Técnica y Características para el Servicio**  |
| **Descripción**  | “SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)” |
| **Fecha** | La prestación del servicio sera del 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2021**.** |
| **Domicilio:** | Av. Zoquipan No 1000-A, Col. Zoquipan, C.P. 45150, Zapopan, Jalisco. |
| **Descripción técnica del Servicio**  | **El servicio deberá considerar las siguientes características mínimas:*** Licencia base mínima
* Voz inbound
* Voz outbound
* Grabación de voz mínimo 4 meses para consulta en línea
* Scripting de agente
* Licencias supervisor
* Plataforma de captura CRM (23 licencias) desarrollando a la medida por el proveedor.

Uso de una plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto, dimensionada para por lo menos 5 agentes concurrentes, para una gestión de voz Outbound e Inbound, Script de Agentes, grabación de voz para todos los agentes, copia de grabaciones, plataforma de Captura CRM (23 licencias) desarrollado a la medida por el proveedor. Estos 5 agentes corresponden a 5 personas por cada turno, con las características de cada licencia, aplica para el turno **Matutino, Vespertino, Nocturno, Fines de Semana**, y Administradores. Por lo que se requieren las 23 Licencias de CRM. Estos 23 usuarios podrán obtener las características completas del CRM.El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario. El Proceso de captura y flujo de datos se describen a continuación.El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario. Los datos a capturar por parte del usuario deben de ser de acuerdo a la situación reportada por parte del ciudadano que levanta el reporte. Las llamadas por parte del usuario deben ser categorizadas de acuerdo a lo siguiente:a) Información. b) Orientación. c) Intervención en Crisis. d) Sin información.El Operador que atiende la llamada estará en condición de capturar los siguientes datos del ciudadano mediante el sistema CRM:*Nombre – Edad – Sexo – Estado Civil - Soltero(a) - Casado(a) - Divorciado(a) - Separado(a) - Viudo(a) – Unión Libre – Escolaridad – Ocupación – Dirección - Núm. Exterior - Núm. Interior – Colonia - Código Postal – Municipio - Entidad Federativa – teléfono - Servicio Solicitado -Descripción del problema*Una vez obtenida la información del ciudadano el operador que atiende la llamada podrá entablar una intervención en crisis para derivar la ayuda correspondiente bajo las siguientes categorías: *COVID-19 – Ansiedad – Depresión – Ideación Suicida – Tentativa Suicida – Adicciones – Alcoholismo – Droga – Trastorno Psicótico – Violencia - Enfermedad – Accidentes – Desastres – Delitos – Problemas Familiares – Problemas Pareja - Problemas económicos – Problemas Aprendizaje – Trastorno Sueño – Trastorno Somatico – Trastorno Sexuales.*Adicionalmente el CRM deberá de tener la capacidad para comunicarse con otras dependencias mediante llamada telefónica, según la criticidad de la intervención en crisis, incluido el C5 en caso de que el ciudadano requiera, atención o protección por parte de la autoridad. (el proceso del CRM se describe en el Anexo C)La grabación de voz será almacenada hasta por 4 meses máximo para consulta on-line. Front-end básico, sin personalizaciones. La solución contemplada deberá tener la capacidad de procesar un Front-end del agente basado en los campos presentados en la base de marcación y serán mostrados en la pantalla del agente. La solución contemplada deberá contar con la posibilidad de mostrar un mensaje de bienvenida (en llamadas entrantes). Además de contar con un menú de atención, en donde según las opciones seleccionadas será enviado a un asesor para su atención.La solución contemplada deberá de contar con posibilidad de incrementar el número de licencias de acuerdo a las necesidades operativas, mediante aviso con al menos 12 horas de anticipación.La solución contemplada deberá incluir la configuración y la puesta en marcha del servicio de call center, lo que incluye la instalación y configuración de las extensiones virtuales con el usuario operador, así como, la comunicación en la nube entre los componentes que incluyen el servicio. **Descripción Técnica de las Funcionalidades:**● Plataforma de Contact Center As a Service○ Servicios profesionales-Configuración, mantenimiento, puesta a punto, actualización y capacitación continua en la plataforma.-Validación de los requisitos de conectividad de voz y datos y PC agentes.-Creación de campañas identificadas en conjunto con el cliente INBOUND -Creación de la lista de agentes y supervisores entregada por el cliente.-Configuración de enrutamientos.-Configuración de la lista de pausas.-Configuración del listado de terminaciones.-Pruebas funcionales, siempre que sean requeridas.-Servicios de integración de CRM vía API.-Bolsa de horas de desarrollo IVR.-Capacitación BASE de la plataforma.-Go live.-Instalación 5 números DID.-Licencia BASE.-Voz inbound.-Voz Outbound-Grabación de voz.-Scripting de agente.-2 Licencias de supervisor**Soporte**El soporte a la plataforma deberá ser “5x8” consistente en la consulta al equipo técnico de la empresa a través de “soporte virtual”. El soporte de la plataforma será realizado remotamente, y de manera presencial en caso de ser requerido.El equipo de Servicios realizará la presentación del procedimiento para la solicitud del soporte.**Enlaces de Comunicación**Se contratará con servicios de los enlaces VOIP G.729 de telefonía para que la contratada pueda dar de alta la configuración SIP TRUNK entre la plataforma. **Grabación y Almacenamiento**Grabación de voz para todos los agentes, se utilizarán máximo 4 meses para consulta on-line de las grabaciones de voz. Las grabaciones deberán de estar en alta disponibilidad durante la vigencia del servicio.**Gestión e implementación de servicios de comunicación móviles**El Soporte Técnico deberá estar incluido.Administración de Plataforma.Capacitación de uso de herramienta.Interacción con más canales digitales.Cifrado extremo a extremo.

