



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

LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL  
No. 32065001-011-17

“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA (CALL CENTER) PARA  
GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA”

---

SESION DEL ACTO DE FALLO TECNICO  
Y APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS

En la ciudad de Mexicali, Baja California, siendo las 09:00 horas del día 18 de abril de 2017, se reunieron en la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno, sita en el tercer piso del Edificio del Poder Ejecutivo en el Centro Cívico de esta ciudad, los integrantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California en lo sucesivo el “Comité de Adquisiciones”, con la finalidad de llevar a cabo la sesión de Fallo Técnico y Apertura de Propuestas Económicas respecto a la Licitación Pública Regional número 32065001-011-17, correspondiente a la “**Contratación de Servicio de Telefonía (Call Center) para Gobierno del Estado de Baja California**”.

La C. **Grecia Patricia Tamayo Tamayo**, Jefa del Departamento de Invitaciones y Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno, Presidente del “Comité de Adquisiciones” en suplencia de la Oficial Mayor de Gobierno y Presidente del mismo, la C. Loreto Quintero Quintero, de conformidad con el artículo 13, último párrafo, inciso c) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California; dando la bienvenida a los asistentes, procediendo a pasar la lista de asistencia que tuvieron a bien firmar los presentes, informando el Presidente que se encuentran presentes la mayoría de los miembros del Comité de Adquisiciones, en la persona de sus titulares o sus respectivos suplentes de quienes se ha obtenido el oficio de designación respectivo que se anexa al expediente de la presente licitación por lo que existiendo Quórum Legal, los acuerdos que aquí se tomen serán válidos y legales, en los términos que dispone el artículo 13 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California.

Acto continuo se procede a la emisión del Fallo Técnico y Apertura de Propuestas Económicas en cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 35 Fracción II Inciso a) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California correspondiente a la Licitación Pública Regional número 32065001-011-17, para la “**Contratación de Servicio de Telefonía (Call Center) para Gobierno del Estado de Baja California**”.

Por lo que con fundamento en los Artículos 32 y 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California y 35 de su Reglamento el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California emite el:

----- **DICTAMEN Y FALLO TÉCNICO** -----

De conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación se ha llevado a cabo la revisión detallada de las Propuestas Técnicas recibidas, comparando las condiciones ofrecidas por los licitantes, analizando los aspectos técnicos y legales que garanticen satisfactoriamente el cumplimiento de los requerimientos técnicos solicitados para la contratación del servicio objeto de esta Licitación.

A continuación se indica el resultado del análisis técnico detallado de las Propuestas Técnicas de los licitantes:

Licitante	Evaluación documental
<p><b>VOZ DEL CLIENTE DEL NOROESTE, S. DE R.L. DE C.V.</b></p>	<p align="center"><b>No Cumple</b></p> <p>Para el paquete único, debido a que no presentó su documentación de conformidad con lo solicitado en el punto 3.1 y 8.1 de las Bases de Licitación Pública Regional.</p> <p>En el punto 8.1 inciso A) se establece lo siguiente:</p> <p><b>A. Propuesta Técnica.-</b> Utilizando para ello el formato proporcionado en el Anexo 1 de estas bases de licitación, dicho documento deberá estar debidamente firmado por el representante legal del licitante, con fundamento en Artículo 30 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, en caso de que no se presente este documento debidamente firmado será motivo para desechar la propuesta; la cual deberá presentarse de conformidad con las especificaciones técnicas indicadas en el punto 3.1 de estas bases de licitación. <i>Contendrá una explicación detallada del servicio solicitado (el licitante deberá describir todas las acciones, actividades y/o funciones que realizará el personal de la empresa misma durante la prestación del servicio),</i> todo ello de conformidad con los puntos 3.1 y 12.1 de estas bases de licitación, <b>el no presentar la</b></p>

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

propuesta técnica tal como se indica en este inciso será motivo para desechar su propuesta.

NOTA: Este documento será rubricado por los miembros del Comité y por lo menos un licitante, si asistiere alguno.

