



**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. 32065001-015-19**

**“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 10:30 horas del día 25 de marzo de 2019, 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 **32065001-015-19**, correspondiente a la **“Contratación de Servicio de Telefonía (Call Center) para Gobierno del Estado de Baja California”**.

El C. **Eduardo Cuadros Palazuelos** Jefe de Invitaciones y Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno, Presidente del “Comité de Adquisiciones” en Ausencia de la Oficial Mayor de Gobierno y Presidente del mismo, 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 **32065001-015-19**, 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>VOZ DEL CLIENTE DEL NOROESTE, S. DE R.L. DE C.V.</p>	<p align="center">No Cumple</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 así como lo establecido en la Junta de Aclaraciones de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>En el punto 8.1 inciso A) se establece lo siguiente:</p> <p>A. Propuesta Técnica.- 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; <u>la cual deberá presentarse de conformidad con las especificaciones técnicas indicadas en el punto 3.1 de estas bases de licitación. 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),</u> todo ello de conformidad con los puntos 3.1 y 12.1 de estas bases de licitación, <u>el no presentar la propuesta técnica tal como se indica en este inciso será</u></p>

(Handwritten blue marks and signature)

(Handwritten blue mark)

motivo para desechar su propuesta.

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

Requisitos para contratación de la línea de asistencia e información turística 078

1. El Proveedor deberá contratar al menos 6 personas bilingües (Inglés/Español) con posibilidad de expansión repentina a relativamente poco aviso.
2. El servicio proporcionado deberá ser principalmente de recepción de llamadas con los Turistas o para Asistencia Vial
3. Proporcionar seguimiento a través de envío de correos con el status de cada caso o consulta por Turistas nacionales y/o Extranjeros.
4. Contar con aplicación de Chat para comunicación con CAPUFE y SECTURE.
5. Cobertura de servicio las 24 horas al día los 7 días de la semana.
6. Contar con la accesibilidad por parte el Proveedor y sus agentes para proporcionar servicio al cliente mediante diversas redes sociales.
7. Instalación, programación y cambios necesarios en IVR (Interactive Voice Response) personalizado a necesidades de cliente y sin ningún costo adicional.
8. Consultoría Técnica al servicio de asistencia vial y asesoría al turista.
9. 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.
10. Reporte diario de registro de llamadas, en tiempo real, con estadísticas y acceso a dichos reportes a través de portal 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.
11. Agentes deben tener la oportunidad de cruzar la frontera para aprender de forma vivencial la cultura americana al igual que el conocimiento necesario para el manejo de computadora.
12. Así mismo el personal debe ser especializado, profesional, bilingüe y de origen bajacaliforniano (Gran dominio de idioma inglés y español, hablado y escrito).
13. Personal con experiencia en asistencia telefónica, mismo que como parte del proceso de selección y reclutamiento debe cumplir con varios filtros:

- a. Aplicación de examen psicométrico,
- b. Examen de Lectura y Redacción en Inglés.
- c. 2 entrevistas con personal administrativo del proveedor
14. Tener la apertura de que el personal de SECTURE pueda remover durante el tiempo vigente del servicio a cualquiera de las 6 personas que trabajan para el Proveedor, por no seguir correctamente los lineamientos del servicio y/o haber demostrado poco profesionalismo.
15. 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.
16. 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.
17. El equipo administrativo del Proveedor debe contar con un mínimo de 10 Años de Experiencia en el área de servicio al cliente para poder ser considerado elegible a participar. Haciendo llegar para tal efecto curriculum de cada miembro administrativo y 2 contactos de empleadores anteriores que puedan corroborar la información.
18. Las expectativas de calidad en el servicio deben ser las siguientes:
- Tiempo promedio de llamada: 4:00 a 6:00 min
 - Velocidad de respuesta promedio: 30 segundos
 - Calidad de llamada: 85%
 - Adherencia: <5%
 - Resolución de Tickets: 90%
 - Up-time (Tiempo sin interrupción del servicio): 99.98%
19. Contar con redundancia en el electrificado y en el servicio de internet para eliminar posibles anomalías en el servicio proporcionado.
20. El equipo de los agentes debe de ser capaz de trabajar remotamente, en caso de ser necesario. Al igual que la disponibilidad de transportarse a alguna de los municipios a los cuales se ofrece cobertura para cualquier necesidad por parte de SECTURE.
21. El Proveedor debe contar con algún Sistema de medición de inglés en donde a su vez se pueda proporcionar evidencia escrita de dicho análisis.
22. El acceso al Proveedor que proporcionara el servicio debe ser controlado mediante medidas adicionales (ejemplo: biométrico, código, etc...)
23. Proporcionar información y asistencia turística a través de aplicaciones de mensajería a Turistas nacionales y/o Extranjeros las 24 horas al día los 7 días de la semana.
24. El Proveedor deberá acreditar alguna certificación con

	<p>validez Internacional referente al servicio que proporciona.</p> <p>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, incumpliendo así con lo solicitado en el punto 3.1 de las bases de Licitación.</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 los puntos 3.1 especificaciones técnicas, 8.1 inciso A), 20.1 y 27 Criterios de Adjudicación de las bases de Licitación, se desecha su propuesta para el paquete único.</p>
--	---

—
E
D

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

01-32065001-015-19.- 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 la propuesta técnica del licitante: **VOZ DEL CLIENTE DEL NOROESTE, S. DE R.L. DE C.V.;** **No cumple** 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.

Q

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”

EDUARDO CUADROS PALAZUELOS

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

“VOCAL”

ERNESTO ALONSO HERNANDEZ UNZON

En representación del departamento Administrativo de la Oficialía Mayor

“VOCAL”

ORGANO SOLICITANTE

CARLOS VALENZUELA DAVALOS

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

“VOCAL”

RAMON BALCAZAR PIMENTEL

En Representación del Titular de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado

“OFICIALIA MAYOR”

MIGUEL ANGEL PRECIADO OSOBAMPO

Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno

LICITANTES:

EMPRESA: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE: _____

FIRMA: _____

1

3



ANEXOS