|  |
| --- |
| **Entrega de solución incluida en las presentes bases** |
| **Entregable** | **Observaciones** |
| Instalación | * El plan de trabajo de instalación será validado por la Coordinación de Infraestructura Tecnológica del OPD Servicios de Salud Jalisco.
* Una vez realizada la instalación, se deberán entregar las memorias técnicas detalladas a la Dirección de Tecnologías de la Información del OPD Servicios de Salud Jalisco.
 |
| **Atención de llamadas de incidentes o fallas** |
| Horario de servicio de la Mesa de Servicios | 8 horas los 5 días de la semana (vía telefónica, por correo electrónico o sitio web) |
| **Soporte técnico al producto** |
| Tiempos de respuesta de los reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa de Servicios de la Dependencia | **Prioridad crítica: Máximo 2 Horas** después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.**Prioridad alta: Máximo 4 Horas** después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.**Prioridad baja: Máximo 8 Horas** después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. |
| **Atención a reincidencias en fallas** |
| Atención de reportes con el fabricante | Solo procederán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento. |

**Anexo B: Matriz de escalación de SLA’s** **Anexo C:**Flujo del proceso CRM para 075:Llamada del CiudadanoOperadorEs una situación de crisisNoSIDatos / Registro del CiudadanoRegistro del problemaAmerita traslado/ayuda especializadaNoBitácora del operadorSIDeriva a dependenciaBitácora del operadorFin del proceso |
| **Garantías**  | Póliza de soporte de funcionamiento de la plataforma que abarque el periodo de la contratación del servicio. Esto apegado por la matriz de escalación de SLA’s. |
| **Obligaciones de los PARTICIPANTES** | El alcance de los servicios ofrecidos deberá cubrir la instalación y puesta a punto de la solución ofertada. Se deberá brindar apoyo remoto y presencial, en caso de requerirse durante la vigencia de la póliza de soporte (esto incluye el mantenimiento o reemplazo de algún componente).El participante que resulte adjudicado deberá de entregar memoria técnica a detalle de la instalación de cada uno de los componentes que integran la presente solicitud.La propuesta deberá incluir un documento de los niveles de SLA’s (de acuerdo con el anexo B) de su mesa de servicio, la cual deberá de estar alineada a las mejores prácticas, así como un esquema de escalamiento de acuerdo a severidad. En el documento SLA, deberá incluir números locales de la zona metropolitana de Guadalajara de su área de soporte técnico y número de celulares de los ingenieros que brindarán el soporte técnico.El participante que resulte adjudicado deberá considerar cualquier componente de equipamiento, programas, mano de obra, viáticos, traslados etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración, puesta a punto de la solución, estos puntos deberán de estar incluidos en el precio de su propuesta.El participante que resulte adjudicado deberá considerar la capacitación en la operación de la solución a 23 personas de manera presencial. La capacitación deberá de contemplarse en por lo menos una sesión de 4 horas y el lugar será designado por el equipo de tecnologías de SALME.En la propuesta se deberá incluir de manera detallada los servicios ofertados, en los supuestos descritos en párrafos anteriores. En caso de que se requieran bienes o productos para la correcta prestación del servicio, el **PARTICIPANTE** deberá hacer el detalle correspondiente. |
