**GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO**

**Organismo Público Descentralizado**

**Servicios de Salud Jalisco**

FALLO DE ADJUDICACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA

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

Guadalajara, Jalisco a 25 de octubre de 2021

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo el día 25 de octubre de 2021 a las 10:00 horas, de conformidad con lo establecido en el artículo 69, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, los Servidores Públicos designados por parte del **Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco**, se reunieron para resolver el proceso de **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”,** en términos de los artículos 55 fracción II y artículo 72, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios para emitir este **FALLO**, de conformidad con lo establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las **BASES** que rigen el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**;

Para efectos de una mejor comprensión de la presente Acta, se debe atender el **GLOSARIO** de las **BASES** que rigen el presente procedimiento.

**RESULTANDO**

**Primero.**

Con fecha del 08 de octubre del 2021 se llevó a cabo la publicación de la **CONVOCATORIA** para las Personas Físicas y Jurídicas interesadas en participar en la **LICITACIÓN** citada en el preámbulo del presente documento en el portal <https://info.jalisco.gob.mx> cumpliéndose con lo establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las **BASES** que rigen al **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, y a lo establecido en los artículos 35 fracción X, 59 y 60 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, artículo 62 de su **REGLAMENTO**; así como los artículos 1, 15, 16 y 17 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios.

**Segundo.**

El 14 de octubre del 2021 a las 10:00 horas,de conformidad con los artículos 62, numeral 4 y 63 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; 63, 65 y 66, del **REGLAMENTO** de la **LEY** antes citada y conforme al numeral 5 de las **BASES** que rigen el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, se celebró la **JUNTA DE ACLARACIONES,** en la cual hubo aclaraciones por parte de la **CONVOCANTE**, y NO se recibieron preguntas por parte de los **PARTICIPANTES,** tal como consta en el Acta que se levantó para tal propósito, en la que No se registraron **PARTICIPANTES** para la **JUNTA DE ACLARACIONES.**

**Tercero.**

Con fecha del 20 de octubre del 2021 a las 10:00 se celebró el evento para llevar a cabo el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y 67 y 68 de su **REGLAMENTO**, y a lo establecido al numeral 9 de las **BASES** que rigen el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, para este Acto comparecieron los participantes siguientes:

* **CLEVERSPECTRO, S.A. DE C.V.**
* **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.**
* **GRUPO PINA CO, S DE RL DE CV**

**CONSIDERANDO**

**Primero. Competencia.**

El representante de la **Unidad Centralizada de Compras** es legalmente competente para resolver la Adjudicación conforme al artículo, 72 fracción V inciso c) de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, los artículos 66 y 69 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como el numeral 9.2 y 16 de las **BASES** de **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** para el **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”,** sin que para el acto medie error, dolo, violencia o vicio de consentimiento y por tratarse de un acto lícito y de posible realización, en términos de los artículos 5, 12, 13, 14 y 55 de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.

**Segundo. Evaluación que determina las PROPOSICIONES desechadas y las que resultan solventes.**

Con fundamento en los artículos 66, 67 numeral 1 fracción II, 69 numeral 1, de la Ley Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y artículo 69 de su **REGLAMENTO**, artículo 3, fracciones VI y X de las Normas Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Entidad Paraestatal Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, numeral 9, y las especificaciones técnicas requeridas en el Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos, de las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**, la subdirección de administración e innovación, SALME, al ser el área requirente, y el Departamento de tecnologías de la información del Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME) que reviste con la calidad de área técnica, quedando a su cargo la evaluación técnica del bien, ocupándose de verificar que las proposiciones cumplieran con los aspectos técnicos y los requisitos solicitados en las multicitadas **BASES**.

