

**MUNICIPIO DE LEÓN**  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL  
No. DGRMYSG-LPN-020/2024 PRIMERA CONVOCATORIA



El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 230, 231 y demás relativos y aplicables de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato y en concordancia y apego con los artículos 26, 38 fracción II, 56 fracción I inciso a), 59, 62, 68, 69, 70 fracción I, 71 fracción III, 72, 75, 76, 77, 78 y demás relativos y aplicables del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, convoca a las personas físicas o morales que deseen participar en las licitaciones públicas.

NO. DE LICITACIÓN	CONCEPTO	COSTO BASES	JUNTA DE ACLARACIONES	ACTO APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO
DGRMYSG-LPN-020/2024	Contratación de Servicio de Call Center para la Atención al Ciudadano del Municipio de León, Guanajuato.	\$3,000.00	12 de junio 2024 a las 11:00 horas	19 de junio del 2024 a las 11:00 horas	03 de julio del 2024 a las 11:00 horas

1. Las bases de la licitación se encuentran disponibles para consulta en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales con domicilio en calle Purísima #506, esquina calle España, col. Moderna, en los tels: 477 211 11 10 y 477 770 27 23, ext. 2165, en el siguiente horario de 8:30 a 15:00 horas, los días 05 y 06 de junio del 2024.
2. Para pago por compra de las bases de la licitación deberá realizarlo en cualquiera de las cajas de Tesorería Municipal ubicadas en distintos puntos de la ciudad, en el horario de servicio de las mismas, los días 05 y 06 de junio del 2024.
3. Invariablemente las proposiciones deberán de presentarse en idioma español, así como, la moneda en que se realicen las cotizaciones deberán ser en peso mexicano.
4. Lugar de entrega: será el o lo (s) señalado (s) en las respectivas bases de la presente licitación, dentro del plazo acordado en el contrato.
5. Las condiciones de pago se realizarán conforme al calendario establecido por la Tesorería Municipal, los cuales serán posteriores a la entrega a entera satisfacción de la dependencia solicitante.
6. Ninguna de las condiciones establecidas en las bases de las licitaciones, así como las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas.
7. Para la presente licitación no se otorgarán anticipos.

**ATENTAMENTE:**

El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato.

**CONSULTA LAS BASES EN EL SIGUIENTE LINK:**  
[Leon.gob.mx/convocatorias-licitaciones.php](http://Leon.gob.mx/convocatorias-licitaciones.php)

# MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO

EL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS, COMODATOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, TIENE A BIEN EMITIR LAS SIGUIENTES:

**BASES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL**  
**No DGRMySG-LPN-020/2024**  
**SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO**  
**DE LEÓN GUANAJUATO**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, en lo sucesivo La Convocante, llevara a cabo la **Licitación Pública Nacional Presencial No. DGRMySG-LPN-020/2024, Primera Convocatoria**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 230, 231 y demás relativos y aplicables de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato y en concordancia y apego con artículos 5 fracción XI, 26, 38 fracción II, 56 fracción I inciso a), 62, 68, 70 fracción I, 71 fracción III y demás relativos y aplicables del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, para la Contratación del Servicio de Call Center para la Atención al Ciudadano del Municipio de León, Guanajuato, en su primera convocatoria, estará sujeta a la disponibilidad presupuestal de acuerdo a los presupuestos aprobados por el H. Ayuntamiento. La **Licitación Pública Nacional Presencial** de referencia, se llevará a cabo bajo las siguientes:

## B A S E S

### ORIGEN DE LOS RECURSOS.

Los recursos son Municipales, con cargo a la siguiente cuenta presupuestal: **01-513310600052-999999-04-1198-269-000-E000002-33602-1-11-11AA01-3111 (Servicio de Apoyo Administrativo)**.

### 1. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LOS SERVICIOS.

#### 1.1. DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LOS SERVICIOS A COTIZAR.

La Contratación **Servicio de Telefonía Call Center para la Atención al Ciudadano del Municipio de León, Guanajuato, en su primera convocatoria, para brindar la debida atención a la población en temas de información de las Dependencias Municipales, Generación de Reportes de Servicios Municipales a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), buscando un contacto directo con la ciudadanía, vía telefónica o por medio del Chat Interactivo Chatbot, así como un debido monitoreo de las llamadas para su seguimiento, respuesta y/o transferencia a las diversas Dependencias Municipales,** por un periodo de **12 meses**. Los licitantes deberán de cumplir con las especificaciones y características técnicas descritas en el **Anexo I** de las presentes bases.

## 1.2. LUGAR Y TIEMPO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADJUDICADOS.

Los servicios adjudicados se prestarán en las oficinas del Prestador de Servicios que resulte ganador del proceso, e iniciarán el **25 de julio del 2024** y terminarán el **26 de julio del 2025**.

## 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN.

### 2.1. JUNTA DE ACLARACIONES.

La Junta de Aclaraciones de la presente Licitación, se llevará a cabo **el día 12 de junio del 2024 a las 11:00 horas**, en la sala de juntas de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en la calle Purísima #506 Esq. con Calle España, Col. La Moderna, en León Guanajuato.

Los licitantes deberán enviar sus preguntas vía correo electrónico a la dirección [carmen.lomeli@leon.gob.mx](mailto:carmen.lomeli@leon.gob.mx), deberán enviarlas en **formato de Word, con letra Arial del número 10, en mayúsculas y minúsculas según corresponda, (sin insertar las preguntas en tablas)** y escanearlas en formato PDF en hoja membretada y firmada por el representante legal, dichas preguntas se recibirán como límite el día **7 de junio del 2024 hasta las 15:00 horas como límite**, separando las preguntas técnicas de las administrativas.

**Únicamente se dará contestación a las preguntas recibidas en tiempo y forma, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior.**

Las dudas o cuestionamientos que se formulen deben ser solamente en relación a las Bases de la presente Licitación y en términos razonables, claros y precisos, en caso contrario serán desechados en la junta respectiva.

La asistencia a la Junta de Aclaraciones es un derecho del licitante y lo acordado en la misma obliga al ausente. **Los acuerdos tomados en la Junta de Aclaraciones son parte integrante de las presentes Bases de la Licitación**, por lo que se levantará el acta respectiva, en el entendido de que se acepta lo ahí acordado, dicha acta será firmada por los participantes presentes bajo su responsabilidad y si alguno de ellos se negare a firmar quedará asentado este hecho. Para los participante que no acudan a la junta de aclaraciones se pondrá a disposición de los participantes copia del acta de la junta de aclaraciones en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, la cual les será enviada de igual manera al correo electrónico señalado por los licitantes.

Al término de la Junta de Aclaraciones, no se efectuarán aclaraciones posteriores, por lo que se solicita la asistencia de manera puntual de los interesados.

### 2.2. REGISTRO DE LAS PROPUESTAS.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 84 fracciones del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, los sobres de las propuestas Técnicas y Económicas deberán entregarse el **día 19 de junio del 2024, a las 10:00 horas**, siendo responsabilidad de los Licitantes el registrar su documentación con sello y hora en la Recepción de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales para el Acto de Apertura de Propuestas será de igual forma en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en la Calle Purísima #506 Esq. con Calle España, Col. La Moderna, en León Guanajuato.

### **2.3. APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS**

El acto de Apertura de Propuestas Técnicas y Económicas será presidido por el Secretario Ejecutivo o por el servidor público que designe, con la asistencia de un Representante de la Contraloría. Así mismo podrán estar presentes los miembros del Comité, el cual tendrá verificativo en la sala de Juntas de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en la Calle Purísima #506 Esq. con Calle España, Col. La Moderna, en León Guanajuato, **el día 19 de junio del 2024 a las 11:00 horas**, en apego al artículo 84 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato. En el cual deberá estar presente el Representante o Apoderado legal de la empresa concursante.

### **2.4. FALLO.**

El Comité con base en el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y económicos, realizará la evaluación de las propuestas presentadas, y determinará la más conveniente para el Municipio de León, Guanajuato.

El fallo se dará a conocer a los participantes en la Sala de Juntas de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en la Calle Purísima #506 Esq. con Calle España, Col. La Moderna, en León Guanajuato, **el día 03 de julio del 2024 a las 11:00 horas**.

En apego al Artículo 93 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, el Comité podrá diferir la fecha de fallo hasta por quince días hábiles más, previa notificación por escrito a los participantes, cuando menos con dos días naturales antes de la fecha fijada.

### **2.5. FIRMA DEL CONTRATO.**

El Representante Legal acreditado del licitante ganador deberá presentarse debidamente identificado a firmar el contrato el **05 de julio del 2024, en un horario de 9:00 a 15:00 horas**, en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en la Calle Purísima #506 Esq. con Calle España, Col. La Moderna, en León Guanajuato, de no ser así, se hará efectiva la garantía para sostenimiento de propuesta sin responsabilidad para el Municipio de León, Guanajuato, pudiendo fincar el contrato al siguiente Licitante que reúna el precio, calidad y condiciones.

El Comité podrá modificar los contratos que se hayan asignado por incremento en la cantidad de los servicios a contratar al mismo precio, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto el treinta por ciento de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en los mismos. Tratándose de contratos en los que se incluyan servicios de diferentes características el porcentaje se aplicará para cada servicio de que se trate, de conformidad con el artículo 141 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato.

Los Proveedores quedarán obligados ante la contratante a responder de los defectos y vicios ocultos de los servicios, de la calidad de los servicios y, de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo en el Código Civil para el Estado de Guanajuato, y en el artículo 140 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato. El Licitante adjudicado que no firme el contrato conforme a lo establecido, será sancionado en los términos del Artículo 159 del Reglamento citado.

Será causa de rescisión de contrato cuando el Licitante por causas imputables a él, incumpla con alguna de las obligaciones pactadas en el mismo instrumento, y por las establecidas en las presentes Bases, independientemente de la sanción que pudiera corresponderle, en caso de incumplimiento se procederá conforme a lo previsto en el Capítulo Décimo Primero del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato.

No podrá adjudicarse contrato alguno con las personas físicas o morales que se encuentren en situación de mora o incumplimiento en la entrega de bienes o contratación de servicios con el Municipio de León, Guanajuato.

## 2.6 ENTREGA DE FIANZAS

Las fianzas de cumplimiento se deberán entregar a más tardar el día **19 de julio del 2024**, en las instalaciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales ubicada la Calle Purísima #506 Esq. con Calle España, Col. La Moderna, en León, Guanajuato.