|  | **Entregables** | Póliza de Soporte: Escrito libre en el que el **PARTICIPANTE** se comprometa a garantizar la calidad del servicio en caso de presentar alguna falla, esto de acuerdo con el apartado GARANTÍAS de este anexo. MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad.El adjudicado deberá de presentar previo al arranque de los trabajos una propuesta de plan de trabajo apegado a las mejores prácticas, el cual será validado por el personal de la convocante, en el cual se muestren las principales actividades, tiempos y responsables para la implementación y puesta en marcha del servicio de Call Center.El participante adjudicado deberá entregar memoria técnica a detalle de la instalación la solución que integran la presente solicitud y de la operación del conjunto de esta. El participante adjudicado deberá de entregar un acuerdo de confidencialidad en lo relacionado a la información generada por la prestación del servicio, con el instituto SALME. |

\*El **PARTICIPANTE** deberá considerar como parte de su **PROPUESTA TÉCNICA**, toda la documentación solicitada en el **Anexo 1** Carta de Requerimientos Técnicos.

-----------------------------------------FIN DEL ANEXO -------------------------------------------

**ANEXO 2**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

Guadalajara Jalisco, a  \_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021.

**PROPUESTA TÉCNICA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD**  | **UNIDAD DE MEDIDA**  | **PRESENTACIÓN**  | **DESCRIPCIÓN** | **ENTREGABLES Y DEMÁS CARACTERÍSTICAS** |
| 1 | 2 | SERVICIO | **C**SERVICIO MENSUAL  | “SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)” |  |

**NOTA: Se deberá realizar el desglose a detalle del Anexo Técnico (Especificaciones) cumpliendo con lo requerido en el mismo en formato libre.**

En caso de ser adjudicado proporcionaré servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la orden de compra y/o contrato, la convocatoria y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente procedimiento.

El **PARTICIPANTE** podrá ofertar la cantidad de servicios que estime pertinente.

Seré responsable por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general de los servicios por cualquier otro incumplimiento en que puedan incurrir en los términos de la orden de compra y contrato.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.

**ANEXO 3**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**PROPUESTA ECONÓMICA**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD**  | **UNIDAD** **DE MEDIDA**  | **PRESENTACIÓN**  | **DESCRIPCIÓN** | **PRECIO UNITARIO POR SERVICIO MENSUAL**  | **IMPORTE** |
| 1 | 2 | SERVICIO | SERVICIO MENSUAL  | “SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)” |  |  |
| **SUBTOTALES:****IVA:****TOTAL:** |   |   |
|   |   |
|   |   |

**CANTIDAD CON LETRA:**

**TIEMPO DE ENTREGA:** El Servicio que se prestará será en un periodo del **01 de noviembre al 31 de diciembre del 2021**

**CONDICIONES DE PAGO:**

**(De solicitar pagos parciales, deberá especificar el monto de cada parcialidad contra entrega y entera satisfacción del organismo).**

El **PARTICIPANTE** podrá ofertar la cantidad de servicios que estime pertinente.