A continuación, se presenta el resultado particular de los dictámenes emitidos por parte del área técnica de las propuestas presentadas, conforme a los documentos que obran en el expediente que se ha formado de acuerdo con el presente proceso licitatorio mismos que arrojan los siguientes resultados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CLEVERSPECTRO, S.A. DE C.V.** | | | |
| **DICTAMÉN ADMINISTRIVO** | | | |
| **ENTREGABLES:** | **TIPO DE APROBACIÓN** | | **MOTIVOS** |
| **SÍ** | **NO** |
| **Anexo 3**. Propuesta Económica. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 5.** Acreditación o documentos que lo acredite. | **X** |  | CUMPLE |
| **1.** Presentar copia vigente del RUPC (en caso de contar con él) |  |  | N/A |
| 2. Tratándose de personas morales, deberá presentar, además: |  | | |
| **A)** Original solo para cotejo y copia 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. |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 5 Acreditación inciso a) ***“ Original solo para cotejo (se devolverá al término del Acto) y copia 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”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| **B)** 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 |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 5 Acreditación inciso b) “***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.”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| 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. |  | | |
| **C)** 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,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | **X** |  | CUMPLE |
| **D)**  Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse. | **X** |  | CUMPLE |
| **E)** 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,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 6. Declaración de integridad y NO COLUSIÓN de proveedores.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 6 Bis. Declaración de no conflicto de intereses e inhabilitación.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 7.** Estratificación. Obligatorio para **PARTICIPANTES MIPyMES.** | **X** |  | CUMPLE |
| **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 las 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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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 |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 11 Identificación Oficial Vigente “***. 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.”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| **Anexo 12.** Declaración de Aportación Cinco al Millar para el Fondo Impulso Jalisco. | **X** |  | CUMPLE |
| **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** | **X** |  | CUMPLE |
| **DICTAMEN TÉCNICO** | | | |
| **ENTREGABLES** | **TIPO DE APROBACIÓN** | | **MOTIVOS** |
| **SI** | **NO** |
| **Anexo 2. Propuesta Técnica.** | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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 | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **Obligaciones de los PARTICIPANTES** | | | |
| 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. | **X** |  | CUMPLE |
| 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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. |  | **X** | El **PARTICIPANTE** omite anexar a su propuesta el Escrito libre: Póliza de Soporte para garantizar la calidad del servicio que a la letra dice ***“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.”,*** solicitada en el anexo 1 carta de requerimientos técnicos en el apartado Entregables párrafo 1. |
| MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad. | **X** |  | CUMPLE |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** | | | |
| **DICTAMÉN ADMINISTRIVO** | | | |
| **ENTREGABLES:** | **TIPO DE APROBACIÓN** | | **MOTIVOS** |
| **SÍ** | **NO** |
| **Anexo 3**. Propuesta Económica. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 5.** Acreditación o documentos que lo acredite. | **X** |  | CUMPLE |
| **1.** Presentar copia vigente del RUPC (en caso de contar con él) | **X** |  | CUMPLE |
| 2. Tratándose de personas morales, deberá presentar, además: |  | | |
| **A)** Original solo para cotejo y copia 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. | **X** |  | CUMPLE |
| **B)** 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 | **X** |  | CUMPLE |
| 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. |  | | |
| **C)** 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,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | **X** |  | CUMPLE |
| **D)**  Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse. | **X** |  | CUMPLE |
| **E)** 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,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 6. Declaración de integridad y NO COLUSIÓN de proveedores.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 6 Bis. Declaración de no conflicto de intereses e inhabilitación.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 7.** Estratificación. Obligatorio para **PARTICIPANTES MIPyMES.** | **X** |  | CUMPLE |
| **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 las 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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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 | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 12.** Declaración de Aportación Cinco al Millar para el Fondo Impulso Jalisco. | **X** |  | CUMPLE |
| **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** | **X** |  | CUMPLE |
| **DICTAMEN TÉCNICO** | | | |
| **ENTREGABLES** | **TIPO DE APROBACIÓN** | | **MOTIVOS** |
| **SI** | **NO** |
| **Anexo 2. Propuesta Técnica.** | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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 | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **Obligaciones de los PARTICIPANTES** | | | |
| 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. | **X** |  | CUMPLE |
| 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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad. | **X** |  | CUMPLE |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GRUPO PINA CO, S DE RL DE CV** | | | |
| **DICTAMÉN ADMINISTRIVO** | | | |
| **ENTREGABLES:** | **TIPO DE APROBACIÓN** | | **MOTIVOS** |
| **SÍ** | **NO** |
| **Anexo 3**. Propuesta Económica. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 5.** Acreditación o documentos que lo acredite. | **X** |  | CUMPLE |
| **1.** Presentar copia vigente del RUPC (en caso de contar con él) | **X** |  | CUMPLE |
| 2. Tratándose de personas morales, deberá presentar, además: |  | | |
| **A)** Original solo para cotejo y copia 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. |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 5 Acreditación inciso a) ***“ Original solo para cotejo (se devolverá al término del Acto) y copia 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”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| **B)** 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 |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 5 Acreditación inciso b) “***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.”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| 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. |  | | |
| **C)** 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,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | **X** |  | CUMPLE |
| **D)**  Presentar de forma ordenada Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio inmediato anterior (2020) completa, con sus anexos y acuse. | **X** |  | CUMPLE |
| **E)** 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,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 6. Declaración de integridad y NO COLUSIÓN de proveedores.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 6 Bis. Declaración de no conflicto de intereses e inhabilitación.** | **X** |  | CUMPLE |
| **Anexo 7.** Estratificación. Obligatorio para **PARTICIPANTES MIPyMES.** | **X** |  | CUMPLE |
| **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 las 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. |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 8 constancia de cumplimiento de obligaciones “***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 las 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”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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 |  | **X** | El PARTICIPANTE omite anexar como parte de su propuesta la documentación solicitada en el numeral 9 Anexo 11 Identificación Oficial Vigente “***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.”*** de las **BASES**, solo presenta copia simple. |
| **Anexo 12.** Declaración de Aportación Cinco al Millar para el Fondo Impulso Jalisco. | **X** |  | CUMPLE |
| **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** | **X** |  | CUMPLE |
| **DICTAMEN TÉCNICO** | | | |
| **ENTREGABLES** | **TIPO DE APROBACIÓN** | | **MOTIVOS** |
| **SI** | **NO** |
| **Anexo 2. Propuesta Técnica.** | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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 | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| **Obligaciones de los PARTICIPANTES** | | | |
| 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. | **X** |  | CUMPLE |
| 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. | **X** |  | CUMPLE |
| **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. | **X** |  | CUMPLE |
| MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad. | **X** |  | CUMPLE |