## 3. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTARSE EN SU PROPUESTA.

**3.1.** En cumplimiento a lo establecido en el artículo 84 fracciones III y IV del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, los Licitantes presentarán por escrito y en sobres cerrados, una oferta técnica con los documentos requeridos en las presentes Bases de la Licitación y aparte una oferta económica, para lo cual cada sobre deberá ser identificado en su parte exterior indicando claramente:

1. Nombre y Número de Licitación.
2. Tipo de Propuesta. (Técnica o Económica)
3. Nombre del Licitante.

Todas las ofertas presentadas deberán ser rubricadas por los Licitantes, o bien, por sus Apoderados Legales.

### 3.1.1. EL SOBRE DE LA PROPUESTA TÉCNICA DEBERÁ CONTENER LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN :

1. **Identificación oficial vigente en original o copia certificada**, solo serán aceptados como documentos válidos, Pasaporte, Credencial para votar, Cédula Profesional o Licencia de Conducir, de la persona que actúa en los actos de la presente Licitación, **además anexando una copia fotostática simple.**
2. En caso de ser persona moral deberá presentar **original o copia certificada**, del **acta constitutiva** de la empresa, otorgada ante la fe del Notario Público e inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio; así como de sus modificaciones, de ser el caso. Anexando **además una copia fotostática simple de los mismos.**
3. El Representante Legal de la persona moral deberá acreditar su personalidad presentando **original o copia certificada del poder** general para actos de administración o especial otorgado ante Notario Público, mismo que deberá de tener facultades para suscribir contratos y/o participar en Licitaciones a nombre de su representada. Anexando **además una copia fotostática simple** del mismo.
4. En caso de personas físicas que participen a través de un Representante Legal, deberá acreditar la representación a través de **poder otorgado ante Notario Público** en **original o copia certificada**, mismo que deberá de tener facultades para suscribir contratos y/o participar en Licitaciones a nombre de su representada. Anexando **además una copia fotostática simple** del mismo.
5. **Copia simple** de **comprobante de domicilio** fiscal (agua, luz, teléfono o cable) a nombre del licitante o en su caso el documento que justifica estar con otro nombre (contrato de arrendamiento o

comodato) y del domicilio de las oficinas ubicadas en León Guanajuato en caso de ser un domicilio distinto al domicilio fiscal. el comprobante con vigencia no mayor a 3 meses.

6. Opinión del cumplimiento de **obligaciones fiscales emitida por el SAT, IMSS E INFONAVIT**, en donde indique estar al corriente con sus obligaciones, con fecha no mayor a 30 días naturales al momento de la presentación de la misma.
7. **Constancia de Situación Fiscal** emitida por el SAT, con fecha no mayor a 30 días naturales al momento de la presentación de la misma.
8. **Original y copia simple del aviso de registro de personas físicas o morales** que presenten servicios especializados o ejecute obras especializadas (REPSE), a que se refiere el artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo, expedido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para la inscripción en el Padrón Público de Contratistas de Servicios Especializados y Obras Especializadas.
9. **Copia simple de la declaración anual de impuestos** federales 2023 con cadena digital emitida por el SAT.
10. **Presentar en medio magnético** Pago de sus liquidaciones de cuotas obrero patronales, correspondientes al año 2023 (enero a diciembre), y en el caso de resultar adjudicado, compromiso cuando le sea solicitado por el municipio, los listados que demuestren que cuenta con un mínimo de 251 empleados, debidamente inscrito y en estatus de alta en el IMSS, de acuerdo a los servicios contratados.
11. **Curriculum Vitae** de la empresa o de la persona física concursante, que incluya el domicilio de sus oficinas centrales y de las oficinas ubicadas en la ciudad de León Guanajuato, fotografías actuales de sus instalaciones, teléfonos, RFC, correo electrónico.
12. **Original y copia simple del recibo de pago de las bases** de la presente licitación emitido por las cajas de la Tesorería Municipal el cual deberá estar a nombre de la razón social del licitante.
13. **Copias de dos contratos** que avalen la experiencia del licitante en atención de canales multimedia (chat interactivo, con el objeto de otorgar información general sobre los servicios) o levantamiento de reportes en línea en sistemas de atención, ya sea de clientes de la iniciativa pública o privada.
14. **Copia de al menos un contrato** que avale la experiencia del licitante en proyectos de contact center con 3 años de antigüedad del uso de chat bot vía Whatsapp.
15. **Copia de Certificación ISO 9001:2015** de Calidad en Procesos.
16. **Copia de Certificación ISO 27001:2014** de Seguridad de la Información.
17. En caso de contar con ella presentar copia de la **certificación COPC (Customer Operation Performance Center)**, que avale que el personal tiene dicha certificación.
18. **Carta compromiso** que indique la vigencia de los servicios, así como que cuenta con la capacidad financiera e infraestructura para realizar su prestación en el plazo señalado y con las especificaciones solicitadas para la prestación del servicio. Formato 18. en **Anexo III**.
19. **Carta compromiso** que señale que cuenta con un equipo de especialistas propio para llevar a cabo la implementación y migración de la información que así requiera la Dirección de Atención Ciudadana para poder llevar la correcta prestación del servicio. Formato 19. en **Anexo III**.
20. **Carta compromiso** en que manifieste el concursante **bajo protesta de decir verdad** que no se encuentra en alguno de los supuestos señalados en el **Artículo 49** del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato. Formato 20. en **Anexo III**.
21. **Carta compromiso** donde se indique que los precios ofertados son firmes a partir de la fecha del acto de apertura de propuestas y hasta la fecha de prestación total y cumplimiento del contrato a entera satisfacción del Municipio de León, Guanajuato, independientemente de modificaciones que pudieran sufrir como consecuencia de fluctuaciones inflacionarias o de baja y/o incremento en los servicios contratados. Formato 21. en **Anexo III**.
22. **Carta compromiso** en que manifieste **bajo protesta de decir verdad** que se compromete a no incurrir en **prácticas no éticas o ilegales**, así como que participa en condiciones que no implican ventajas ilícitas, respecto de otros interesados durante el proceso de licitación. Formato 22. en **Anexo III**.

**23. Carta compromiso** donde manifieste bajo protesta de decir verdad de que tiene la capacidad técnica, financiera y giro de la empresa para dar cumplimiento al o los contratos que llegara a contraer con el Municipio de León, Guanajuato. Formato 23. en Anexo III.

**24. Escrito de valores agregados la cual debe contemplar:**

- a. El proveedor deberá indicar si tiene la factibilidad de llevar a cabo la capacitación de su personal que atenderá la cuenta de Municipio de León en un lapso de 3 días hábiles en una carta de formato libre.
- b. En caso de contar con oficinas en la Ciudad de León Guanajuato deberá mencionar la dirección, teléfono, nombre de contacto en sitio y fotografías de sus oficinas en una carta formato libre.
- c. Cronograma de trabajo donde el proveedor indique el tiempo que requiere para la implementación y configuración del Chatbot y traslado de las líneas telefónicas al uso de 072 y las extensiones que se manejan en el Municipio de León, así como la implementación del Chat en línea y el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).
- d. Anexar **curriculum vitae del líder de proyecto** por parte de su empresa para la atención directa al Municipio de León y la coordinación del servicio.
- e. En caso de contar con otras certificaciones vigentes adicionales a las solicitadas anexar copia de las mismas.

**25. Carta formato libre, donde el proveedor** expresa el compromiso de que tendrá el cuidado de la información para cumplir con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y de igual manera confirmar en la misma que cumple con todos los aspectos solicitados en el apartado de Requerimientos Técnicos.

**26. Carta formato libre,** que señale que su personal cuenta con los requisitos de los agentes a contratar en la ficha técnica **Anexo I.**

**27. Propuesta técnica,** misma que deberá ser en hoja membretada de la empresa concursante, donde mencione los servicios ofertados, en apego a lo solicitado en la presente Licitación, con su descripción completa sin abreviaturas y firmada por la persona facultada en la presente licitación; de conformidad con las especificaciones y características técnicas requeridas en el **Anexo I** de las presentes Bases. No se aceptarán opciones de servicios, debiendo presentar una sola propuesta conforme a lo solicitado.

**Nota I: Todos los participantes deberán incluir en su oferta técnica los requisitos señalados anteriormente. Toda la documentación original preferentemente deberá ser entregada en una carpeta independiente, ordenada como se solicita en los numerales a fin de facilitar el cotejo.**

**Nota II: No se deberán indicar montos económicos en la oferta técnica, además todos los documentos generados por el participante deberán presentarse en papel membretado de la empresa participante, debidamente firmados por el Representante Legal acreditado.**

**Nota III: En caso de resultar adjudicado, el licitante, se obliga a registrarse en el padrón de proveedores; si ya está inscrito deberá, en su caso, actualizarse y pagar el refrendo 2024. Para lo cual deberá presentar previo a la firma del contrato, el documento que la dirección de adquisiciones emita para validar que se encuentra vigente.**

**Nota IV: Se informa a los participantes que el licitante que resulta asignado para llevar a cabo la prestación del servicio será sometido a evaluación de su desempeño de manera frecuente por parte de la Dependencia solicitante, la cual realizará un formato de evaluación que también será indicado en el contrato correspondiente.**

**NOTA V: La omisión de alguno de los documentos anteriormente señalados, será motivo de descalificación.**

Se desecharán las propuestas presentadas cuando se omitan alguno(s) de los documentos señalados en las presentes Bases.

Cuando se deseche alguna propuesta técnica ya no se abrirá la propuesta económica, quedando ésta a disposición del Comité hasta en tanto se emita el fallo respectivo; después de emitido, el interesado podrá recoger su propuesta.

### **3.1.2. EL SOBRE DE LA PROPUESTA ECONÓMICA DEBERÁ DE CONTENER LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:**

A) Propuesta económica que deberá especificar el costo de forma detallada, contemplando **12 meses** de servicio, mencionando por separado el costo mensual y costo total por los **12 meses**, dando un total global. Le propuesta debe estar sin tachaduras ni enmendaduras debidamente firmada por el Representante Legal, considerando lo ofertado según su oferta técnica, la propuesta económica deberá presentarse en moneda nacional, desglosando el IVA y gran total como lo solicita el **Anexo II**.