Declaro bajo protesta de decir verdad que los precios cotizados tendrán una vigencia hasta la conclusión del contrato que resulte del proceso a partir de la resolución de adjudicación y que los precios incluyen todos los costos involucrados y se presentan en moneda nacional con los impuestos desglosados.

Manifiesto que los precios cotizados en la presente propuesta serán los mismos en caso de que la Dirección de Recursos Materiales y/o la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS** según corresponda opte por realizar ajustes al momento de adjudicar de forma parcial los bienes o servicios objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, así mismo serán fijos hasta la entrega total de entera satisfacción del área requirente.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo

**ANEXO 4**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**CARTA DE PROPOSICIÓN**

Guadalajara Jalisco, a  \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

En atención al procedimiento de **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** **S**I**N CONCURRENCIA DEL COMITÉ** relativo a la **“\_\_\_\_”.** (En lo subsecuente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, el suscrito *(nombre del firmante)* en mi calidad de Representante Legal de *(Nombre del Participante*), manifiesto **bajo protesta de decir verdad** que:

1. Que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, así como para la firma y presentación de los documentos y el contrato que se deriven de éste, a nombre y representación de (*Persona Física o Jurídica)*. Así mismo, manifiesto que cuento con número de **PROVEEDOR** (XXXXXXXXXXXX) y con Registro Federal de Contribuyentes (XXXXXXXXX), y en su caso me comprometo a realizar los trámites de registro y actualización ante el Padrón de proveedores en los términos señalados en las presentes **BASES**, para la firma del contrato que llegare a celebrarse en caso de resultar adjudicado.
2. Que mi representada señala (o “que señalo”) como domicilio para todos los efectos legales a que haya lugar la finca marcada con el número xx de la calle xx, de la colonia XXXXXXXXXXXXX, de la ciudad de xx, C.P. XXXXX, teléfono xx, fax xxxx y correo electrónico XXXXXX.
3. Que he leído, revisado y analizado con detalle todas las condiciones de las **BASES** del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, las especificaciones correspondientes y el juego de Anexos que me fueron proporcionados por el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, obligándome a cumplir con lo estipulado en cada uno de ellos y/o acatar las aclaraciones realizadas por las áreas técnicas del presente procedimiento.
4. Que mi representante entregará (o “Que entregaré”) los bienes y/o servicios a que se refiere el presente Procedimiento de Licitación de acuerdo con las especificaciones y condiciones requeridas en las **BASES** de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, con los precios unitarios señalados en mi propuesta económica.
5. Que se han formulado cuidadosamente todos y cada uno de los precios unitarios que se proponen, tomando en consideración las circunstancias previsibles que puedan influir sobre ellos. Dichos precios se presentan en moneda nacional e incluyen todos los cargos directos e indirectos que se originen en la elaboración de los bienes y/o servicios hasta su recepción total por parte del Gobierno del Estado.
6. Manifiesto que los precios cotizados en la presente propuesta serán los mismos en caso de que la Dirección General de Abastecimientos opte por realizar ajustes al momento de adjudicar de forma parcial los bienes o servicios objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**
7. En caso de resultar favorecidos, nos comprometemos (O “me comprometeré) a firmar el contrato en los términos señalados en las **BASES** del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
8. Que mi representante no se encuentra (o “Que no me encuentro”) en alguno de los supuestos del artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y tampoco en las situaciones previstas para el **DESECHAMIENTO DE LAS PROPUESTAS** **DE LOS PARTICIPANTES** que se indican en las **BASES** del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
9. Mi representada señala (o “Que señalo”) como domicilio para todos los efectos legales a que haya lugar la finca marcada con el número \_\_\_\_\_\_ de la calle \_\_\_\_\_, de la colonia \_\_\_\_, de la ciudad de \_\_\_\_\_\_, C.P. \_\_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_\_ y correo electrónico \_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_; solicitándoles y manifestando mi conformidad de que todas las notificaciones que se tengan que practicar y aún las personales, se me hagan por correo electrónico en la cuenta anteriormente señalada, sujetándome a lo que establecen los artículos 106 y 107 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, aplicado supletoriamente, para que la autoridad estatal lleve a cabo las notificaciones correspondientes.
10. Que por mí o a través de interpósita persona, me abstendré de adoptar conductas, para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las cotizaciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás Oferentes.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo

