

LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL No. OM-CESPT-057-2023

“SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA CESPT”

Acta circunstanciada en la que se hace constar el acto de Junta de Aclaraciones celebrado por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Baja California, en la Licitación Pública Regional Número OM-CESPT-057-2023, correspondiente al “SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA CESPT”.

En la Ciudad de Mexicali Baja California, siendo las 13:36 horas del día 21 de marzo de 2023, fecha señalada en Acta circunstanciada celebrada el 16 de marzo de 2023, para que tenga verificativo el acto de junta de aclaraciones, en las oficinas que ocupa la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales de Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Baja California en el domicilio ubicado en el Tercer piso del edificio del Poder Ejecutivo de Gobierno del Estado, en Calzada Independencia #994, en el Centro Cívico de esta ciudad, se celebra el acto de Junta de Aclaraciones de la licitación precitada; con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1 fracción I en relación directa con el 4 fracción I, 21 fracción I, 24 fracción I y 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California en adelante la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California y 32 de su Reglamento, de acuerdo a lo asentado en los numerales **5 y 8.1** de las bases de licitación el C. LINO FERNANDO LIMÓN FÉLIX Jefe del Departamento de Invitaciones y Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales de Oficialía Mayor de Gobierno, preside el acto, en suplencia del titular de la Oficialía Mayor de Gobierno, según lo dispuesto en el inciso C) del último párrafo del artículo 13 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, preside el acto ante la presencia de licitante participante y previo pase de lista de asistencia verifica que se cuenta con quórum legal por parte de los integrantes del Comité cuyos nombres, cargos y firmas aparecen al calce del presente documento y de los cuales en su caso, se cuenta con oficios de designación, mismos que se encuentran a disposición de los licitantes para su consulta, en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales de Oficialía Mayor de Gobierno en el domicilio antes citado.

En uso de la voz el C. LINO FERNANDO LIMÓN FÉLIX, comunicó a los presentes que se publicó la Convocatoria número OM-CESPT-057-2023 en el Periódico Oficial del Estado, en un diario de circulación Estatal y en el Sistema Electrónico de Compras Gubernamentales del Estado de Baja California (ComprasBC) el día 10 de marzo de 2023, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los interesados las bases que rigen el procedimiento a efecto de que se impusieran de su contenido y en su caso participaran en el procedimiento en términos de lo ordenado por la Ley de Adquisiciones, se hace constar que se llevó a cabo un diferimiento a la junta de aclaraciones el día 16 de marzo de 2023, en donde se citó a presente acto.

Se hace constar que se recibió cuestionario por parte de LINKTECH ENLACES DE TECNOLOGIA S.A. DE C.V., el día 15 de marzo del presente, sin embargo su solicitud de aclaración no fue acompañada de la copia del comprobante de pago de bases, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y el numeral 8.1 de las bases de licitación, en los que se establece que, *"El Comité podrá celebrar las juntas de aclaraciones que considere necesarias, atendiendo a las características de los bienes y servicios que se pretendan adquirir, en las que **solamente podrán formular aclaraciones las personas que hayan adquirido las bases correspondientes, lo que acreditarán mediante la exhibición de copia del comprobante de pago.** En caso contrario, únicamente se les permitirá su asistencia sin poder formular preguntas."* Por lo anterior y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 32 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, no se procederá a dar respuesta al cuestionario presentado por LINKTECH ENLACES DE TECNOLOGIA S.A. DE C.V.

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California y 32 de su Reglamento, se procede a dar lectura a las modificaciones realizadas por la convocante a las bases de licitación, así como, respuestas a los cuestionarios presentados con anterioridad al acto por parte de los Licitantes, quedando de la siguiente manera:

## MODIFICACIONES REALIZADAS POR LA CONVOCANTE

### MODIFICACIÓN NÚMERO 1:

Se informa a los licitantes interesados en participar que se adiciona al anexo técnico que se refiere el numeral 4.1 de las bases de licitación, lo siguiente:

- La Red Social que se utiliza para dar respuesta es WhatsApp, no se acepta el chatbot.
- La información será proporcionada a los agentes a través del sistema que se conecta por medio de VPN's y se trabaja con máquinas virtuales en programas internos de CESPT: RS6000, HISTORICO GRAFICO, sin conexión a exterior, asimismo, este organismo está solicitando el servicio de atención telefónica, por lo cual no se requiere de un chatbot.
- Los programas internos de CESPT: RS6000 e HISTORICO GRAFICO no emiten tickets, al recibir una llamada se le genera una solicitud y el sistema la dirige al área correspondiente que le dará el debido seguimiento.

**LICITANTE TELVISTA, S.A. DE C.V.**

**1.- ¿Cuántas horas de Capacitación inicial son requeridas para los agentes?**

R. Se requerirán por lo menos 96 Horas, divididas en 8 horas diarias por 12 días.

**2.- ¿La capacitación la impartirá la CESPT?**

R. Es correcta su apreciación, preferentemente al personal responsable y/o supervisor de los agentes.

**3.- ¿Cuántas horas mensuales de capacitación son requeridas para actualización de temas de la CESPT?**

R. Como mínimo se requerirán 8 Horas mensuales.

**4.- Favor de detallar los requerimientos para el perfil del agente, como escolaridad, experiencia, edad y habilidades.**

R. Escolaridad: Preparatoria terminada y/o Licenciado en Administración, Licenciado en Mercadotecnia.

Experiencia: Atención a clientes, atención telefónica, Ventas.

Edad: Preferentemente mayor de 18 años.

Habilidades: (responsables y/o Supervisores) Manejo de paquetería OFFICE;

(Agentes): Manejo básico de PC.

**5.- Favor de detallar los requerimientos técnicos y de conexión a enlaces para datos y voz.**

R= Servicio de internet de 200 mb.