Se deberá presentar una sola propuesta económica. **NO SE ACEPTAN OPCIONES.**

B) La garantía de seriedad de proposiciones del **5%** del monto total de su propuesta de acuerdo a lo establecido en el **punto 3.2.**

Se recomienda con el fin de facilitar la revisión de las propuestas, que los concursantes presenten en el acto de apertura las propuestas Técnicas y Económicas integradas en apego a la documentación solicitada en cada una de ellas y al orden que guarda en los incisos respectivos.

### **3.2. Garantías de oferta y cumplimiento de la propuesta económica.**

Conforme a lo previsto por los artículos 53 y 54 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, para garantizar las ofertas se podrá optar por lo siguiente:

**Pagaré, Póliza de Fianza, Cheque cruzado, certificado o de caja**, por el importe del 5% del monto total ofertado en su propuesta económica del total de la propuesta de la presente licitación, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, a nombre de Municipio de León.

Posteriormente, para garantizar el cumplimiento del contrato y/o vicios ocultos, además de la entera satisfacción y garantía solicitada por el Municipio de León, Guanajuato, para los servicios ofertados por parte del Licitante ganador, se presentará:

**Póliza de Fianza** por el **30%** del monto adjudicado sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, a nombre de Municipio de León, Guanajuato., y se presentará dentro de los diez días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que se suscriba el respectivo contrato; esta garantía subsistirá por el tiempo de duración del contrato en cuestión a partir de la fecha de firma del mismo.

La garantía para cumplimiento del contrato, podrá ser presentada en el momento de la firma del contrato respectivo, en la fecha señalada en las presentes Bases, procediendo en ese mismo acto a la devolución de la garantía de seriedad de proposiciones, para el licitante ganador, las garantías del 5% de los licitantes no adjudicados se entregaran el día de la notificación del fallo, quedando liberadas.

#### **4. FORMA DE EVALUAR LAS PROPUESTAS.**

El Comité para emitir su fallo, verificará el cumplimiento de los requisitos legales, así como el caso de prueba y evaluará los aspectos **técnicos, administrativos y económicos de los Licitantes.**

La Dependencia solicitante elaborará una tabla comparativa relativa a **aspectos técnicos** y requisitos específicos, una vez revisadas las propuestas se indicará las ofertas que cumplen y las que no, motivando su determinación. Las propuestas serán evaluadas de manera binaria, tomando en cuenta para dicha evaluación los aspectos solicitados en el área de valores agregados.

El Secretario Ejecutivo elaborará una tabla comparativa de precios, en la cual se hará un análisis de las ofertas económicas, considerando para ello lo establecido en la respectiva investigación de mercados e identificando en su caso los precios convenientes y los no aceptables. Resultado que será incluido en la tabla de ponderación antes mencionada.

El Secretario Ejecutivo, si así lo considera, podrá solicitar previo al fallo, cualquier aclaración a los licitantes, siempre y cuando la aclaración sea de carácter general y no contravenga lo estipulado en las presentes Bases, ni modifique el precio ofertado. Dicha solicitud de aclaración, se informará en su caso, a todos los licitantes participantes. Así mismo, podrá realizar cualquier acción tendiente a verificar el contenido de las propuestas.

#### **5. DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS.**

Motivos por los cuales las propuestas podrán ser desechadas.

- 5.1. Si no cumplen con todos los requisitos especificados en las Bases de la presente Licitación.
- 5.2. Si se comprueba que tienen acuerdo con otros Licitantes para elevar el precio de los servicios de la licitación.
- 5.3. Cuando el participante actúe con dolo o mala fe al presentar su propuesta.
- 5.4. Cuando el Comité tenga pruebas fundadas de alguna irregularidad o cualquier otro motivo que él mismo determine.
- 5.5. Cuando el participante incluya cualquier documento de la propuesta económica, en el sobre de la propuesta técnica, o viceversa documentos técnicos en el sobre de la propuesta económica.
- 5.6. Cuando los accionistas o alguno de ellos sean los mismos en las diferentes empresas participantes.
- 5.7. Cuando se detecte que el participante presente situación de mora o incumplimiento en la prestación de servicios con el Municipio de León, Guanajuato.
- 5.8. Las que establezcan el Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato.

#### **6. LICITACIÓN CANCELADA.**

Conforme al artículo 63 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, el Comité declarará cancelada la licitación cuando:

- 6.1. Se presente un caso fortuito o fuerza mayor.
- 6.2. Entra en vigor una norma de igual o mayor jerarquía que contravenga el objeto de la adquisición, enajenación o arrendamiento.

- 6.3. Existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para contratar los servicios.
- 6.4. Se determine que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a la administración pública municipal.

En caso de que se determine la cancelación de la Licitación, el Comité precisará el acontecimiento que motiva tal decisión y posteriormente se hará del conocimiento de los Licitantes.

## **7. LICITACIÓN DESIERTA.**

Conforme al artículo 94 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, el Comité declarará desierta la licitación cuando:

- 7.1. En el acto de Presentación y Apertura de ofertas no se encuentran por lo menos tres licitantes que cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Bases.
- 7.2. Se considere que ninguna de las ofertas evaluadas por el Comité, reúne los requisitos de las presentes Bases o cuando se acredite de manera fehaciente que los precios de los servicios ofertados resultaren precios no aceptables; y
- 7.3. Cuando a juicio del Comité resulte conveniente por razones de interés público, en este supuesto, se justificará plenamente dicho interés de manera técnica y jurídica.

En el supuesto de declarar desierta la Licitación, el Comité podrá optar por emitir una segunda convocatoria o bien por adjudicar directamente el contrato.

## **8. DE LAS CAUSALES SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

### **8.1. De la Suspensión**

El contrato se podrá suspender cuando por caso fortuito o fuerza mayor se imposibilite temporalmente el cumplimiento del mismo, o bien cuando:

- a) Se advierta que existen situaciones que pudieran provocar su nulidad.
- b) No se provoque perjuicio al interés público, no se contravengan disposiciones jurídicas y siempre que de cumplirse con las obligaciones pudieran producirse daños o perjuicios al municipio de León, Guanajuato.
- c) Por aquellas causas que en su momento y de común acuerdo, establezcan las partes en la formalización del contrato.

### **8.2. De la Terminación**

El contrato se podrá dar por terminado anticipadamente cuando concurren causas que afecten el interés público, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de los servicios contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al patrimonio o presupuesto municipal, o cuando se presente cualquiera de los supuestos previstos para la suspensión.

### **8.3. De la Rescisión**

Se podrá rescindir administrativamente el contrato adjudicado cuando a juicio de la Convocante, el licitante ganador:

- a) No cumpla con la calidad o no resulte satisfactorio conforme a lo pactado en el contrato los servicios que preste el Licitante.

- b) No preste en el término establecido los servicios adjudicados.
- c) Injustificadamente no proporcione los servicios pactados.
- d) Subcontrate, ceda, transmita, o enajene en cualquier forma o por cualquier medio, la totalidad o parte de los servicios a contratar.
- e) Por alguna de las causales de rescisión establecidas en el contrato.
- f) En general, cuando incumpla o cumpla parcialmente con alguna de las obligaciones previstas en el contrato.

## 9. ASPECTOS GENERALES.

9.1. La adjudicación se ajustará al techo presupuestal con que cuenta el Municipio de León, Guanajuato, en relación a los precios ofertados y a las características del servicio solicitado.

9.2. Los servicios propuestos deberán cumplir en presentación, especificaciones y características técnicas de calidad, garantías y soporte técnico establecidos por el área solicitante del Municipio de León, Guanajuato., y en el **Anexo I** de las presentes Bases.

9.3. La asignación de la presente Licitación será: Por el servicio solicitado en su totalidad a un solo proveedor. Por lo que el comité decidirá en base a las propuestas técnicas y económicas quien será el proveedor adjudicado.

9.4. Los pagos a la empresa asignada estarán compuestos por 12 pagos los cuales se pagarán cada uno de manera mensual en un periodo total de 12 meses. Los pagos serán posteriores a la entrega de la factura sellada firmada de conformidad de la prestación del servicio y con el nombre completo del titular o coordinador administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana, previa presentación de documental de los entregables solicitados en el **Anexo I** de las presentes bases de manera mensual. No se otorgan anticipos.

9.5. Las propuestas presentadas en ningún caso serán objeto de negociación ya que resultará ganador el Licitante que el Comité determine, con base en el precio, calidad, garantía, soporte técnico y tiempo de entrega de los servicios solicitados, que incluya su propuesta.

9.6. Las propuestas presentadas por el Licitante, obligadamente deberán de considerar que en características y especificaciones se oferten de acuerdo a lo señalado por referencia, incluyendo cualquier gasto y/o pago de impuestos y/o derechos adicionales que genere los servicios prestados por su personal para el suministro de los servicios concursados, dentro del precio propuesto.

9.7. Los servicios contratados que no reúnan lo estipulado en las presentes Bases y en los anexos correspondientes, serán reclamados al Licitante adjudicado debiendo éste subsanar las irregularidades, a efecto de que cumplan con las especificaciones técnicas de calidad propuestas en su oferta técnica, pudiendo hacer efectiva la garantía de cumplimiento y/o vicios ocultos.

9.8. El Acto de Apertura de Propuestas Técnicas y Económicas, será presidido por el servidor público que designe la Secretaria Ejecutiva con la asistencia de un Representante de la Contraloría, así mismo podrán estar presentes los miembros del Comité.

9.9. Durante el proceso de Junta de Aclaraciones, Acto de Apertura de Propuestas y Fallo, los acuerdos y disposiciones que dicte el Comité, serán inapelables.

9.10. No se aceptarán modificaciones en las cotizaciones presentadas una vez que se inicie oficialmente la celebración del Acto de Apertura de Propuestas Técnicas y Económicas, aun cuando sean errores involuntarios por parte del o la concursante o de terceros.

9.11. Los Licitantes tendrán la obligación de otorgar las facilidades del caso, al personal que se comisione, o de la Dependencia solicitante del Municipio de León, Guanajuato, para realizar el estudio o aclaración correspondiente, de no cumplirse lo anterior será descalificado el Licitante.

9.12. En su propuesta Técnica, el Licitante podrá anotar la información adicional que considere fundamental para el análisis de su propuesta en el documento de valores agregados.