**ANEXO 5**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

Guadalajara Jalisco, a  \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**ACREDITACIÓN**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Yo, (nombre), manifiesto **bajo protesta de decir verdad**, que los datos aquí asentados son ciertos y han sido verificados, manifiesto que no me encuentro inhabilitado por resolución de autoridad competente alguno, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la cotización y comprometerme en el **Procedimiento de LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**, así como con los documentos que se deriven de éste, a nombre y representación de (persona física o moral).

|  |
| --- |
| **Nombre del Licitante:** |
| **No. de Registro del RUPC** (*en caso de contar con él*) |
| **No. de Registro Federal de Contribuyentes:** |
| **Domicilio:** (*Calle, Número exterior-interior, Colonia, Código Postal*) |
| **Municipio o Delegación:** | **Entidad Federativa:** |
| **Teléfono (s):** | **Fax:** | **Correo Electrónico:** |
| **Objeto Social:** tal y como aparece en el acta constitutiva (persona moral) o actividad preponderante (persona física) |
| *Para Personas Morales:***Número de Escritura Pública:** (*Acta Constitutiva y, de haberlas, sus  reformas y modificaciones*)**Fecha y lugar de expedición:****Nombre del Fedatario Público**, mencionando si es Titular o Suplente**:****Fecha de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio:****Tomo:                            Libro:  Agregado con número al Apéndice:****\***NOTA: En caso de que hubiere modificaciones **relevantes** al Acta Constitutiva (cambio de razón social, de domicilio fiscal, de giro o actividad, etc.), deberá mencionar los datos anteriores que correspondan a dicha modificación y la referencia de la causa de la misma.*Para Personas Físicas:***Número de folio de la Credencial de Elector:** |
| **P O D E  R** | *Para Personas Morales o Físicas que comparezcan a través de Apoderado, mediante* ***Poder******General*** *o* ***Especial******para Actos de Administración o de Dominio****.* **Número de Escritura Pública:****Tipo de poder:****Nombre del Fedatario Público**,mencionando si es Titular o Suplente**:****Lugar y fecha de expedición:****Fecha de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio:****Tomo:                 Libro:             Agregado con número al Apéndice:** |

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 6**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD Y NO COLUSIÓN DE PROVEEDORES**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

En cumplimiento con los requisitos establecidos en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** para la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** **SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ** para la entrega de los **“\_\_\_\_”,** por medio del presente  manifiesto bajo protesta de decir verdad que por sí mismos o a través de interpósita persona, el **PROVEEDOR** (*persona física o moral*), a quien represento, se abstendrá de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la Dirección de Recursos Materiales del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Jalisco y/o Unidad Centralizada de Compras, induzcan o alteren la evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás **PARTICIPANTES**, así como la celebración de acuerdos colusorios.