**Evaluación Técnica y Económica**

De los Dictámenes anteriormente expuestos se concluye lo siguiente:

El **PARTICIPANTE CLEVERSPECTRO, S.A. DE C.V.,** se **DESECHA** su **PROPUESTA**, en virtud de que no cumple con la documentación solicitada en el numeral 9 anexo 5 Acreditación inciso a) y b), Anexo 11 Identificación Oficial Vigente y el escrito libre: Póliza de soporte que garantice la calidad del servicio en caso de presentar alguna falla, solicitada en el Anexo 1 Carta de requerimientos técnicos en el apartado ENTREGABLES párrafo 1, motivos mismos que se señalan en la tabla anterior**,** por lo tanto, la propuesta del **PARTICIPANTE** no es susceptible de evaluación económica, por lo que se actualizan los criterios de **DESECHAMIENTO** de la **PROPUESTA** de la presente **CONVOCATORIA,** con fundamento en los artículos59 numeral 2 y 69 numeral 2 de la **LEY,** así como también a lo establecido en los incisos B y Edel numeral 12. **DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES** de las **BASES**, del presente **PROCESO LICITATORIO**.

Con relación al **PARTICIPANTE** **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** presentó completa y correctamente los documentos consistentes en los requisitos financieros, contables, seguridad social, además de documentación administrativa y las especificaciones técnicas derivadas del **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** a lo establecido en las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** relativo a la **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”** por lo tanto, se declara que CUMPLE con los requisitos técnicos de su **PROPOSICIÓN** presentada, al no advertirse motivos de desechamiento en términos del punto 9.1 de las BASES.

Con respecto al **PARTICIPANTE** **GRUPO PINA CO, S DE RL DE CV,** se **DESECHA** su **PROPUESTA**, en virtud de que no cumple con la documentación solicitada en el numeral 9 anexo 5 Acreditación inciso a) y b), Anexo 8 Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, y Anexo 11 Identificación Oficial Vigente, motivos mismos que se señalan en la tabla anterior**,** así mismo el PARTICIPANTE no presenta la USB conforme a lo solicitado en numeral 7 **CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA** Inciso k) de las **BASES**, por lo tanto, la propuesta del **PARTICIPANTE** no es susceptible de evaluación económica, por lo que se actualizan los criterios de **DESECHAMIENTO** de la **PROPUESTA** de la presente **CONVOCATORIA,** con fundamento en los artículos59 numeral 2 y 69 numeral 2 de la **LEY,** así como también a lo establecido en los incisos B y Edel numeral 12. **DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES** de las **BASES**, del presente **PROCESO LICITATORIO**.

**Tercero. Relación de PARTICIPANTES cuyas PROPOSICIONES resultaron solventes.**

En términos del artículo 69 numeral 1 fracción II de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se realiza a continuación una relación de los Participantes cuyas Proposiciones resultaron solventes, omitiendo para tal efecto hacer una descripción general de dichas proposiciones, por constar en la proposición segunda de este documento.

