

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SECGSSJ-LSCC-001-2024 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

"SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL SALME"

Guadalajara, 22 de febrero de 2024

GOBIERNO DEL ESTADO



En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las **13:00 horas** del día **22 de febrero de 2024**, en la Sala de Juntas de la Coordinación de Adquisiciones del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco, con domicilio en Calpulalpan #15, Colonia Centro, C.P. 44100, se reunieron los servidores públicos y demás personas, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con el objeto de llevar a cabo la Junta de Aclaraciones a la Convocatoria de la licitación identificada al rubro, de acuerdo a lo previsto en el artículo 63 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en adelante **LA LEY**, y 65 de su Reglamento, así como lo establecido en el numeral 5 de las **BASES**, que rigen la presente **LICITACIÓN**.

Este acto fue presidido por el Lic. Abraham Yasir Maciel Montoya, Coordinador de Adquisiciones del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco, quien al inicio de esta junta comunicó a los asistentes que de conformidad con el artículo 63 de **LA LEY**, solamente se atenderán solicitudes de aclaración a la **CONVOCATORIA** de las personas que hayan presentado el escrito en el que expresen su interés en participar en esta **LICITACIÓN**, de forma presencial o electrónica a través de correo electrónico, y cuyas preguntas se hayan recibido en la fecha y hora establecida en la **CONVOCATORIA**.

El presidente del acto fue asistido por el representante del área requirente, el representante del área contratante y el representante del OIC cuyos nombres se menciona al final de esta acta.

CONSIDERANDO:

PRIMERO. - La Unidad Centralizada de Compras, informa a los asistentes, las preguntas y los manifiestos de interés en participar que fueron enviados en tiempo y forma de parte del interesado al correo electrónico proporcionado en las **BASES**, y se procedió a dar contestación por parte del **ÁREA REQUIRENTE** a los cuestionamientos de los siguientes **PARTICIPANTES**:

No.	Nombre, Razón O Denominación Social	Número de Preguntas
1	TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.	23
	Total	23

PARTICIPANTE: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.			
Consecutivo	Partida y/o punto de convocatoria	Pregunta	Respuesta
1	NUMERAL 2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES.	Se solicita a la Convocante confirme que, la mención "... entera satisfacción... " o cualquier otra similar, se entenderá como: De conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación, su junta de aclaraciones, anexos técnicos y el contrato que en su caso se suscriba. Lo anterior con el objeto de contar con parámetros claros y objetivos de medición y cumplimiento de los servicios ofertados por parte del licitante ganador.	Es correcta la apreciación, la entera satisfacción se refiere a la correcta prestación de los servicios solicitados de conformidad con las bases, anexo 1 carta de requerimientos técnicos junta de aclaraciones, propuesta del licitante y contrato.
2	NUMERAL 6. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA, INCISO a)	Se solicita a la Convocante permita para acreditar lo solicitado en el presente inciso a) que, para el caso de que un documento y/o carta y/o anexo y/o la propuesta técnica o económica, cuente con más de una hoja, el apoderado y/o representante legal del licitante pueda rubricar las primeras hojas y firme de manera autógrafa solo la hoja final o apartado específico de firma de dicho escrito, carta, documento y/o propuesta presentada.	De conformidad con el numeral 6. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA, INCISO a) de las BASES , todas y cada una de las hojas de la propuesta elaborada por el PARTICIPANTE , deberán presentarse firmadas de forma autógrafa por el titular o su Representante Legal.
3	NUMERAL 7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS Inciso d) Anexo 5 (Acreditación NUMERAL 2 INCISO A).	Se solicita a la convocante confirme que en caso de el licitante haya realizado diversas modificaciones o reformas a sus estatutos sociales, podrá comprobar dichas modificaciones o reformas a través de la presentación de original o copia certificada de su Acta Constitutiva y de la Escritura Pública donde conste la COMPULSA de sus estatutos sociales debidamente inscritas en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.	No es correcta la apreciación, se solicita: Tratándose de personas jurídicas, deberá presentar, además: A. Original o copia certificada solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible de la escritura constitutiva de la sociedad, y en su caso, de las acts donde conste en su caso, la prórroga de la duración de la sociedad, último aumento o reducción de su capital social; el cambio de su objeto de la sociedad, la transformación o fusión de la