A su vez manifiesto no encontrarme dentro de los supuestos establecidos en el artículo 52 de la **Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios**, además manifiesto no encontrarme en alguno de los supuestos de conflicto de interés que prevé el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 6BIS**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**ESCRITO DE NO CONFLICTO DE INTERES Y DE NO INHABILITACIÓN**

**(PERSONA MORAL O JURIDICA)**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Yo\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Representante legal de la empresa manifiesto bajo protesta de decir verdad que la Persona Moral que represento no hay accionistas ni asociados que desempeñen un empleo cargo o comisión en el Servicio Público y ninguno de nuestros accionistas y asociados se encuentra inhabilitados para desempeñar un empleo cargo o comisión en el Servicio Público; mi representada no tiene conflicto de interés real o potencial, financiero o de cualquier otro tipo con relación a algún servidor público adscrito al ORGANISMO, Y acepto que por ningún motivo podrá celebrarse pedido o contrato alguno con quien se encuentre inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, conforme a lo establecido en los artículos 49 fracción IX, 59 y del 65 al 72 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Asimismo, manifiesto que mi representada no se encuentra inhabilitada y no tiene adeudos o multas derivadas de resoluciones de la de la Contraloría del Estado, Órganos Interno de Control o de la Secretaria de Administración, y no se encuentra sancionada como empresa o suspendidos los derechos como proveedor a mi representada y los productos ofertados no han sido sancionados por ninguna entidad de los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 6BIS**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**ESCRITO DE NO CONFLICTO DE INTERES Y DE NO INHABILITACIÓN**

**(PERSONA FISICA)**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Yo\_\_\_\_\_\_\_\_\_ manifiesto bajo protesta de decir verdad que no desempeño un empleo cargo o comisión en el Servicio y no me encuentro inhabilitados para desempeñar un empleo cargo o comisión en el Servicio Público, asimismo no tengo conflicto de interés real o potencial, financiero o de cualquier otro tipo con relación a algún servidor público adscrito al ORGANISMO, y acepto que por ningún motivo podrá celebrarse pedido o contrato alguno con quien se encuentre inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, conforme a lo establecido en los artículos 49 fracción IX, 59 y del 65 al 72 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

Asimismo, manifiesto no me han inhabilitado y no tengo adeudos o multas derivadas de resoluciones de la Contraloría del Estado, Órganos Internos de Control o la Secretaria de Administración y no me encuentro sancionado o suspendido de mis derechos como proveedor del Gobierno del Estado y los productos ofertados no han sido sancionados por ninguna entidad de los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 7**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**ESTRATIFICACIÓN**

Guadalajara Jalisco, a \_\_ de \_\_\_\_ del 2021. (**1**)

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Me refiero al procedimiento de **Licitación Pública Nacional LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ**, en el que mí representada, la empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (**2**) \_\_\_\_\_\_\_\_, participa a través de la presente proposición.

Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 68 de la Ley, **MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que mi representada está constituida conforme a las leyes mexicanas, con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_\_\_\_\_(**3**)\_\_\_\_\_\_\_\_, y asimismo 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_(**4**)\_\_\_\_\_\_\_\_, con base en lo cual se estratifica como una empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_(**5**)\_\_\_\_\_\_\_\_.

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, en el artículo 69 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, sancionable por los artículos 116, 117 y 118 de la **LEY**, y los diversos numerales 155 al 161 de su **REGLAMENTO**, así como en términos de lo dispuesto por el artículo 81 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

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, razón social o denominación del licitante. |
| **3**  |  Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante. |
| **4** |  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 MIPyMES disponible en la página <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. |

**ANEXO 8**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**ARTÍCULO 32-D**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Nombre completo), en mi carácter de Representante Legal de la empresa (Nombre de la Empresa), manifiesto estar al corriente de con mis obligaciones fiscales, por lo que anexo la Constancia de opinión positiva del cumplimiento de obligaciones Fiscales, documento vigente expedido por el SAT, conforme a lo establecido en el Artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 9**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**Cumplimiento Obligaciones IMSS**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