* **EPSILON. NET., S.A. DE C.V.**

Con fundamento en los artículos 67, y 69 numeral 1 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como el diverso 69 de su Reglamento, conforme al numeral 9.1 de las Bases de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA** **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”**, se procede a analizar la Proposición solvente presentada, aquella que asegura al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

En ese sentido, conforme a lo que se establece en el numeral 9.2 de las **BASES** de **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**, se elabora el cuadro comparativo del precio ofertado, contra el precio promedio puesto que la hipótesis de comparativa de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE** que resulto apto en cuanto a la documentación técnica entregada, con la finalidad de adjudicar el **CONTRATO** al **PARTICIPANTE** que presente el precio más bajo en igualdad de condiciones, no aplica al sólo existir una **PROPUESTA** que cumple con todos los requisitos señalados en el punto 9.1 de las **BASES**, toda vez que si bien es cierto que la empresa **EPSILON. NET., S.A. DE C.V.,** reúne todos los requerimientos del numeral 9.1 de las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA,** éste hecho aislado, no es determinante por sí solo para fallar a su favor el otorgamiento del **CONTRATO** respectivo, sino que además es necesario que se acredite que el precio ofertado sea aceptable y conveniente, que no rebase el presupuesto en general:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **EPSILON. NET., S.A. DE C.V.** | | **PRECIO PROMEDIO DEL CUADRO**  **COMPARATIVO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO** | |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD** | **U.M.** | **DESCRIPCIÓN** | **P.U.** | **IMPORTE** | **P.U.** | **IMPORTE** |
| 1 | 2 | Servicio | **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”** | $ 32,200.00 | $ 64,400.00 | $ 32,479.68 | $ 64,959.36 |
|  |  |  |  | SUBTOTAL | $ 64,400.00 | SUBTOTAL | $ 64,959.36 |
|  |  |  |  | IVA | $ 10,304.00 | IVA | $ 10,393.50 |
|  |  |  |  | TOTAL | $ 74,704.00 | TOTAL | $ 75,352.86 |

De acuerdo con el análisis comparativo de precios ofertados por parte del **PARTICIPANTE EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** contra el presupuesto base expuesto anteriormente, se concluye que la Propuesta Económica del **PARTICIPANTE EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** resulta ser conveniente, además de cumplir con los parámetros y límites presupuestales señalados por la **CONVOCANTE.**

Por lo anteriormente expuesto y fundado, conforme a los artículos 13, 49, 66, 67,69 y 72 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; artículo 69 de su Reglamento; resuelve las siguientes:

**PROPOSICIONES:**

**Primero.** De conformidad con lo señalado por el artículo 67 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se **ADJUDICA EL CONTRATO** al **PROVEEDOR EPSILON. NET, S.A. DE C.V.**, para la contratación del **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”** por un monto de **$74,704.00 (****Setenta y cuatro mil Setecientos cuatro pesos 00/100 M.N.)** con el impuesto al valor agregado incluido, lo anterior por presentar completa y correctamente los documentos consistentes en los requisitos financieros, contables, seguridad social, documentación administrativa y las especificaciones técnicas derivadas del **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** y **Anexo 2. Propuesta Técnica,** además resulta tener el precio conveniente cumpliendo con los términos, parámetros y límites presupuestales autorizados para este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, considerando la asignación presupuestal SP00508 autorizados para 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 JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”** lo anterior, por tratarse del participante cuya oferta resulto solvente, de seguridad social, documentación legal, y con las especificaciones técnicas derivadas del ANEXO 1 (Carta de Requerimientos Técnicos) , y económicos establecidos en la convocatoria de licitación y además brinda el precio más conveniente; conforme a los siguientes precios:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **EPSILON. NET., S.A. DE C.V.** | |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD** | **U.M.** | **DESCRIPCIÓN** | **P.U.** | **IMPORTE** |
| 1 | 2 | Servicio | **“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE PARA EL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”** | $ 32,200.00 | $ 64,400.00 |
|  |  |  |  | SUBTOTAL | $ 64,400.00 |
|  |  |  |  | IVA | $ 10,304.00 |
|  |  |  |  | TOTAL | $ 74,704.00 |

**Segundo.** En cumplimiento al numeral 17 de las **BASES** de la **LICITACIÓN** y al artículo 69 numeral 5 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, 19, fracción I de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco, se establece que el **PROVEEDOR EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** tendrá que comparecer a la **Dirección Jurídica del Organismo** para la firma del **CONTRATO**, en un plazo de 05 días hábiles posteriores a la emisión, publicación y notificación del **FALLO,** contados a partir del día hábil siguiente a dicho acto.

Así mismo, será requisito indispensable que el **PROVEEDOR EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** acredite su registro, vigencia y actualización ante el **Registro Estatal Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco**, en términos de los artículos 17 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, 27 y 38 del **REGLAMENTO** de la citada **LEY**.