9.13 En caso de terminar el contrato de prestación de servicios con el licitante adjudicado y de no acordar entre las partes la renovación del mismo, el prestador deberá entregar al municipio las bases de datos obtenidas de la prestación del servicio y cualquier información que se haya generado de la operatividad del mismo.

9.14 Para el supuesto de empate, se procederá a la determinación de la oferta adjudicada a través del método de insaculación.

La Junta de Aclaraciones, Actos de Apertura de Ofertas Técnicas y Económicas y el Acto de Fallo serán presididos por el secretario ejecutivo del comité o su suplente.

Durante los proceso de apertura, revisión y emisión de fallo, estará apoyado por el personal de la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría de Vinculación y Atención a los Leoneses, ya que ellos realizarán y validarán el dictamen técnico.

El Comité de Adquisiciones podrá cuando lo considere conveniente solicitar aclaraciones de las propuestas en los términos del reglamento. Para evaluar las capacidades legales, administrativas, técnicas y financieras u otras de los participantes solicitando la información.

Los proveedores participantes tendrán la obligación de otorgar las facilidades del caso, al personal que comisione el comité de adquisiciones, o de la dependencia solicitante de Municipio de León, Guanajuato., para realizar el estudio o aclaración correspondiente, de no cumplirse lo anterior será descalificado el proveedor.

## **10. PENAS CONVENCIONALES**

**10.1** Con fundamento en el Artículo 166 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato, el licitante adjudicado que no cumpla con las obligaciones a su cargo en los plazos pactados en el contrato, será sancionado con una pena convencional por incumplimiento en un tiempo de 15 días siendo acreedor el licitante al 1% del valor de la renta mensual por día de incumplimiento y así sucesivamente siendo como máximo un periodo de 10 días, en caso de que al transcurrir los 10 días se procederá al rescisión del contrato, así también será acreedor que se aplique la póliza de fianza por el 10% del valor total del contrato.

## **11. SANCIONES**

Al licitante, postor o proveedor que cometa las infracciones contenidas en el artículo 157 del Reglamento de A serán sancionados con una multa por un importe de veinte a quinientas veces la Unidad de Medida y Actualización UMA elevada al mes, e inhabilitación temporal para participar en los procedimientos de contratación y celebrar contratos por el periodo de tres meses a cinco años. La sanción que se imponga será

proporcional al costo de la prestación contratada. De dicha penalización, hará los cálculos la Tesorería Municipal, a través de la Dirección de Servicios Generales.

## 12. NOTIFICACIONES

Cualquier notificación derivada de la presente Licitación, podrá llevarse a cabo de manera personal con quien deba entenderse la diligencia, mediante oficio entregado por mensajería o correo certificado con acuse de recibo, o a través de correo electrónico designado para ello por los Licitantes, o en las oficinas de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, si los Licitantes a quienes debe notificarse se presentan, incluyendo aquellas que deban notificarse personalmente.

Para mayores informes comunicarse al teléfono: (477) 770-27-23 extensión 2124 con la Lic. Carmen Cecilia Lomelí Alonso de 8:30 a 15:00 horas, o a las direcciones de correo electrónico [carmen.lomeli@leon.gob.mx](mailto:carmen.lomeli@leon.gob.mx).

Al aceptar las presentes bases y anexos el participante acepta los términos y condiciones establecidos en la presente **Licitación Nacional Presencial DGRMySG-LPN-020/2024**, relativa a la Contratación de Servicios de Call Center para Atención al Ciudadano del Municipio de León, Guanajuato, en su Primera Convocatoria.

### A t e n t a m e n t e

#### **El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamiento, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato.**

**PRIMER SÍNDICO JOSÉ ARTURO SÁNCHEZ CASTELLANOS**  
(PRESIDENTE DEL COMITÉ)

\_\_\_\_\_

**SEGUNDO SÍNDICO LETICIA VILLEGAS NAVA**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

\_\_\_\_\_

**C.P. GRACIELA RODRÍGUEZ FLORES**  
(SECRETARIA DEL COMITÉ)

\_\_\_\_\_

**REGIDORA LUZ GRACIELA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

\_\_\_\_\_

**REGIDOR CARLOS RAMÓN ROMO RAMSDEN**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

\_\_\_\_\_

**REGIDOR HILDEBERTO MORENO FABA**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

---

**REGIDORA LUCÍA VERDÍN LIMÓN**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

---

**REGIDORA ERIKA DEL ROCÍO ROCHA RIVERA**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

---

**REGIDORA BLANCA ARACELI ESCOBAR CHÁVEZ**  
(VOCAL DEL COMITÉ)

---

**C.P. SILVIA ALEJANDRA ONTIVEROS BALDERAS**  
(REPRESENTANTE CIUDADANO)

---

**C.P. CARLOS EDUARDO GARCÍA**  
(REPRESENTANTE CIUDADANO)

---

**C.P. VALMIKY VÁZQUEZ MÁRQUEZ**  
(REPRESENTANTE CIUDADANO)

---

## ANEXO I FICHA TÉCNICA

### LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024

#### CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO. PRIMERA CONVOCATORIA

##### Ficha técnica

Es indispensable que la empresa que se contrate cumpla con las siguientes características:

##### - REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA EMPRESA

- Original y copia simple de comprobante de domicilio fiscal (agua, luz, teléfono o cable) a nombre del licitante o en su caso el documento que justifica estar con otro nombre (contrato de arrendamiento o comodato), el comprobante con vigencia no mayor a 3 meses.
- Presentar la constancia de situación fiscal expedida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) que demuestre que tiene la actividad.
- Presentar opiniones de cumplimiento de obligaciones fiscales y de seguridad social emitidas por el SAT, IMSS e INFONAVIT, en donde se indique estar al corriente con sus obligaciones, con fecha no mayor a 30 días naturales al momento de la presentación de la misma.
- Original y copia simple del Aviso de Registro de personas físicas o morales que presten servicios especializados o ejecuten obras especializadas (REPSE), a que se refiere el Artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo, expedido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para la inscripción en el Padrón Público de Contratistas de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Presentar en medios magnéticos copia del pago de sus liquidaciones de cuotas obrero-patronales, correspondientes al año 2023 (enero a diciembre), y en el caso de resultar adjudicado, compromiso de entregar cuando le sea solicitado por el municipio, los listados que demuestren que su personal está inscrito y en estatus de alta en el IMSS, de acuerdo a los servicios contratados.

##### - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- Atención telefónica, en horario de 08:00 a 20:00 horas., de lunes a domingo, para brindar información general sobre los servicios municipales.
- Capacidad para atención telefónica inmediata en horario de 24/7, en caso de contingencia.
- La empresa deberá estar consolidada con un mínimo de 251 empleados.
- En lo que refiere al Chatbot, el proveedor deberá contar con experiencia en implementaciones de Chatbot utilizando el API Oficial de Whatsapp Business, demostrable mediante contratos, o bien, carta de prestación de servicios membretada y con datos de la empresa correspondiente, certificaciones del personal asignado al proyecto o cartas proyectos donde se demuestre el uso de dichas tecnologías y componentes.

- Deberá integrar un equipo de desarrolladores de software que realicen los cambios y/o modificaciones al desarrollo del Chatbot que sean necesarios y que quedará alojado en servidores e infraestructura tecnológica por el proveedor, así mismo los cambios al desarrollo del Chatbot deberán ser bajo autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Atención Ciudadana ambas del Municipio de León.
- El Chatbot desarrollado por parte del proveedor deberá contar con una interfaz de programación (API) que sea compatible y consumida por el Sistema de Atención Ciudadana con el propósito de generar notificaciones y/o actualizaciones de estado relacionadas con los reportes generados por el sistema, esta API deberá desarrollarse de acuerdo a los requerimientos por parte del área de Tecnologías de la Información del Municipio de León.
- El Chatbot deberá consumir métodos del API del Sistema de Atención Ciudadana para generar los reportes de atención ciudadana, incluyendo información de texto, geolocalización y adjuntos multimedia, así como información estadística relacionada con el proceso de atención.
- El proveedor deberá realizar las actualizaciones que en su momento se requieran por la Dirección de Atención Ciudadana, relacionados con la programación en el flujo de la conversación del Chatbot, en un periodo máximo de 2 días hábiles.
- El Municipio presentará una maqueta funcional del Chatbot vía Whatsapp al proveedor para que éste desarrolle el producto y lo presente como el Municipio lo requiere y se pueda validar la funcionalidad completa de la prestación del servicio solicitado.
- El proveedor que en su momento quede asignado deberá poder migrar el número del servicio de Chatbot vía Whatsapp en la fecha de inicio del contrato. El nuevo proveedor deberá tener la infraestructura y configuración necesaria para evitar cualquier interrupción del servicio.
- El proveedor debe proporcionar un ambiente de Calidad del Chatbot y deberá estar enlazado al ambiente de calidad del Sistema de Atención Ciudadana del Municipio de León. En el Chatbot de Calidad se validarán las actualizaciones solicitadas por la Dirección de Atención Ciudadana previo a su aplicación en ambiente productivo.
- Creación y registro de reportes en línea del Municipio en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), para lo anterior una vez adjudicado el presente servicio, el Municipio de León brindará una capacitación al proveedor adjudicado sobre el uso y funcionalidades del SAC.
- Deberá tener todos los elementos necesarios para operar y gestionar los servicios para evitar cualquier interrupción en la atención al usuario.

Entre ellos:

- Auto-contestadora
- Buzón de voz
- Soporte de grabaciones al 100% de cada comunicación, 3 meses en línea y 1 año en histórico.
- Generación de estadística histórica con tendencias para la toma de decisiones.
- Campañas de información, en audios de espera.
- Días feriados: buzón de mensajes para seguimientos posteriores.
- Monitoreo en tiempo real.
- Medidas de seguridad, respaldos (Se deberá contar con una solución de DRP (Plan de recuperación ante desastres) y evidenciar mediante documento de DRP, confidencialidad,

integridad y disponibilidad de la información que el municipio requiera y cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales. (El proveedor deberá elaborar una carta compromiso sobre el cuidado de la información).