PARTICIPANTE: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.			
Consecutivo	Partida y/o punto de convocatoria	Pregunta	Respuesta
			<p>sociedad; de conformidad con lo señalado en los artículos 182 y 194 de la LEY General de Sociedades Mercantiles.</p> <p>B. Original o copia certificada 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.</p> <p>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.</p> <p>C. Copia simple de Constancia de Situación Fiscal con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.</p> <p>D. Copia simple del comprobante de domicilio de los PARTICIPANTES, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, a nombre de la razón social del PARTICIPANTE.</p> <p>E. Declaración Anual del ISR completa del ejercicio fiscal del año 2022, con sus anexos y acuse, a excepción de las empresas constituidas en el año en curso.</p>
4	REFERENCIA: ANEXO 1 CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	En virtud de que para la prestación de los servicios objeto de la presente Licitación se requiere que los Licitantes integren diversos componentes, como son software, hardware, licencias, infraestructura, personal; entre otros, se solicita a la Convocante permita que mi representada proporcione y acredite los requisitos solicitados en las bases de la presente licitación a través de sí misma y/o las empresas que forman parte de su mismo grupo empresarial, sin que lo anterior, se considere una subcontratación en el entendido que, en caso de que mi representada resulte adjudicada: será en todo momento la única responsable frente a la Convocante del cumplimiento íntegro de las obligaciones establecidas en el contrato que en su caso se llegue a celebrar.	El licitante deberá presentar una sola proposición y en su caso presentar una propuesta conjunta.
5	REFERENCIA: ANEXO 1 CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea contestada en sentido negativo, se solicita a la Convocante confirme que para la presente licitación se permite la participación conjunta de conformidad con establecido en el artículo 64 numeral 3 de la LEY DE COMPRAS GUBERNAMENTALES, ENAJENACIONES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS	<p>Se acepta su propuesta sin ser limitante para los demás PARTICIPANTES, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:</p> <p>Dos o más personas podrán presentar CONJUNTAMENTE una PROPOSICIÓN sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas jurídicas; para tales efectos, en la PROPOSICIÓN y en el CONTRATO</p>

PARTICIPANTE: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.			
Consecutivo	Partida y/o punto de convocatoria	Pregunta	Respuesta
			<p>se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. En este supuesto la PROPOSICIÓN deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas; esto último en apego al artículo 64 apartado 3 de la LEY y 79 de su REGLAMENTO.</p> <p>De conformidad con el artículo 79 del REGLAMENTO de la LEY, a la PROPOSICIÓN conjunta deberá de adjuntarse un documento que cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá estar firmado por la totalidad de los asociados o sus representantes legales. • Deberá plasmarse claramente los compromisos que cada uno de los asociados asumirá en caso de resultar adjudicados. • Deberá plasmarse expresamente que la totalidad de los asociados se constituyen en obligados solidarios entre sí. • Deberá indicarse claramente a cargo de qué PARTICIPANTE correrá la obligación de presentar la garantía, en caso de que no sea posible que se presente de manera conjunta. • Deberá señalarse el representante común para efectos de las notificaciones. <p>En caso de no presentarse la documentación antes señalada no se considerará que constituye una PROPUESTA conjunta.</p>
6	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	<p>DICE: "Scripting de agente."</p> <p>Se solicita amablemente a la convocante confirmar que esta es una característica que la plataforma debe ser capaz de soportar pero que no es requerida en el despliegue de la solución, esto ya que no se especifica que clase o nivel de scripting se requiere. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>No es correcto.</p> <p>Se refiere a la programación del flujo de llamadas, las opciones dentro del menú inicial cuando marca el usuario para su atención, su opción y ruteo.</p>
7	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	<p>DICE: "Plataforma de captura CRM (23 licencias)".</p> <p>¿Es correcto asumir que se refiere a que la plataforma debe soportar campos de captura los cuales deben ser personalizables a solicitud de la convocante y no a una integración con un CRM externo? ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Es correcto.</p> <p>No es un CRM externo. La plataforma debe tener capacidad para capturar los datos especificados en el numeral 5. del anexo 1 carta de requerimientos técnicos.</p>