Así mismo, para el paquete único en el punto 3.1, Especificaciones Técnicas de las bases de licitación, se solicitó entre otras, las siguientes características:

*En virtud de lo anterior las especificaciones y requisitos para el servicio de telefonía que se necesitan para la línea de asistencia e información turística "078" (Call center), los siete días de la semana, en los municipios de Tijuana, Mexicali, Ensenada, Playas de Rosarito, Tecate, San Felipe y San Quintín son los siguientes:*

- Programación y cambios necesarios en IVR (Interactive Voice Response) personalizado a necesidades de cliente.
- Consultoría Técnica al servicio de asistencia vial y asesoría al turista.
- Mobiliario (Seis estaciones de trabajo completamente equipadas con computadoras, auriculares, sistema de telefonía etc.) listas para tomar llamadas.
- Acceso e Integración de base de datos digital (Acceso vía web) al personal de la Secretaría de Turismo del Estado, a todas las llamadas realizadas para algún tipo de servicio requerido.
- Reporte diario de registro de llamadas, en tiempo real, con estadísticas y acceso a dichos reportes por medio de portal vía web en donde se puede tener información acerca del tipo de llamadas que realizan a la línea telefónica, los principales temas a tratar y a las horas que se realizan las llamadas.
- 6 agentes asignados especialmente a la línea de asistencia en información turística 078, las 24 horas del día los 7 días a la semana. Mismos que deben tener la oportunidad de cruzar la frontera para aprender de forma vivencial la cultura americana y tener manejo de computadora.
- Así mismo debe ser personal profesional bajacaliforniano bilingüe especializado (Gran dominio de idioma inglés y español, hablado y escrito) con experiencia en asistencia telefónica, mismo que como parte del proceso de selección y reclutamiento debe cumplir con varios filtros: aplicación de 1 examen y 2 entrevistas.

- Realizar llamadas salientes (Out) de acuerdo a los protocolos proporcionados por la Secretaría de Turismo del Estado.
- Gestionar contacto con dependencias que auxilian en caminos como Ángeles Verdes y corporaciones de rescate para la pronta asistencia auxiliar al turista, visitante o residente que lo requiera.
- Contemplar en los meses de Abril, Agosto y Septiembre, 12 horas adicionales por día (36 horas de trabajo cada 24 horas y en Julio 48 horas de trabajo cada 24 horas) para poder cubrir de manera eficiente la demanda de llamadas en épocas de mayor afluencia turística.

Se requiere también, que exista respaldo de servicio con tecnología, a través de los siguientes rubros:

- Seguridad Física
  - Acceso al inmueble con detectores biométricos.
  - Cuarto de tecnología accesible solo para personal autorizado.
- Seguridad información
  - Ambiente de trabajo libre de Papel, Pluma y dispositivos electrónicos.
  - Firewall y servidor Proxy que impiden accesos informáticos externos no autorizados.
- Redundancia
  - En electricidad, contar con Baterías para dar servicio por 30 minutos en caso de una falla eléctrica.
  - En Internet, contar con 2 proveedores de internet y con accesos distintos (primario a través de micro-ondas y secundario por fibra óptica).
- Servidores "Dell"; Routers "Cisco", Cableado "CAT-5"; que garantizan la continuidad del servicio.

Y derivado del análisis de la propuesta técnica detallada para el paquete único, se advierte que el licitante **omite** incluir en su propuesta técnica las características que se encuentran en los párrafos señalados con anterioridad.

Por lo antes expuesto y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el estado de Baja California y 35 fracción I, inciso

	<p>d) de su reglamento, así como 8.1 inciso A), 3.1 especificaciones técnicas 20.1 y 26.1 de las bases de Licitación, se desecha su propuesta para el paquete único.</p>
<p>RETELL MEDIA SOLUTION, S.A. DE C.V.</p>	<p style="text-align: center;"><b>No Cumple</b></p> <p>Para el paquete único, debido a que no presentó su documentación de conformidad con lo solicitado en el punto 3.1 y 8.1 de las Bases de Licitación Pública Regional.</p> <p>En el punto 8.1 inciso A) se establece lo siguiente:</p> <p><b>B. Propuesta Técnica.-</b> Utilizando para ello el formato proporcionado en el Anexo 1 de estas bases de licitación, dicho documento deberá estar debidamente firmado por el representante legal del licitante, con fundamento en Artículo 30 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, en caso de que no se presente este documento debidamente firmado será motivo para desechar la propuesta; la cual deberá presentarse de conformidad con las especificaciones técnicas indicadas en el punto 3.1 de estas bases de licitación. <b>Contendrá una explicación detallada del servicio solicitado (el licitante deberá describir todas las acciones, actividades y/o funciones que realizará el personal de la empresa misma durante la prestación del servicio), todo ello de conformidad con los puntos 3.1 y 12.1 de estas bases de licitación, el no presentar la propuesta técnica tal como se indica en este inciso será motivo para desechar su propuesta.</b></p> <p>NOTA: Este documento será rubricado por los miembros del Comité y por lo menos un licitante, si asistiere alguno.</p> <p>Así mismo, para el <b>paquete único</b> en el Anexo 1, <b>Propuesta Técnica</b> de las bases de licitación, se solicita se describa la unidad de medida así como las cantidades del servicio.</p>