(Nombre completo), en mi carácter de Representante Legal de la empresa (Nombre de la Empresa), manifiesto estar al corriente de mis obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social, por lo que anexo la Constancia de Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social, documento vigente expedido el IMSS, de conformidad al acuerdo acdo.sa1.hct.101214/281.p.dir, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de febrero de 2015.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 10**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**Cumplimiento Obligaciones en materia de aportaciones patronales INFONAVIT**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

(Nombre completo), en mi carácter de Representante Legal de la empresa (Nombre de la Empresa), adjunto **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos vigente** en términos del **“*Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos”****, publicado en el* “DOF” el 28 de junio de 2017. Vigente y en sentido positivo, que cuyo estatus permite verificar que me encuentro al corriente en mis obligaciones.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 11**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

 **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**IDENTIFICACIÓN VIGENTE DE LA PERSONA FÍSICA O DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**DE LA PERSONA MORAL QUE FIRMA LA PROPOSICIÓN.**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_ del 2021.

**ANVERSO**

**ANVERSO**

**REVERSO**

**nombre, cargo y firma del representante legal**

**ANEXO 12**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**DECLARACIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA EL FONDO IMPULSO JALISCO.**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

Yo, (nombre) en mi carácter de (persona física/representante legal de la empresa “xxx xxx x x xxx”) manifiesto que, \*\*SI/NO\*\* es mi voluntad el realizar la aportación cinco al millar del monto total del contrato, antes de IVA, para ser aportado al Fondo Impulso Jalisco con el propósito de promover y procurar la reactivación económica en el Estado, esto en el supuesto de resultar adjudicado en el presente proceso de contratación.

Así mismo manifiesto que dicha aportación voluntaria no repercute en la integración de mi propuesta económica ni en la calidad de los bienes y/o servicios a entregar, así como mi consentimiento para que la Dirección de Recursos Financieros del **ORGANISMO**, realice la retención de tal aportación en una sola ministración en el primer pago, ya sea pago de anticipo, pago parcial o pago total.

Lo anterior señalado en los artículos 143, 145, 148 y 149 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**ANEXO 13**

**TEXTO ADJUNTO**

**TEXTO DE LA FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

TEXTO DE LA FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EL EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE ME OTORGA EL GOBIERNO FEDERAL A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 11 y 36 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, ME CONSTITUYO FIADORA POR LA SUMA DE $ (CANTIDAD CON NÚMERO) (CANTIDAD CON LETRA) A FAVOR DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO CON DOMICILIO EN CALLE DOCTOR BAEZA ALZAGA 107, COL. CENTRO, GUADALAJARA, JALISCO, A EFECTO DE:

GARANTIZAR POR (NOMBRE DEL PROVEEDOR) CON DOMICILIO EN \_COLONIA \_CIUDAD \_EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN EL CONTRATO DE FECHA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (SE DEBERÁ ESTABLECER LA FECHA DE EMISIÓN Y PUBLICACIÓN DEL FALLO), DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CELEBRADO ENTRE NUESTRO FIADO Y EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO, CON UN IMPORTE TOTAL DE $\_\_\_\_\_\_\_\_. ASÍ MISMO, SE ACEPTA SUJETARNOS A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL PRIMER PARTIDO JUDICIAL DEL ESTADO DE JALISCO, ACEPTANDO CONTINUAR AFIANZANDO A MI FIADO, EN CASO DE QUE SE LE OTORGUE ALGUNA PRÓRROGA DE CUMPLIMIENTO O SE CELEBRE CON ÉSTE, CUALQUIER ACUERDO MODIFICATORIO AL CONTRATO PRINCIPAL.

LA FIANZA TENDRA UNA VIGENCIA DESDE EL PRIMER DIA DE LA CONTRATACION Y HASTA 12 MESES POSTERIORES A LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL CONTRATO.