**6.- ¿Cuáles son los requerimientos de hardware en computadoras para el ejecutar correctamente los sistemas de la CESPT?**

R= Computadora con procesador i7 o mínimo i5 de última generación, con 16 gb de ram o más. Win 11, mínimo Win10.

**7.- ¿Cómo estarían enviando las llamadas recibidas al proveedor?**

R= No es necesario enviar llamadas a otros lugares, Nuestro servicio funciona a través de MVs y VPNs.

**8.- ¿Cuál es la herramienta que se utilizará para registrar llamada y seguimiento?**

R. Call Center Issabel

**9.- ¿Requieren grabaciones de llamadas? Si la respuesta es afirmativa, ¿qué porcentajes y por cuánto tiempo se requiere su resguardo?**

R= Es correcta su apreciación, se requiere el 100% de las llamadas durante la vigencia del contrato.

**10.- ¿Será necesario entregar las llamadas grabadas mensualmente?**

R= No se requiere, salvo que sea indispensable para un caso en particular.

**11.- ¿Requieren que los agentes tengan office? Si la respuesta es afirmativa, ¿qué versión?**

R= No se requiere.

**12.- ¿Es necesario una VPN para conectarse a los sistemas de la CESPT?**

R= Es correcta su apreciación.

**13.- ¿Qué paridad de supervisores por agente están requiriendo?**

R= Uno por cada quince agentes.

**14.- ¿Cuántas evaluaciones de calidad son requeridas por agente por mes?**

R= Se realizarán 4 evaluaciones por mes.

A continuación, con la intención de conceder el uso de la voz a los licitantes que pudieran encontrarse presentes a efecto de que formulen los cuestionamientos que consideren pertinentes sobre el contenido de las bases de licitación, se pregunta si entre los presentes se encuentra algún licitante, haciéndose constar que al presente acto no asistió ningún licitante.





De conformidad con lo dispuesto por el artículo 32 fracción II de la Ley de Adquisiciones y artículo 35 fracción II de su Reglamento, se cita a los presentes a esta misma Sala, ubicada en el domicilio señalado en el proemio de la presente acta, a las **14:00** horas del día **27 de marzo** del presente año a la primera etapa del Acto de Presentación y Apertura de propuestas Primera Etapa en el que se dará a conocer el resultado de la revisión cuantitativa de la documentación presentada en las propuestas técnicas recibidas.

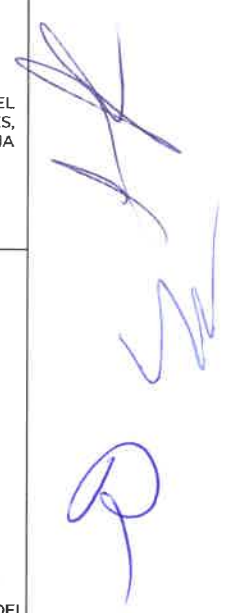
Se hace saber a los licitantes que el presente acto puede ser impugnado en términos de las disposiciones del artículo 66 de la Ley de Adquisiciones ante la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública.

No habiendo nada más que hacer constar se cierra la presente a las 13:47 horas de la fecha de su inicio firmando para constancia los que en ella intervinieron.

Notifíquese en términos de lo ordenado por el artículo 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California para que se surtan los efectos legales que le son inherentes.

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO DE GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

<p style="text-align: center;">PRESIDENTE</p>  <p><b>C. LINO FERNANDO LIMÓN FÉLIX</b> JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INVITACIONES Y LICITACIONES DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE LA OFICIALÍA MAYOR DEL ESTADO EN SUPLENCIA DEL OFICIAL MAYOR SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO C) DEL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>	<p style="text-align: center;">VOCAL AREA REQUERENTE</p>  <p><b>C. CLAUDIA PATRICIA CASTRO SOTO</b> EN SUPLENCIA DEL TITULAR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIJUANA. SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO D) DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>
<p style="text-align: center;">VOCAL</p>  <p><b>C. NATALY NÚÑEZ VALENCIA</b> ASISTENTE EJECUTIVO EN SUPLENCIA DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL ESTADO SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO C) DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>	<p style="text-align: center;">VOCAL</p>  <p><b>C. CARLOS FIGUEROA ABOYTA</b> AUXILIAR DE SERVICIOS EN SUPLENCIA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TRANSPARENCIA DE OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO E) DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>



<p align="center"><b>REPRESENTANTE CONTRALORÍA</b></p>  <p align="center"><b>C. ROBERTO CARLOS MACIAS MACIEL</b> EN REPRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD Y LA FUNCIÓN PÚBLICA.</p> <p>SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO A) DE LA FRACCIÓN I, APARTADO DE LOS INTEGRANTES CON DERECHO A VOZ ÚNICAMENTE, DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>	<p align="center"><b>REPRESENTANTE ÁREA JURÍDICA</b></p>  <p align="center"><b>C. NAYELITH LORA ALVARADO</b> ANALISTA JURÍDICO EN REPRESENTACIÓN DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE OFICIALÍA MAYOR</p> <p>SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO B) DE LA FRACCIÓN I, APARTADO DE LOS INTEGRANTES CON DERECHO A VOZ ÚNICAMENTE, DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>
<p align="center"><b>ASESOR</b></p>  <p align="center"><b>C. MARLENE RIVAS VERDUGO</b> EN SUPLENCIA DEL TITULAR DE LA CESPT SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO C) DE LA FRACCIÓN I, APARTADO DE LOS INTEGRANTES CON DERECHO A VOZ ÚNICAMENTE, DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA</p>	

No se presentaron interesados en participar.

LICITANTE (EMPRESA)	NOMBRE DEL REPRESENTANTE	FIRMA