#### - **REQUERIMIENTOS DE LOS AGENTES A CONTRATAR**

- Se requieren 15 agentes.
- El perfil de los agentes que se asignen a la atención deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - Experiencia en atención telefónica.
  - Nivel educativo de preparatoria, carrera trunca o carrera técnica.
  - Conocimientos básicos en informática y manejo del office.
  - Trato amable, expresión escrita, comunicación asertiva, manejo de estrés.
  - Mínimo de 18 años cumplidos.
  - El personal que se contrate para el servicio deberá estar inscrito en el IMSS y deberá presentar el comprobante correspondiente (SUA) cuando el Municipio lo requiera.
  - Para comprobar del punto al 1 al 6 el proveedor deberá elaborar carta responsiva que señale que su personal cuenta con los requisitos antes referidos.
- Los agentes deberán cubrir la atención de teléfono, chat en línea, atención a la aplicación del Municipio y atención de Chatbot vía WhatsApp.
- Derivado de la atención, los agentes realizarán el registro de reportes sobre servicios públicos municipales en línea en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

#### - **REQUERIMIENTOS, EXPERIENCIA Y CERTIFICACIONES**

- El proveedor deberá contar con experiencia en atención de canales multimedia (chat interactivo, con el objeto de otorgar información en general sobre los servicios), o en el levantamiento de reportes en línea en el Sistema de Atención Ciudadana, lo anterior demostrable mediante al menos 2 contratos donde se haga uso de dichos canales de atención para servicios de gobierno o empresas privadas.
- Evidencias que avalen experiencia en proyectos de contact center con tres años de antigüedad y que tengan por lo menos un contrato que marque su experiencia en el uso de Chatbot vía Whatsapp.
- Se requiere que el centro de contacto cuente con personal preferentemente certificado en COPC (Customer Operation Performance Center) con el objetivo de mantener la mejor calidad en la gestión del contact center, así como en el servicio al cliente y mejoras en los procesos enfocado a las mejores prácticas.
- Contar con la certificación de la norma ISO 9001:2015 calidad de procesos.
- Contar con la norma ISO 27001:2014 que es seguridad de la información.

#### - **CONSIDERACIONES ADICIONALES**

- Se reciben un promedio de 16,257 llamadas al mes.
- Se contemplan un promedio de 20 mil mensajes de salida bajo el origen del Chatbot, en un año.

- **VALORES AGREGADOS:**

- Al momento de quedar adjudicado, de tratarse de un nuevo proveedor deberá considerar tres días de capacitación del personal que atenderá la telefonía, el Chatbot, el Chat en Línea y la Aplicación del Municipio en las oficinas de Atención Ciudadana.
- El proveedor deberá contar preferentemente con una oficina de atención y servicio en la ciudad de León, Gto.
- El proveedor deberá indicar el tiempo que le toma el desarrollo e implementación del Chatbot, y el traslado de las líneas telefónicas al uso del 072 y las extensiones que se manejan en el Municipio; así como la implementación del chat en línea y el Sistema de Atención Ciudadana.
- El proveedor deberá proporcionar el currículum de quien será asignado como líder del proyecto, cuya labor será coordinar la campaña y tener la experiencia para la atención a la ciudadanía.
- El proveedor deberá proporcionar los comprobantes de las certificaciones adicionales que tenga vigentes.

**ANEXOS:**

- Se adjunta maqueta del diálogo con el Chatbot vía Whatsapp
- Se anexan plantillas de salida del Chatbot
- Se adjunta información sobre los métodos de la API que deberá consumir el proveedor del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) para la generación de los reportes.

## ANEXO II PROPUESTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.  
PRIMERA CONVOCATORIA

COSTO MENSUAL DEL SERVICIO	IVA	COSTO MENSUAL TOTAL	COSTO TOTAL POR 12 MESES
			(MONTO EN LETRA)

**NOTA:** ESTE FORMATO SE DEBERÁ DE PRESENTAR EN PAPEL MEMBRETADO DEL PARTICIPANTE, Y PODRÁ REPRODUCIRSE EN LOS TANTOS QUE SE REQUIERAN **NO** DEBERÁ DE CONTENER ANOTACIONES ADICIONALES A LAS SOLICITADAS EXPRESAMENTE EN EL FORMATO, **LO CUAL MOTIVARÁ SU DESECHAMIENTO. LOS MONTOS DEBEN PRESENTARSE EN PESOS MEXICANOS SIN EXCEPCIÓN.**

## ANEXO III CARTAS

**18.**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.  
PRIMERA CONVOCATORIA**

Indicar el nombre de la persona física y/o moral, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que la prestación de los servicios tiene una vigencia de \_\_\_\_\_ a partir de la firma del contrato; toda vez que se cuenta con la capacidad financiera e infraestructura necesaria y apoyos señalados en el punto 18., 3.1 y de acuerdo al punto 1.1 de las presentes Bases:

La prestación de los servicios deberá realizarse con los requerimientos que señale la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales en el contrato respectivo.

**A T E N T A M E N T E**

---

**Nombre y Firma del Representante Legal**

## ANEXO III

19.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

Indicar el nombre de la persona física y/o moral, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuento con un equipo de especialistas propio para llevar a cabo la implementación y migración de la información que así requiera la Dirección de Atención Ciudadana para poder llevar la correcta prestación del servicio como se señala en el punto 19., 3.1 y de acuerdo al punto 1.1 de las presentes Bases.

La prestación de los servicios deberá realizarse con los requerimientos que señale la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales en el contrato respectivo.

**A T E N T A M E N T E**

---

**Nombre y Firma del Representante Legal**

**20.**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

Indicar el nombre de la Persona Física y/o Moral, manifestando bajo protesta de decir verdad, que no nos encontramos en ninguno de los supuestos de impedimento que señala el artículo 49 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Comodatos y Contratación de Servicios para el Municipio de León, Guanajuato.

**A t e n t a m e n t e**

---

**Nombre y Firma del Representante Legal**

## ANEXO III

21.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

Indicar el nombre de la Persona Física y/o Moral, manifestando bajo protesta de decir verdad, que los precios ofertados en mi propuesta económica **Anexo II** son firmes a partir de la fecha del acto de apertura de propuestas y hasta la fecha de prestación total y cumplimiento del contrato a entra satisfacción del Municipio de León, Guanajuato, independientemente de modificaciones que pudieran sufrir como consecuencia de fluctuaciones inflacionarias o de baja y/o incremento en los servicios contratados.

**A t e n t a m e n t e**

---

**Nombre y Firma del Representante Legal**

## ANEXO III

22.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

Indicar el nombre de la Persona Física y/o Moral, manifestando bajo protesta de decir verdad, que no incurrimos en prácticas no éticas o ilegales, así como que participamos en condiciones que no implican ventajas ilícitas, respecto a otros interesados durante el proceso de licitación.

**A t e n t a m e n t e**

---

**Nombre y Firma del Representante Legal**

## ANEXO III

23.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

Indicar el nombre de la Persona Física y/o Moral, manifestando bajo protesta de decir verdad, que nuestra empresa cuenta con la capacidad técnica, financiera y giro correspondiente al servicio solicitado para dar cumplimiento al o los contratos que llegara a contraer con el Municipio de León.

**A t e n t a m e n t e**

---

**Nombre y Firma del Representante Legal**

**ANEXO IV**

**MAQUETA DE FUNCIONAMIENTO DE CHAT BOT VÍA WHATSAPP**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

DIÁLOGO:

**MENSAJE 1:**

¡Hola! Soy Leo de Atención Ciudadana del Municipio de León.  
\*\*\*\*\*

**MENSAJE 2**

Antes de comenzar, recuerda revisar nuestro Aviso de Privacidad: <https://leon.gob.mx/politica-de-privacidad.php>

De manera automática estamos guardando tu contacto para darte seguimiento por Whatsapp, te recordamos que tus datos personales están protegidos.

\*\*\*\*\*

**MENSAJE 3**

MENÚ PRINCIPAL:

¿Cómo te puedo ayudar hoy?

☰ Recuerda que si tienes una emergencia 🚓 🚒 marca inmediatamente al 911  
Escribe el número para seleccionar la opción

1. 📞 Reportar luminarias, poda y deshierbe, cacharros y más
2. ⓘ Solicitar información sobre las dependencias (domicilio, teléfonos)
3. 🗣️ Revisar cómo va un reporte anterior
4. ☰ Chatear con una persona
5. 🗣️ Conoce #ParticipaLeón
6. 📖 Conocer el Programa de Gobierno 2021-2024
7. 🏠 Realizar trámites de mi #PredialLeón
8. ♿🗣️ Acceso gratuito a parques ♿

\*\*\*\*\*

ELIGIENDO LA OPCIÓN 1 DEL MENÚ PRINCIPAL, TE DEBE ENVIAR AL MENÚ SECUNDARIO:

MENÚ PRINCIPAL	MENÚ SECUNDARIO - 1
1. 📞 Reportar luminarias, poda y deshierbe, cacharros y más	¿Qué quieres reportar o solicitar? Por favor escribe el número para seleccionar la opción, o escribe la palabra menú para regresar.  1. Luminarias 💡 2. Limpieza y mantenimiento de parques y espacios públicos 🗑️ 3. Recolección de residuos y cacharros 🗑️ 4. Bacheo y mantenimiento de vialidades 🛣️

	5. Control y Bienestar Animal 🐾 6. Solicitar mas vigilancia 🚓 7. Inspección o uso de suelo indebido 🏠☐♂☐
--	--

ELIGIENDO LA OPCIÓN 1 (Luminarias 💡) DEL MENÚ SECUNDARIO:

MENÚ SECUNDARIO - 1	MENÚ SECUNDARIO - 2
1. Luminarias 💡	Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar: 1. Una o varias luminarias están apagadas 2. Una o varias luminarias se quedan encendidas durante el día

AL ELEGIR LA OPCIÓN 1, DE LAS OPCIONES ANTERIORES, DEBE APARECER LO SIGUIENTE:

MENÚ SECUNDARIO - 2	MENÚ SECUNDARIO - 3
OPCIONES 1 y 2	¿Cuántas luminarias presentan esta falla?: 1. Entre una y tres 2. Más de tres

AL ELEGIR CUALQUIERA DE LAS DOS OPCIONES DEL MENÚ SECUNDARIO – 3, DEBE ENVIARTE EL SIGUIENTE MENSAJE:

MENÚ SECUNDARIO - 3	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
¿Cuántas luminarias presentan esta falla?: 1. Entre una y tres 2. Más de tres	Compárteme una breve descripción de tu reporte 📄 (mínimo tres palabras) Favor de no proporcionar datos personales

