
LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL No. OM-CESPT-102-2024
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE TIJUANA

Acta circunstanciada en la que se hace constar el acto de Junta de Aclaraciones celebrado por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California, en la licitación pública regional número OM-CESPT-102-2024, correspondiente al "SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIJUANA".

En la Ciudad de Mexicali Baja California, siendo las 14:04 horas del día 14 de mayo de 2024, fecha señalada en las bases de licitación, para que tenga verificativo el acto de junta de aclaraciones, en las oficinas que ocupa la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno ubicada en el tercer piso del edificio del Poder Ejecutivo del Estado, en Calzada Independencia número 994, del Centro Cívico de esta ciudad, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1 fracción I en relación directa con el 4 fracción XII, 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") 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 de la 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; 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 de la 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-102-2024 en el Periódico Oficial del Estado, en un diario de circulación estatal, en el Sistema Electrónico de Compras Gubernamentales del Estado de Baja California (Comprasbc) y en la Plataforma Integral de Adquisiciones de Baja California (PIABC), el día 07 de mayo de 2024, 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.

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 30 de la Ley de Adquisiciones, y 32 de su Reglamento se procede a dar respuesta a los cuestionarios presentados con anterioridad al acto, por parte de los licitantes, en los siguientes términos:

LICITANTE: HUB TOWN SERVICES S.A.P.I. DE C.V.

PREGUNTA 1. En la ventana de servicio de las bases de licitación se describe un requerimiento de 30 personas distribuidas en el cuadro de horarios, con posiciones asignadas a cada horario. En otro párrafo en la página 5 se solicitan como mínimo 3 personas de forma presencial en las instalaciones de la CESPT.

Pregunta: ¿Las 3 personas en las instalaciones de la CESPT son adicionales a las 30 posiciones descritas en el cuadro de horarios para ser un total de 33 posiciones?

RESPUESTA: No es correcta su apreciación, se está solicitando 30 posiciones, de las cuales 3 deben de prestar el servicio en las instalaciones de la CESPT.

PREGUNTA 2. ¿En caso de que la CESPT requiera el 20 % de personal adicional a las 33 posiciones como se describe en las bases de licitación, éstas se pagaran de forma adicional por posición extra a las 33 posiciones solicitadas?

RESPUESTA: Se aclara que se requiere el servicio de 30 posiciones, y en el caso de requerir el 20% adicional, se utilizará el precio unitario ofertado en su propuesta económica para realizar el trámite correspondiente.

PREGUNTA 3. Evitar rotación de personal: En caso de que algún trabajador contratado por la empresa para el servicio y la atención telefónica por decisión propia renuncie o por alguna otra razón no imputable a la empresa el trabajador decida no seguir laborando, invariablemente la empresa tendrá que cubrir esa plaza, con una persona distinta a la que estaba ocupando ese lugar.

Pregunta: ¿Qué acciones tomara la contratante en esta situación que la empresa no puede prevenir anticipadamente al tratarse de una decisión personal del trabajador?

RESPUESTA: El prestador de servicio deberá de contar con el personal suficiente para cubrir el servicio que nos ocupa en la presente licitación, así como los imprevistos que llegasen a surgir dentro de la vigencia del contrato en cuanto a las bajas de personal, sin embargo el prestador de servicios deberá procurar propiciar las condiciones laborales adecuadas que generen arraigo o sentido de pertenencia de su personal hacia la empresa, y deberá prever cualquier eventualidad capacitando a más elementos en la prestación del servicio que nos ocupa para cubrir cualquier baja que se presente. Para ello el prestador de servicio deberá notificar cualquier baja de personal, así como notificar qué persona sustituye o cubre esa posición vacante.

PREGUNTA 4. Si el objetivo de un call center es otorgar información y atención de forma no presencial y el centro operativo telefónico está ubicado fuera de la ciudad de Tijuana, Baja

California; y si la CESPT cuenta con la tecnología y herramientas para la supervisión del servicio que la empresa otorga vía remota.

Pregunta: ¿Lo anterior sería un impedimento o causa para desechar la propuesta técnica y económica motivo de esta licitación? En el entendido de que la CESPT cuenta con las herramientas y tecnologías necesarias para la supervisión de los servicios contratados.