La contratación de los bienes será supervisada por el **ÁREA REQUIRENTE** quien verificará, vigilará, supervisará y dará seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contraídas de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

**Tercero**. Apercíbase al **PROVEEDOR EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** que en caso de incumplimiento del **CONTRATO** que se celebre a su favor, se harán efectivas las sanciones establecidas en el numeral 21 de las **BASES** 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 JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)”**, así como las previstas por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

**Cuarto.** Notifíquese al **PROVEEDOR EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** para que, en un término de **03 días hábiles** posteriores a la Emisión y Publicación de la presente Acta, entregue la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo señalado en el numeral 20 de las **BASES,** que rigen el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

En caso de incumplimiento del **CONTRATO** que se celebre a su favor, se harán efectivas las sanciones establecidas en el numeral 21 de las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-005-2021 SEGUNDA VUELTA**, así como las previstas por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

**Quinto.** El **CONTRATO** a celebrarse con el **PROVEEDOR** tendrá una vigencia que iniciará a partir del 1 de noviembre y hasta el 31 de diciembre del 2021, de acuerdo con el punto **18. VIGENCIA DEL CONTRATO** de las **BASES** donde se establece. Lo anterior de conformidad con el artículo 83 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y el artículo 104 del **REGLAMENTO** de la citada **LEY**.

**Sexto.** El **PROVEEDOR EPSILON. NET, S.A. DE C.V.**, de conformidad con lo señalado en el numeral 7.2 DECLARACIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA EL FONDO IMPULSO JALISCO de las **BASES**, manifestó que NO es su voluntad el realizar la aportación.

**Séptima.** Notifíquese la presente resolución al **PROVEEDOR** en los términos establecidos en el numeral 15 de las **BASES** y que rigen el presente **PROCESO DE LICITACIÓN** de conformidad con el artículo 69 numeral 4 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el Artículo 73 del **REGLAMENTO** de la citada **LEY**.

De acuerdo a lo anterior, publíquese la presente **RESOLUCIÓN** en el Portal de [https://info.jalisco.gob.mx](https://info.jalisco.gob.mx/convocatorias/19562), protegiendo en todo momento la información pública, confidencial y/o reservada conforme a lo establecido en la Ley de la Materia.

**Cúmplase.** Así lo resolvió la Subdirección de Administración e Innovación, SALME (Área Requirente), el Departamento de tecnologías de la información del Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME) (Área Técnica) y la **Unidad Centralizada de Compras del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco**, con fundamento en el artículo 67 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, con la presencia del representante del **ÁREA REQUIRENTE, ÁREA TÉCNICA** y del representante del Órgano Interno de Control en el O.P.D Servicios de Salud Jalisco, quienes firman al calce, y al margen de esta RESOLUCIÓN, que se emite con base en lo señalado en el dictamen técnico efectuado por el **ÁREA TÉCNICA** y las evaluaciones administrativas y económicas.

Lo anterior, para los efectos legales y administrativos a que haya lugar. **CONSTE.**

| NOMBRE | PUESTO | FIRMA: | ANTEFIRMA: |
| --- | --- | --- | --- |
| LIC. MARIBEL BECERRA BAÑUELOS | DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES DEL OPD 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 |  |  |
| C. IVONNE NALLELY CASTAÑEDA GARCÍA | SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área Requirente** | **Firma** | **Antefirma** |
| **LIC. FERNANDO PÉREZ NÚÑEZ**  SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN, SALME |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área Técnica** | **Firma** | **Antefirma** |
| **LIC. FRANCISCO VILLA GONZALEZ** JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME) |  |  |

AVISO DE PRIVACIDAD CORTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RECABADOS POR EL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y COMITÉ DE ADQUISICIONES DEL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO, con domicilio en la Calle Dr. Baeza Alzaga número 107, en la Colonia centro de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, de conformidad con lo señalado en el artículo 22 de la Ley de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, por medio del cual se le da a conocer la existencia y características principales del tratamiento al que será sometido los datos personales en posesión de estos responsables. Los datos personales que se recaban serán utilizados única y exclusivamente para conocer la identidad de la persona que comparece a los procesos de Adquisición respectivos y para contar con datos específicos de localización para la formalización de las adquisiciones que se realizan.

Pudiendo consultar el Aviso de Privacidad Integral de la Secretaria de Salud y Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, en la siguiente liga: http//[ssj.jalisco.gob.mx/transparencia](http://ssj.jalisco.gob.mx/transparencia)

Fin del Acta.------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------