EL CIUDADANO REDACTARÁ SU DESCRIPCIÓN QUE ENVIARÁ Y EN SEGUIDA DEBERÁ APARECER EL SIGUIENTE TEXTO:

EN LOS SIGUIENTES TEXTOS SE DEFINIRÁ ESTE PUNTO COMO: UBICACIÓN DEL REPORTE
Compárteme tu ubicación si estás en el lugar del incidente o escribe la dirección correcta de tu reporte (Calle, número, colonia).  (Puedes compartir tu ubicación actual directo desde Whatsapp dando click en (+) en iPhone o (📍) en Android) Favor de no proporcionar datos personales

DESPUÉS DE QUE EL CIUDADANO REDACTE O COMPARTA SU UBICACIÓN DEBE APARECER EL SIGUIENTE MENSAJE:

EN LOS SIGUIENTES TEXTOS SE DEFINIRÁ ESTE PUNTO COMO: ENVIAR FOTOGRAFÍA
Si quieres compartirme una fotografía, hazlo ahora, de otra manera envía la palabra No para continuar.  Solo puedes enviar una foto  (Para compartir una imagen, da click en la cámara para tomar una foto al instante)

UNA VEZ QUE EL CIUDADANO COMPARTA O NO UNA FOTOGRAFÍA, DEBE ENVIARTE **DOS** MENSAJES CONTINUOS:

EN LOS SIGUIENTES TEXTOS SE DEFINIRÁN ESTOS <b>DOS</b> MENSAJES COMO DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE:
¡Listo, tu reporte se registró con el folio 432630 ➡📄
Muchas gracias, tus comentarios son muy importantes para nosotros.
¿Quieres que te ayude con algo más? Escribe el número correspondiente: 1. Sí 2. No
Recuerda que si tienes una emergencia 🚒🚑 marca inmediatamente al 911 ¡Gracias por ser parte de las mejoras de nuestra ciudad!

AL MOMENTO EN QUE EL CIUDADANO ELIJA LA OPCIÓN NÚMERO: 1, DEBERÁ REGRESARTE AL MENÚ PRINCIPAL.

EN CASO DE QUE EL CIUDADANO ELIJA LA OPCIÓN NÚMERO: 2, DEBERÁ ENVIARTE EL SIGUIENTE MENSAJE:

Te mantendremos pendientes de la atención a tu reporte. ¡Gracias por ayudar en la mejora de nuestra ciudad!
--

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 2 DEL MENÚ SECUNDARIO - 1, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:

MENÚ SECUNDARIO - 1	
2. Limpieza y mantenimiento de parques y espacios públicos 🗑️	Limpieza y mantenimiento Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar:  1. Un espacio público necesita poda o deshierbe (parque, camellón, glorieta) 2. Escombros en vía pública, generados por construcción 3. Limpieza en áreas de uso común (basura) 4. Limpieza de coladeras 5. Reparación de coladeras


CADA UNA DE LAS OPCIONES ANTERIORES DEBERÁ LLEVARTE A LOS PASOS DE:

1	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
2	UBICACIÓN DEL REPORTE
3	ENVIAR FOTOGRAFÍA
4	DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 3 DEL MENÚ SECUNDARIO - 1, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:

MENÚ SECUNDARIO - 1	
---------------------	--


3.  Recolección de residuos y cacharros	Recolección de residuos y cacharros Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cacharros y basura voluminosa en la banqueta u otro espacio público</li> <li>2. Escombro que obstruye la vía pública</li> <li>3. Omisión en el servicio de recolección de residuos domiciliarios</li> </ol>
--	--

CADA UNA DE LAS OPCIONES ANTERIORES DEBERÁ LLEVARTE A LOS PASOS DE:

1	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
2	UBICACIÓN DEL REPORTE
3	ENVIAR FOTOGRAFÍA
4	DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 4 DEL MENÚ SECUNDARIO – 1, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:


MENÚ SECUNDARIO - 1	
4. Bacheo y mantenimiento de vialidades 	“Reportar > baches y mantenimiento a vialidades” Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baches</li> <li>2. Emparejar una vialidad no pavimentada</li> <li>3. Solicitud de señalamiento vial</li> <li>4. Falla de semáforos</li> </ol>

CADA UNA DE LAS OPCIONES ANTERIORES DEBERÁ LLEVARTE A LOS PASOS DE:

1	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
2	UBICACIÓN DEL REPORTE
3	ENVIAR FOTOGRAFÍA
4	DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 5 DEL MENÚ SECUNDARIO – 1, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:

MENÚ SECUNDARIO - 1	
5. Control y Bienestar Animal 	“Reportar > control y bienestar animal” Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Animal muerto</li> <li>2. Maltrato animal</li> <li>3. Perros callejeros</li> </ol>

CADA UNA DE LAS OPCIONES ANTERIORES DEBERÁ LLEVARTE A LOS PASOS DE:

1	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
2	UBICACIÓN DEL REPORTE
3	ENVIAR FOTOGRAFÍA
4	DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 6 DEL MENÚ SECUNDARIO - 1, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:

MENÚ SECUNDARIO - 1	
6. Solicitar mas vigilancia 🚓	<p>Recuerda que si tienes una emergencia ahora 🚓 🚒 *marca inmediatamente al 911*</p> <p>Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor presencia policiaca en mi colonia</li> <li>2. Vehículos estacionados en lugar prohibido / no se respeta el sentido de las calles / exceso de tráfico vehicular</li> </ol>

CADA UNA DE LAS OPCIONES ANTERIORES DEBERÁ LLEVARTE A LOS PASOS DE:

1	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
2	UBICACIÓN DEL REPORTE
3	ENVIAR FOTOGRAFÍA
4	DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 7 DEL MENÚ SECUNDARIO - 1, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:

MENÚ SECUNDARIO - 1	
7. Inspección o uso de suelo indebido 🚧 <input type="checkbox"/> ♂ <input type="checkbox"/>	<p>“Reportar &gt; inspección y uso de suelo”</p> <p>Escribe el número para seleccionar la opción que deseas reportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Queja por comercio ambulante</li> <li>2. Reportar uso de suelo indebido, especificando tipo de negocio y afectación en la descripción</li> </ol>

CADA UNA DE LAS OPCIONES ANTERIORES DEBERÁ LLEVARTE A LOS PASOS DE:

1	DESCRIPCIÓN DEL REPORTE
2	UBICACIÓN DEL REPORTE
3	ENVIAR FOTOGRAFÍA
4	DEVOLUCIÓN DE FOLIO Y FINALIZACIÓN DEL REPORTE

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 2 DEL MENÚ PRINCIPAL, DEBERÁ ENVIARTE ESTE MENSAJE:

MENÚ PRINCIPAL	MENÚ - DIRECTORIO
2. <input checked="" type="checkbox"/> Solicitar información sobre las dependencias (domicilio, teléfonos)	<p>Escribe el número para seleccionar los datos de la Dependencia que deseas conocer, o escribe la palabra menú para regresar.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tesorería</li> <li>2. Infracciones</li> <li>3. Atención Ciudadana</li> <li>4. Programas sociales</li> <li>5. Cartas de residencia</li> <li>6. Bolsa de trabajo</li> <li>7. Desarrollo Urbano</li> <li>8. DIF</li> </ol>

DE LA OPCIÓN 1 A LA 8 DEBE ENVIAR LA INFORMACIÓN QUE EL BOT EXTRAER DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC), DEBE ENVIAR DOS MENSAJES CONTINUOS, EL PRIMERO CON LOS DATOS QUE SE OBTIENEN DEL SAC:

MENÚ – DIRECTORIO	1ER MENSAJE:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tesorería</li> <li>2. Infracciones</li> <li>3. Atención Ciudadana</li> <li>4. Programas sociales</li> <li>5. Cartas de residencia</li> <li>6. Bolsa de trabajo</li> <li>7. Desarrollo Urbano</li> <li>8. DIF</li> </ol>	<p>¡Listo, te proporciono los datos de la Dependencia para que puedas establecer comunicación con ellos!</p> <p>Nombre: TESORERIA MUNICIPAL  Calle: PLAZA PRINCIPAL S/N  Colonia: ZONA CENTRO  CP: 37000  Teléfono: 477-788-00-00  EXT: 1200, 1201  Horario: 8:00 AM A 8:30 PM  Responsable: C.P. GRACIELA RODRIGUEZ FLORES</p>
	<p>EL 2DO MENSAJE DEBE CONTENER ESTE TEXTO:</p> <p>Muchas gracias, tus comentarios son muy importantes para nosotros.  ¿Quieres que te ayude con algo más?  Escribe el número correspondiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si</li> <li>2. No</li> </ol> <p>Recuerda que si tienes una emergencia 🚒 🚑 marca inmediatamente al 911  ¡Gracias por ser parte de las mejoras de nuestra ciudad!</p>

Si el ciudadano elige la **opción 1** de debe llevar al menú principal

Si el ciudadano elige la **opción 2**, debe mandarte el siguiente mensaje:  
¡Gracias por ayudar en la mejora de nuestra ciudad!

\*\*\*\*\*

AL ELEGIR LA OPCIÓN 3 DEL MENÚ PRINCIPAL, DEBERÁ ENVIARTE UN MENSAJE SIMILAR A ESTE:

MENÚ PRINCIPAL	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar cómo va un reporte anterior</p> <p>NOTA: Los números de folio se extraen del Sistema de Atención Ciudadana (SAC)</p>	<p>Te comparto el folio de los últimos reportes que diste de alta:  110670  110619  110615</p> <p>(Escribe un folio de la lista o uno distinto para conocer su status o escribe “menú” para regresar al menú principal)</p>

AL ESCRIBIR UN NÚMERO DE FOLIO, EL BOT DEBERÁ TRAER LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC), PARA QUE EL CIUDADANO PUEDA VER LA RESPUESTA QUE LA DEPENDENCIA LE PROPORCIONÓ, POR EJEMPLO, AL ESCRIBIR EL FOLIO , EL BOT TRAE DOS MENSAJES:

MENSAJE 1:	El status del folio 110670 es: Capturado, LÁMPARA APAGADA EN JUAN DUARTE 205
MENSAJE 2:	¿Quieres revisar algún otro reporte con un número de folio o regresar al menú principal?