RESPUESTA: Es causa para desechar la propuesta el encontrarse en centro operativo fuera de la ciudad, ya que el personal que se encarga de dar la atención telefónica en este centro no se encuentra familiarizado con la geografía de la ciudad, motivo por el cual, retrasaría el tiempo de atención telefónica además de que no se daría el adiestramiento adecuado al personal en este centro, porque esto implicaría a que una o varias personas se tengan que trasladar a esa ciudad para recibir capacitaciones, lo cual, provocaría que exista la posibilidad de que la información impartida en su centro de operaciones sea distorsionada al compartirla con el resto del personal, causando afectaciones en la operación y funciones del personal, además de que el área de jurisdicción de este organismo es en los municipios de Tijuana y Playas de Rosarito por lo que incluso para efectos de supervisión del servicio las oficinas y call center de la licitante deberán estar ubicadas en el Municipio de Tijuana, donde existe el mayor número de cuentas y por ser donde se encuentran las Oficinas Centrales de la CESPT, debiendo cumplir con lo requerido en el numeral 4.1 de las Bases de Licitación.

PREGUNTA 5. ¿Será factor determinante para el fallo a favor de una empresa licitante el que la empresa que oferte el servicio cuente con experiencia comprobada de servicio de atención telefónica con un sistema operador de agua? Lo anterior por el grado de especialización que el servicio de atención y respuesta debe ofrecer a los usuarios de un organismo operador de agua.

RESPUESTA: Se pretende contratar a una empresa especializada en el servicio al cliente mediante la atención telefónica, para ello se estableció en las bases la capacitación que el personal de la CESPT deberá dar al personal del prestador de servicios, capacitación que se brindará indistintamente a cualquier empresa, aunque tenga experiencia en atención telefónica de organismos operadores de agua, ya que tenemos documentadas múltiples fallas de incumplimientos graves en contratos anteriores, por lo cual se hace patente la necesidad de la supervisión continua y la capacitación por parte de la CESPT hacia la empresa ganadora, así como el requerimiento de que exista, inclusive, personal del prestador de servicios que realice sus labores en las instalaciones propias de la CESPT en el Municipio de Tijuana, Baja California.

LICITANTE: DISTRIBUIDORA MUREVI S.A.S. DE C.V.

PREGUNTA 1. En relación con la Partida 1 (página 5 de las Bases) dice:

"Se solicita como mínimo 3 personas que estén en las instalaciones de la CESPT con opción a más personal."

PREGUNTA: ¿Qué actividades se tiene previsto que desarrollen las personas que se indican para que estén en las instalaciones?

RESPUESTA: serán las mismas actividades que atiendan las otras 27 personas y estas 3 personas serán el contacto directo con el personal de Call Center.

PREGUNTA 2. En relación con la Partida 1 (página 5 de las Bases) dice:

"Se solicita que el Call Center donde se preste el servicio de atención de llamadas este ubicado físicamente en la ciudad de Tijuana B.C. Para tener contacto y supervisión directa por parte del personal asignado por CESPT Para supervisión del personal de dicho Call Center."

PREGUNTA: ¿Se cuenta con un plan de supervisión establecido?

RESPUESTA: es correcto se cuenta con un plan de supervisión, el primer filtro serán las 3 personas y el supervisor de encargo sera por parte de la CESPT.

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.

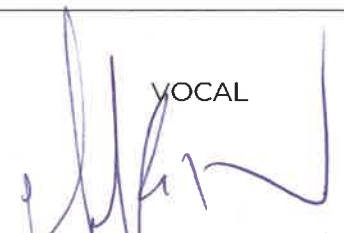
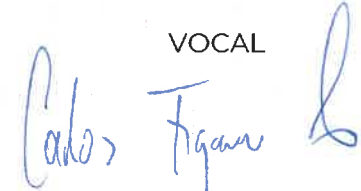
De conformidad con los artículos 32 fracción I de la Ley de Adquisiciones y 35 fracción I de su reglamento, se realizará el acto de presentación y apertura de proposiciones en su primera etapa el día **21 de mayo de 2024 a las 11:00 horas**, en la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno, sita en el tercer piso del Edificio del Poder Ejecutivo en Calzada Independencia número 994, del Centro Cívico de esta Ciudad, por lo que se cita a los integrantes del Comité para dicho acto, que sirva la presente como notificación para los licitantes participantes en esta licitación.