PARTICIPANTE: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.			
Consecutivo	Partida y/o punto de convocatoria	Pregunta	Respuesta
8	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Plataforma de captura CRM (23 licencias). ¿Es correcto entender que las 23 licencias hacen referencia a la cantidad de agentes y supervisores de manera total? ¿De ser afirmativo pudiera la convocante especificar cuantos agentes y supervisores estarían de manera concurrente operando la solución?	No es correcto, son 23 licencias de agentes y adicional 2 de supervisores, total 25.
9	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Plataforma de captura CRM (23 licencias). Se solicita amablemente a la convocante acepte la propuesta de licenciamiento concurrente y no nombrado, esto con la finalidad de obtener una solución más rentable para la institución.	No se acepta. Se requiere que los agentes sean completamente identificados, ya que debe de quedar registro de que agente atendió al usuario y quien capturó los datos de la atención
10	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Integración con el conmutador del estado (CISCO CUCM V14" Se solicita amablemente a la convocante confirmar que con el termino integración se refiere a poder establecer y transferir llamadas mediante la red pública conmutada desde la solución de Call Center hacia el conmutador del estado. ¿Es correcta nuestra apreciación?	No es correcta la apreciación.
11	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE "Adicionalmente el CRM deberá de tener la capacidad para comunicarse con otras dependencias mediante llamada telefónica, según la criticidad de la intervención de crisis, incluido el C5 en caso de que el ciudadano requiera, atención o protección por parte de la autoridad. ¿Es correcto asumir que se refiere a que la solución de Contact Center debe estar habilitada para establecer llamadas mediante la PSTN hacia otras dependencias?, esto ya que en bases se especifica que es el CRM.	No es correcto.
12	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "La grabación de voz será almacenada hasta por 4 meses máximo para consulta on-line" Se solicita amablemente a la convocante que de acuerdo a mejores prácticas se acepte propuesta de almacenar máximo hasta 3 meses de grabaciones y que durante este periodo de tiempo estas grabaciones estarán disponibles para consulta, así como para su descarga y posterior almacenaje en algún dispositivo de la convocante. ¿Se acepta nuestra solicitud?	No se acepta, las grabaciones deberán almacenarse de conformidad a lo establecido en el anexo 1 carta de requerimientos técnicos.
13	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Servicios de integración de CRM vía API" En caso de que la pregunta número 2 sea respondida en afirmativo ¿es correcto asumir que este punto ya no aplica para el presente concurso?	Es correcto, la aplicación CRM debe estar incluida en la misma plataforma de donde se ingresan las llamadas al agente.
14	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Enlaces de Comunicación" Se solicita amablemente a la convocante especifique la cantidad de Troncales IP requeridas, así como la cantidad de DID para la conectividad hacia la PSTN.	11 Troncales 7 DIDs