	(Escribe el número para seleccionar la opción)
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <input type="checkbox"/> Revisar un reporte con número de folio</li> <li>2. <input type="checkbox"/> Regresar al menú principal</li> <li>3. <input checked="" type="radio"/> Chatear con una persona</li> <li>4. No, es todo</li> </ol>

AL ELEGIR LA OPCIÓN 1 DEL MENSAJE 2, TE DEBE ENVIAR EL SIGUIENTE MENSAJE:

MENSAJE 2	
1. <input type="checkbox"/> Revisar un reporte con número de folio	<p>Te comparto el folio de los últimos reportes que diste de alta: 110670 110619 110615</p> <p>(Escribe un folio de la lista o uno distinto para conocer su status o escribe “menú” para regresar al menú principal)</p>

AL ELEGIR LA OPCIÓN 2 (2.  Regresar al menú principal) TE DEBE LLEVAR DE REGRESO AL MENÚ PRINCIPAL

MENSAJE 2 (AL ELEGIR LA OPCIÓN 2 Ó 3 DEL MENSAJE 2:	
2. <input checked="" type="radio"/> Regresar al menú principal	TE DEBE REGRESAR AL MENÚ PRINCIPAL
3. <input checked="" type="radio"/> Chatear con una persona	<p>TE DEBE LLEVAR AL MENSAJE:</p> <p>¡De acuerdo! Voy a buscar a un ejecutivo disponible para que te responda cuanto antes.</p>

\*\*\*\*\*

ELIGIENDO LA OPCIÓN 4 DEL MENÚ PRINCIPAL:

MENÚ PRINCIPAL	
4. <input checked="" type="radio"/> Chatear con una persona	¡De acuerdo! Voy a buscar a un ejecutivo disponible para que te responda cuanto antes.

\*\*\*\*\*

ELIGIENDO LA OPCIÓN 5 DEL MENÚ PRINCIPAL, ENVÍA DOS MENSAJES, EL PRIMERO CON DOS LIGAS ELECTRÓNICAS Y EL SEGUNDO DIRIGE A CONTINUAR CON ALGÚN OTRO TEMA A TRAVÉS DEL BOT:

MENÚ PRINCIPAL	
5. <input type="checkbox"/> Conoce #ParticipaLeón	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  Para conocer mas detalles sobre #ParticipaLeón ingresa a la página: <a href="https://participa.leon.gob.mx/como-participo">https://participa.leon.gob.mx/como-participo</a></li> <li>2.  Para ubicar tu Delegación ingresa a la página: <a href="https://participa.leon.gob.mx/ubica-tu-delegacion">https://participa.leon.gob.mx/ubica-tu-delegacion</a></li> </ol>
	<p>Muchas gracias, tus comentarios son muy importantes para nosotros. ¿Quieres que te ayude con algo más? Escribe el número correspondiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si</li> <li>2. No</li> </ol>

Recuerda que si tienes una emergencia 🚓 🚒 marca inmediatamente al 911  
¡Gracias por ser parte de las mejoras de nuestra ciudad!

AL ESCRIBIR LA OPCIÓN 1, TE REGRESA AL MENÚ PRINCIPAL:

AL ESCRIBIR LA OPCIÓN 2, TE ENVÍA ESTE MENSAJE:  
Te mantendremos pendientes de la atención a tu reporte.  
¡Gracias por ayudar en la mejora de nuestra ciudad!

\*\*\*\*\*

ELIGIENDO EL NÚMERO 6 DEL MENÚ PRINCIPAL, DEBERÁ ENVIARTE DOS MENSAJES CONTINUOS:

MENÚ PRINCIPAL	
6. 📄 Conocer el Programa de Gobierno 2021-2024	1. 📄 Para conocer el Programa de Gobierno 2021-2024 descárgalo desde la siguiente página: <a href="https://leon.gob.mx/programa-gobierno.pdf">https://leon.gob.mx/programa-gobierno.pdf</a>
	Muchas gracias, tus comentarios son muy importantes para nosotros. ¿Quieres que te ayude con algo más? Escribe el número correspondiente: 1. Si 2. No  Recuerda que si tienes una emergencia 🚓 🚒 marca inmediatamente al 911 ¡Gracias por ser parte de las mejoras de nuestra ciudad!

Y EN ESTE PUNTO SE VUELVE A REPETIR EL CICLO DE LA OPCIÓN 5

\*\*\*\*\*

ELIGIENDO EL NÚMERO 7 DEL MENÚ PRINCIPAL, TE ENVIARÁ EL SIGUIENTE MENSAJE:

MENÚ PRINCIPAL	
7. 🏠 Realizar trámites de mi #PredialLeón	1. 🏠 Consulta tu número de cuenta predial, aquí: <a href="https://portalservicios.leon.gob.mx/">https://portalservicios.leon.gob.mx/</a>  2. Consulta el estado de cuenta y realiza el pago de tu #PredialLeón aquí: <a href="https://pagos.leon.gob.mx/pagonet2/Services/predial/Predial_Form.aspx">https://pagos.leon.gob.mx/pagonet2/Services/predial/Predial_Form.aspx</a>  3. 📄 Tramita la Cuota Mínima de tu impuesto #PredialLeón aquí: <a href="https://portalservicios.leon.gob.mx/">https://portalservicios.leon.gob.mx/</a>  4. 📄 Descarga tu recibo digital predial, aquí: <a href="https://pagos.leon.gob.mx/pagonet2/services/Predial/Predial_Form.aspx">https://pagos.leon.gob.mx/pagonet2/services/Predial/Predial_Form.aspx</a>
	Muchas gracias, tus comentarios son muy importantes para nosotros. ¿Quieres que te ayude con algo más? Escribe el número correspondiente: 1. Si 2. No  Recuerda que si tienes una emergencia 🚓 🚒 marca inmediatamente al 911 ¡Gracias por ser parte de las mejoras de nuestra ciudad!

DE LAS OPCIONES 1 A 4 - TE LLEVARÁ A LA LIGA ELECTRÓNICA AHÍ MENCIONADA.

DEL SEGUNDO MENSAJE, SE REPITE EL CICLO DE LA OPCIÓN 5

\*\*\*\*\*

ELIGIENDO EL NÚMERO 8 DEL MENÚ PRINCIPAL, TE ENVIARÁ AL SIGUIENTE MENSAJE:

MENÚ PRINCIPAL 8. <input type="checkbox"/> Acceso gratuito a parques	Escribe el número para seleccionar los datos del parque o área verde que deseas visitar:  1.  Parque Metropolitano 2.  Zoológico 3.  Explora 4. <input type="checkbox"/> Deportivas COMUDE 5.  Sugerencias y reportes  o escribe la palabra menú para regresar.
---	---

AL ELEGIR EL NÚMERO 1 DE ESTE MENSAJE TE LLEVA AL SIGUIENTE MENSAJE:

1.  Parque Metropolitano	Puedes acceder de forma gratuita al  Parque Metropolitano los días <input type="checkbox"/> sábado y domingo.  Recuerda 😊  1 <input type="checkbox"/> Los adultos sólo deben presentar una identificación oficial con fotografía que acredite su residencia en León, Gto. (INE, licencia de conducir, credencial de INAPAM). 2 <input type="checkbox"/> Las niñas, niños y adolescentes entran gratis y en la compañía de un adulto. 3 <input type="checkbox"/> Esta medida es permanente y adicional a las ya vigentes, en cada uno de los espacios la gratuidad <input type="checkbox"/> no aplica para los estacionamientos  Si quieres volver al menú anterior, escribe la palabra regresar.
--------------------------	--





NOTA: AL ESCRIBIR: “REGRESAR” EL FLUJO TE DEBE LLEVAR AL MENÚ DE LOS PARQUES.

AL ELEGIR EL NÚMERO 2, TE LLEVA AL SIGUIENTE MENSAJE:











2.  Zoológico	Puedes acceder de forma gratuita al  Zoológico los días <input type="checkbox"/> domingo.  Recuerda 😊  1 <input type="checkbox"/> Los adultos sólo deben presentar una identificación oficial con fotografía que acredite su residencia en León, Gto. (INE, licencia de conducir, credencial de INAPAM). 2 <input type="checkbox"/> Las niñas, niños y adolescentes entran gratis. 3 <input type="checkbox"/> Esta medida es permanente y adicional a las ya vigentes, en cada uno de los espacios la gratuidad <input type="checkbox"/> no aplica para los estacionamientos  Si quieres volver al menú anterior, escribe la palabra regresar.
---------------	--

AL ELEGIR EL NÚMERO 3, TE LLEVA AL SIGUIENTE MENSAJE:





3.  Explora	Puedes acceder de forma gratuita a
-------------	------------------------------------

	<p> Explora a partir del 27 de febrero.</p> <p>Recuerda </p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <input type="checkbox"/> Los adultos sólo deben presentar una identificación oficial con fotografía que acredite su residencia en León, Gto. (INE, licencia de conducir, credencial de INAPAM).</li> <li>2 <input type="checkbox"/> Las niñas, niños y adolescentes entran gratis y en la compañía de un adulto.</li> <li>3 <input type="checkbox"/> Esta medida es permanente y adicional a las ya vigentes, en cada uno de los espacios la gratuidad  no aplica para las salas del museo y los estacionamientos </li> </ol> <p>Si quieres volver al menú anterior, escribe la palabra regresar.</p>
--	---

AL ELEGIR EL NÚMERO 4, TE LLEVA AL SIGUIENTE MENSAJE:

<p>4. <input type="checkbox"/> Deportivas COMUDE</p>	<p>Puedes acceder de forma gratuita a las <input type="checkbox"/> deportivas de COMUDE los días domingo a las instalaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Antonio 'Tota' Carbajal</li> <li> Parque del Árbol</li> <li> Chapalita</li> <li> Jesús Rodríguez Gaona</li> <li> Luis I. Rodríguez</li> <li> Enrique Fernández Martínez</li> <li> Parque Extremo Las Hilamas</li> </ul> <p>Recuerda </p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <input type="checkbox"/> Los adultos sólo deben presentar una identificación oficial con fotografía que acredite su residencia en León, Gto. (INE, licencia de conducir, credencial de INAPAM).</li> <li>2 <input type="checkbox"/> Las niñas, niños y adolescentes entran gratis.</li> <li>3 <input type="checkbox"/> Esta medida es permanente y adicional a las ya vigentes, en cada uno de los espacios la gratuidad  no aplica para los estacionamientos </li> </ol> <p>Si quieres volver al menú anterior, escribe la palabra regresar.</p>
--	---

AL ELEGIR EL NÚMERO 5, TE LLEVA AL SIGUIENTE MENSAJE:

<p>5.  Sugerencias y reportes</p>	<p>Ayúdanos a mejorar tu experiencia </p> <p>Escríbenos tus sugerencias, comentarios o reportes y cuéntanos tu visita a los parques  de León </p>
--	--



DE AHÍ EL CIUDADANO DEBE PODER ESCRIBIR SU MENSAJE Y DESPUÉS DE QUE LO "ENVÍE" DEBE ENVIARTE AL SIGUIENTE TEXTO:

Muchas gracias, tus comentarios son muy importantes para nosotros.