Se hace saber a los presentes que este 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 14:17 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 DEL
GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

PRESIDENTE  C. LINO FERNANDO LIMÓN FÉLIX 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	VOCAL  C. MARLENE RIVAS VERDUGO LICITADORA DE LA COORDINACIÓN DE LICITACIONES EN REPRESENTACIÓN 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 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
VOCAL  C. NATALY NUÑEZ VALENCIA ANALISTA DE PROYECTOS 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	VOCAL  C. CARLOS FIGUEROA ABOYTIA AUXILIAR DE SERVICIOS EN SUPLENCIA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, TRANSPARENCIA Y SERVICIOS GENERALES DE LA 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
REPRESENTANTE ÁREA JURÍDICA  C. KEVIN ISAAC CAMPOS VASQUEZ COORDINADOR JURÍDICO EN REPRESENTACIÓN DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE OFICIALÍA MAYOR, 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	REPRESENTANTE CONTRALORÍA  C. ROBERTO CARLOS MACÍAS MACIEL EN REPRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD Y LA FUNCIÓN PÚBLICA, 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

 ASESOR C. CESAR ESTOLANO L. COORDINADOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 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	
---	--

No se presentó ningún representante por parte de los licitantes.







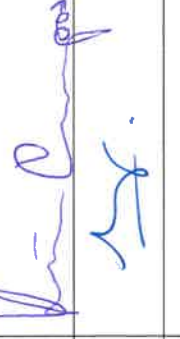
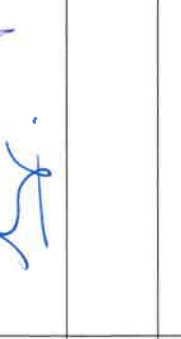






GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL No. OM-CESPT-102-2024
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIJUANA

JUNTA DE ACLARACIONES
LISTA DE ASISTENCIA DE INTEGRANTES DEL COMITÉ

NOMBRE	CARGO Y DEPENDENCIA	RFC	FIRMA
Lino Fernando Limón Félix	Jeje de Invitaciones y Licitaciones OM	LFL74103F79	
Roberto Carlos Macías Maguel	Analista de Seguimiento de la S.H.F.P.	MMMA70001620	
Harlene Pineda Verdugo	Coordinadora de la coordinación de licitaciones de CESPT	RNT18608032UA	
Cesar Estolano L.	Coordinador Atención Tel.	EOLC771109	
Kevin Isaac Campos Vazquez	Coord. Jurídico	CAVK9612129D3	
Natalia Nuñez V.	Analista de proyectos de SH	NUVN500517	

DENISSE GONZÁLEZ

14 DE MAYO DE 2024
14:00 HORAS

Los datos personales que sean recabados en el presente acto tienen las siguientes finalidades: A) Verificar y confirmar la identidad, así como la autenticidad de la información que se proporcione. B) La elaboración de actas derivadas del presente acto e integración en el expediente de contratación respectivo. C) Difusión del procedimiento en los sistemas electrónicos Comprasbc, PIABC, CompraNet y YouTube. En todo momento el titular de los datos personales o su representante, podrán solicitar y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales (derechos ARCO), directamente ante la Unidad de Transparencia de Oficialía Mayor de Gobierno, ubicada en el Tercer Piso del Poder Ejecutivo del Estado, con domicilio en Calzada Independencia, Número 994, Centro Cívico, Código Postal 21000, en la Ciudad de Mexicali, Baja California, con teléfono de contacto: 686-558-10-00 ext. 1351; a través de la Plataforma Nacional de Transparencia mediante el Sistema SISA 2.0 <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; o bien, en el correo transparencia.om@baja.gob.mx.

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. OM-CESPT-102-2024

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIJUANA

JUNTA DE ACLARACIONES

LISTA DE ASISTENCIA DE PROVEEDORES

	Nombre de la empresa	Nombre completo del representante	RFC	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

DENISSE GONZÁLEZ

14 DE MAYO DE 2024

14:00 HORAS

Los datos personales que sean recabados en el presente acto tienen las siguientes finalidades: A) Verificar y confirmar la identidad, así como la autenticidad de la información que se proporcione. B) La elaboración de actas derivadas del presente acto e integración en el expediente de contratación respectivo. C) Difusión del procedimiento en los sistemas electrónicos Comprascb, PlABC, Compranet y YouTube. En todo momento el titular de los datos personales o su representante, podrán solicitar y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales (derechos ARCO), directamente ante la Unidad de Transparencia de Oficialía Mayor de Gobierno, ubicada en el Tercer Piso del Poder Ejecutivo del Estado, con domicilio en Calzada Independencia, Número 994 Centro Cívico, Código Postal 21000, en la Ciudad de Mexicali, Baja California, con teléfono de contacto: 686-558-10-00 ext. 1351; a través de la Plataforma Nacional de Transparencia mediante el Sistema SISA! 2.0 <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; o bien, en el correo transparencia.om@baja.gob.mx.