ADICIONALMENTE ESTA FIANZA PODRÁ SER EXIGIBLE EN CUALQUIER TIEMPO PARA GARANTIZAR LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO,”BASES” Y/O CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO QUE LE DIERON ORIGEN, Y/O LA BUENA CALIDAD EN GENERAL DE LOS BIENES Y SERVICIOS, CUANDO SEAN DE CARACTERÍSTICAS INFERIORES A LAS SOLICITADAS EN LAS “BASES” Y/O CONVOCATORIA DEL “PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN” ANTERIORMENTE SEÑALADO Y/O CUANDO DIFIERAN EN PERJUICIO DE EL ORGANISMO, ASÍ COMO LA REPARACIÓN DE LOS DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS, DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIEREN APARECER Y QUE SEAN IMPUTABLES A NUESTRO FIADO CON MOTIVO DE LA CONTRATACIÓN QUE SE MENCIONA Y SOLO PODRÁ SER CANCELADA MEDIANTE ESCRITO DEL ORGANISMO DIRIGIDO A LA AFIANZADORA.

IGUALMENTE, EN EL CASO QUE SE OTORGUE PRÓRROGA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE JUICIOS, RECURSOS O INCONFORMIDADES DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS ESTA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE HASTA SU TOTAL RESOLUCIÓN.

EN CASO DE QUE LA PRESENTE FIANZA SE HAGA EXIGIBLE, LA AFIANZADORA Y EL FIADO ACEPTAN EXPRESAMENTE SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 279, 280, 281, 282, 283 Y 178 Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR, PARA LA EFECTIVIDAD DE LAS FIANZAS, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDA EL COBRO DE INTERESES, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA ACEPTANDO SOMETERSE A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL PRIMER PARTIDO JUDICIAL DEL ESTADO DE JALISCO, RENUNCIANDO A LOS TRIBUNALES QUE POR RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO, LES PUDIERA CORRESPONDER.

EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA SE ACREDITARÁ ACOMPAÑANDO A SU ESCRITO DE RECLAMACIÓN LOS DOCUMENTOS QUE COMPRUEBEN LA EXISTENCIA Y EXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA EN TÉRMINOS DEL ART. 279 DE LA LEY, CON INDEPENDENCIA DE LO ANTERIOR, LA INSTITUCIÓN TENDRÁ DERECHO A SOLICITAR AL BENEFICIARIO TODO TIPO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN QUE SEA NECESARIA RELACIONADA CON LA FIANZA MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN EN TÉRMINOS DE ESTE NUMERAL. FIN DEL TEXTO.

**ANEXO 14**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

 **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**

**GARANTIA (FIANZA)**

Guadalajara Jalisco, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021.

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO**

**SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

**PRESENTE.**

**AT’N: Lic. Maribel Becerra Bañuelos**

**Directora de Recursos Materiales**

En cumplimiento con los requisitos establecidos en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** de la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL **LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** para la CONTRATACIÓN del **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME)”**, manifiesto bajo protesta de decir verdad que la carta que adjunto es original y que, en caso de resultar adjudicado, me comprometo a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el punto 20 de las **BASES**, de conformidad con lo establecido en el **Anexo 13**. (Escrito en formato libre).

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del Licitante o Representante Legal

**BASES DE LA LICITACIÓN SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ NACIONAL - LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**

| NOMBRE | PUESTO | FIRMA: | ANTEFIRMA: |
| --- | --- | --- | --- |
| LIC. MARIBEL BECERRA BAÑUELOS | DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES DEL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO |  |  |
| LIC. ABRAHAM YASIR MACIEL MONTOYA | COORDINADOR DE ADQUISICIONES DEL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO |  |  |
| C. ABRIL ALEJANDRA BALLINA AGUIAR | REPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL O.P.D SERVICIOS DE SALUD JALISCO |  |  |
| LIC. FERNANDO PÉREZ NÚÑEZ | ÁREA REQUIRENTE SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN, SALME |  |  |
| LIC. FRANCISCO VILLA GONZALEZ | ÁREA TÉCNICAJEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME) |  |  |