PARTICIPANTE: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.			
Consecutivo	Partida y/o punto de convocatoria	Pregunta	Respuesta
15	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Enlaces de Comunicación" Es correcto entender que la convocante requiere MANTENER SU NUMERACIÓN ACTUAL , si la respuesta es afirmativa, eso implicara el proceso de portabilidad de las troncales hacia nuestro servicio. La cual es regido por la autoridad competente, así como los tiempos de este proceso	Es correcta la apreciación.
16	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 5. REQUERIMIENTOS	DICE: "Enlaces de Comunicación" En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, ¿es correcto entender que podemos entregar troncales con nueva numeración?	No es correcta la apreciación.
17	Numeral 16. Vigencia del Contrato	DICE: "El contrato a celebrarse con el participante que resulte adjudicado en el presente proceso tendrá una vigencia a partir a partir del 01 de marzo de 2024 y hasta el 05 de diciembre del 2024 " Es correcto entender que en bases se indica que el fallo es el día 29 de febrero y el servicio se requiere el 1 de marzo , lo cual no lo vemos viable. Solicitamos amablemente a la convocante que el periodo de implementación sea de al menos 6 a 8 semanas para poder garantizar el servicio que SALME requiere.	No se acepta, la vigencia de la contratación será a partir del 01 de marzo de 2024 y hasta el 05 de diciembre del 2024 de conformidad con el numeral 16. Vigencia del contrato, de las BASES.
18	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 7. Obligaciones de los participantes	DICE: "El proveedor deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera la capacitación en la operación de la solución a 23 personas de manera presencial" Se solicita a la convocante que las capacitaciones solicitadas puedan realizarse de manera online sin esto demeritar la calidad de la información y del contenido de esta	Se acepta la propuesta sin ser limitante para los demás PARTICIPANTES.
19	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 7. Obligaciones de los participantes	DICE: "Con la finalidad de garantizar la calidad de la implementación del servicio. Deberá presentar copia simple de al menos dos ingenieros certificados de experto en realizar la integración del servicio al Call Center y al Conmutador del estado (Cisco CUCM V14)" En caso de que la pregunta #5 sea respondida de manera afirmativa. ¿Es correcto entender que este punto no aplicaría ya que las llamadas se establecerían mediante la PSTN y no así mediante una integración SIP?	De conformidad con el Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos, se solicita con integración al conmutador del estado (Cisco CUCM V14).
20	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 7. Obligaciones de los participantes	DICE: "4. 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." Se solicita amablemente a la convocante permita que personal de soporte desde distintas partes de la república pueda atender SLA y soporte sin que los números sean de Guadalajara y/o se encuentren en la zona metropolitana con la finalidad de extender la soporte y hacer más ágil las atenciones, así como también de manera virtual. ¿Se acepta nuestra propuesta?	Se acepta la propuesta, siempre y cuando se atiendan correctamente los SLA y soporte requerido.
21	Numeral 2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES	Se solicita amablemente a la convocante defina el tiempo de entrega para los servicios solicitados.	El "SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL SALME" deberá proporcionarse a partir del 01 de

PARTICIPANTE: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.			
Consecutivo	Partida y/o punto de convocatoria	Pregunta	Respuesta
			marzo y hasta el 05 de diciembre del 2024.
22	ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, 8. Entregables	DICE: "Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente." ¿Es correcto entender que los entregables son para entregarse por el licitante una vez adjudicado y entregado el servicio solicitado?	Es correcta la apreciación.
23	Numeral 2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES	Se solicita amablemente a la convocante, sirva aclarar el presupuesto actual autorizado que tiene para este proyecto.	La CONVOCANTE aclara que de conformidad con lo establecido en el artículo 134 constitucional que a la letra dice: Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Por lo que los PARTICIPANTES en un procedimiento de licitación en igualdad de condiciones podrán determinar los precios que representan los bienes o servicios a contratar, conocer el techo presupuestal no salvaguarda el principio normativo de contratar las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias.



SEGUNDO. – Se informa que registro un **PARTICIPANTE** para el acto de junta de aclaraciones.

TERCERO. – Se da por terminada la presente acta a las **13:20 horas** del mismo día en que inició, firmando de conformidad los que en ella intervinieron para los efectos legales y administrativos que haya lugar.

POR EL ORGANISMO:

NOMBRE	ÁREA	FIRMA	ANTEFIRMA
Lic. Abraham Yasir Maciel Montoya	Coordinador de Adquisiciones del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco		
Lic. Francisco Villa González	Jefe del departamento de Tecnologías de la Información del SALME		
Lic. Adrycel del Rocio Flores Santibañez	Representante de la Coordinación de Adquisiciones del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco		

POR LOS PARTICIPANTES:

PARTICIPANTE	REPRESENTANTE	FIRMA	ANTEFIRMA
TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.	Gabriel Aranda González		

AVISO DE PRIVACIDAD CORTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RECABADOS POR EL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES Y ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS 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 Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, en la siguiente liga: <http://ssj.jalisco>

GOBIERNO DEL ESTADO