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

	<p>Y derivado del análisis del formato <b>Anexo 1 propuesta técnica</b> detallada para el paquete único, se denota que existen discrepancias en el concepto de características técnicas y lo señalado en unidad de medida y cantidades en su propuesta técnica.</p> <p>Por lo antes expuesto y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el estado de Baja California y 35 fracción I, inciso d) de su reglamento, así como 8.1 inciso A), 3.1 especificaciones técnicas 20.1 y 26.1 de las bases de Licitación, se desecha su propuesta para el paquete único.</p>
--	---

Tomando en consideración lo antes expuesto el "Comité de Adquisiciones" acuerda:

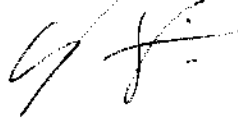
01-32065001-011-17.- Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California y 35, fracción II, inciso b) de su Reglamento y una vez efectuada la evaluación de las propuestas técnicas y verificado el cumplimiento de los requisitos solicitados en las bases de licitación, como se aprecia en el cuadro que antecede, se determina que las propuestas técnicas de los licitantes: **VOZ DEL CLIENTE DEL NOROESTE, S. DE R.L. DE C.V. y RETELL MEDIA SOLUTION, S.A. DE C.V.;** No cumplen con los requisitos solicitados en las bases de licitación y lo establecido en la junta de aclaraciones y notas aclaratorias, por tal motivo se desechan sus propuestas.

En virtud de lo anterior, se hace del conocimiento de los licitantes que al no contar con propuestas solventes para el paquete único, con fundamento en el artículo 35 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, dicho **PAQUETE** se declara **DESIERTO** y se procederá conforme a lo establecido en la multicitada Ley.

No existiendo asuntos pendientes por desahogar, el Presidente da por clausurada la presente reunión el mismo día en que se dio inicio.

**"EL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO  
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA"**

**"EL PRESIDENTE"**



**GRECIA PATRICIA TAMAYO TAMAYO**

Jefa del Departamento de Invitaciones y Licitaciones  
de la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor  
en Suplencia del Oficial Mayor de Gobierno

**"VOCAL"**

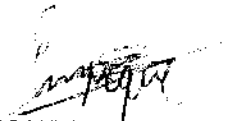


**MARTHA LETICIA TRUJILLO LICON**

En representación del departamento  
Administrativo de la Oficialía Mayor

**"VOCAL"**

**ORGANO SOLICITANTE**



**ENRIQUE RANGEL RODRIGUEZ**

En representación de la Secretaría  
de Turismo del Estado de Baja California

**"OFICIALIA MAYOR"**



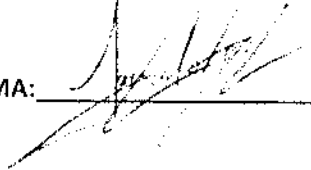
**MIGUEL ANGEL PRECIADO OSOBAMPO**

Dirección de Adquisiciones de la  
Oficialía Mayor de Gobierno

**LICITANTES:**

EMPRESA: Retall Modern Solucion

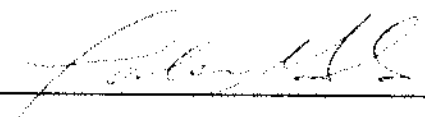
NOMBRE DEL REPRESENTANTE: Jose Carlos Garcia Cruz

FIRMA: 

**LICITANTES:**

EMPRESA: Viva sus clientes hoy. mañana e de R.R. S.A.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE: Felipe Alvarado Rojas

FIRMA: 

*Vertical handwritten notes on the right margin, including a signature and the number '10'.*

X

# ANEXOS

*Handwritten signature and marks on the right margin.*