¿Quieres que te ayude con algo más?

Escribe el número correspondiente:

1. Sí
2. No

Recuerda que si tienes una emergencia   marca inmediatamente al 911

¡Gracias por ser parte de las mejoras de nuestra ciudad!

## ANEXO V

### INTEGRACIÓN MEDIANTE APIS

#### LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024

#### CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO. PRIMERA CONVOCATORIA

Nombre de Proyecto		Contratación Call Center	
Dependencia cliente	Secretaría de Vinculación y Atención a los Leoneses	Área cliente	Dirección de atención ciudadana
Fecha de elaboración 16 de mayo de 2022			

#### Contenido

INTEGRACIÓN MEDIANTE API's	36
CONSUMO POR PARTE DEL PROVEEDOR	36
MÉTODOS ACTUALES PARA CONSUMO	36
DETALLE MÉTODOS ACTUALES	37
EXPOSICIÓN DE MÉTODOS POR PARTE DEL PROVEEDOR	44

#### INTEGRACIÓN MEDIANTE API's

##### CONSUMO POR PARTE DEL PROVEEDOR

El chatbot generado por el proveedor contratado deberá consumir 8 métodos del API del Sistema de Atención Ciudadana para generar los reportes de atención ciudadana, incluyendo información de texto, geolocalización y adjuntos multimedia, así como información estadística relacionada con el proceso de atención.

Además debe considerar la posibilidad de consumo de al menos 10 métodos adicionales, ya sea en la misma API u otra que se indique durante el periodo de la vigencia del contrato, conforme a nuevas necesidades que puedan surgir por parte de la Dirección de Atención Ciudadana.

#### MÉTODOS ACTUALES PARA CONSUMO

No.	Método	Descripción
1	obtieneToken	Mediante un usuario y password proporcionado regresa un token que es REQUERIDO para poder consumir los demás métodos
2	obtieneListadoDependencias	Regresa las dependencias con su ID contempladas en el chatbot

3	obtieneListadoPeticones	Regresa el listado de peticiones con su ID contempladas para enviar al generar reporte SAC
4	obtieneListadoReportes	Regresa el listado de los 3 reportes más recientes generados desde el número de teléfono
5	obtieneInfoDependencia	Regresa las dependencias/areas coincidentes con el parámetro solicitado
6	obtieneDatosReporteSAC	Regresa la información del folio, su estatus y respuestas anexas al mismo
7	generaReporteSAC	Mediante el token de acceso y el folio se obtienen los datos y respuestas del reporte
8	guardaChat	Guarda cada línea de la conversación

### DETALLE MÉTODOS ACTUALES

Obtener token de acceso		
Descripción	Mediante un usuario y password proporcionado regresa un token que es REQUERIDO para poder consumir los demás métodos	
Método	obtieneToken	POST
Headers	Content-type	application/json
Body	user	*****
	pass	*****
Array respuesta	mensaje	Resultado de la autenticación
	token	[TOKEN GENERADO]

Obtener listado de dependencias contempladas en diálogo	
Descripción	Regresa las dependencias con su ID contempladas en el chatbot

Método	obtieneListadoDependencias	POST
Headers	Content-type	application/json
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]
Body		
Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN
	registros	Número de coincidencias encontradas (1, 2, 3..)
	mensaje	En caso de no encontrar coincidencia
	datos (Array)	_depto: ID de dependencia  nombre: Nombre de dependencia

## Obtener listado de peticiones para reportar

Descripción	Regresa el listado de peticiones con su ID contempladas para enviar al generar reporte SAC	
Método	obtieneListadoPeticiones	POST
Headers	Content-type	application/json
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]
Body		

Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN
	error	0 / 1
	mensaje	Si error 1
	peticiones (Array)	_peticion - id para reporte SAC
		nombre - Nombre de petición

## Obtener listado de últimos reportes por número telefónico

Descripción	Regresa el listado de los 3 reportes más recientes generados desde el número de teléfono	
Método	<b>obtieneListadoReportes</b>	POST
Headers	Content-type	application/json
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]
Body	telefono	Número de teléfono origen
Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN
	error	0 / 1
	mensaje	Si error 1
	folio	Folio del reporte SAC
	status	Estatus del folio
	fecha_status	Fecha último cambio de estatus

	peticion	Nombre estándar de la petición	
<b>Obtener datos de dependencia solicitada</b>			
Descripción	Regresa las dependencias/areas coincidentes con el parámetro solicitado		
Método	<b>obtieneInfoDependencia</b>	POST	
Headers	Content-type	application/json	
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]	
Body	ID	ID de la dependencia seleccionada	
Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN	
	registros	Número de coincidencias encontradas (1, 2, 3..)	
	mensaje	En caso de no encontrar coincidencia	
	departamento (Array)	nombre	
		calle	
		colonia	
		cp	
telefono			
	extension		

		horario
		responsable

## Consulta info de reporte SAC

Descripción	Regresa la información del folio, su estatus y respuestas anexas al mismo	
Método	<b>obtieneDatosReporteSAC</b>	POST
Headers	Content-type	application/json
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]
Body	folio	Folio del reporte SAC
Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN
	error	0 / 1
	mensaje	Si error 1
	folio	Folio del reporte SAC
	ciudadano	Nombre del ciudadano que emite el reporte
	estatus_folio	status_fecha_modif - Fecha último cambio de status
		status_nombre - Estatus actual del folio

	peticion	Nombre estándar de la petición
	descripcion	Descripción del reporte
	respuestas (Array)	Respuestas existentes de dependencias referentes al folio
		Si respuesta tiene archivo anexo: ("img_path")
		generar link en rutal del sistema SAC

## Generar reporte SAC

Descripción	Mediante el token de acceso y el folio se obtienen los datos y respuestas del reporte	
Método	<b>generaReporteSAC</b>	POST
Headers	Content-type	application/json
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]
Body	telefono	Número de teléfono donde se reporte en chat
	id_peticion	ID de petición del listado de peticiones ("5e5d8dcbac097827627f66c0")
	descripcion	Descripción del reporte
	latitud	Latitud de la ubicación del reporte
	longitud	Longitud de la ubicación del reporte
	img	Imagen (si aplica)
	domicilio	Dirección del reporte

Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN
	error	0 / 1
	mensaje	Si error 1
	nuevo_folio	Folio de su reporte generado

## Insertar línea de chat

Descripción	Guarda cada línea de la conversación	
Método	<b>guardaChat</b>	POST
Headers	Content-type	application/json
	accessauthtoken	[TOKEN GENERADO]
Body	uuid_chat	UUID del chat
	uuid_msj	UUID del mensaje
	fecha	Fecha del mensaje (YYYY/mm/dd hh:mm:ss)
	via	ENTRADA/SALIDA
	mensaje	Contenido del mensaje
	anexo	Si aplica imagen o archivo anexo
	adicional	Información adicional

	numero_origen	Número de teléfono
Array respuesta	error_token	En caso de no ser válido el TOKEN
	inserted	Confirma se registro el guardado del registro
	inserted_id	ID del registro insertado

## EXPOSICIÓN DE MÉTODOS POR PARTE DEL PROVEEDOR


El Chatbot desarrollado por parte del proveedor deberá contar con una interfaz de programación (API), en la que debe considerar al menos 10 métodos solicitados por parte del Municipio de León, que debe ser compatible y consumida por el Sistema de Atención Ciudadana con el propósito de generar notificaciones y/o actualizaciones de estado relacionadas con los reportes generados por el sistema u otra interacción solicitada durante el periodo de la vigencia del contrato, conforme a las necesidades que puedan surgir por parte de la Dirección de Atención Ciudadana.


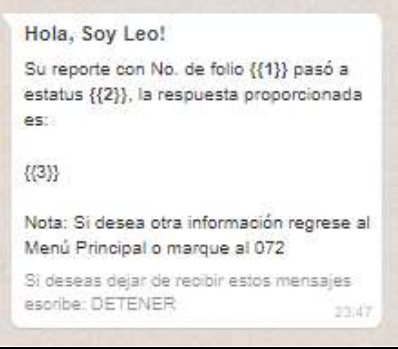

**ANEXO VI**

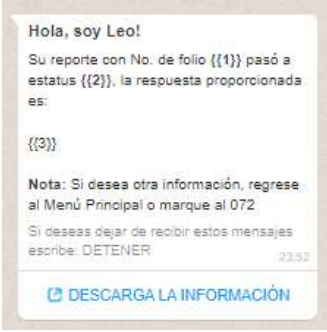

**MAQUETA PLANTILLA DE MENSAJES DE SALIDA**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL No. DGRMySG-LPN-020/2024**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.  
PRIMERA CONVOCATORIA**

<b>PLANTILLAS DE SALIDA</b>	
<p><b>SUPUESTO 1</b> El reporte pasa a estatus de <b>Proceso (sin archivo adjunto)</b></p> <p>Si el ciudadano <b>ELIGE</b> la palabra <b>FINALIZAR CHAT</b>, recibirá el siguiente mensaje:</p> <p><b>Seguimos trabajando, recibirá un mensaje cuando su reporte haya sido atendido.</b></p> <p><b>Nota: Este mensaje sólo se enviará cuando el cambio de estatus sea a PROCESO.</b></p>	<p>SALE PLANTILLA CON INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA LA DEPENDENCIA</p> 
<p>Si el ciudadano escribe la palabra: <b>DETENER</b> Entonces, el Chatbot deberá enviar el mensaje:</p>	<p><b>Lamentamos que ya no desees recibir más mensajes de Leo...</b></p> <p> <b>Podrás volver a recibir mensajes escribiendo la palabra: Alta</b></p>
<p><b>SUPUESTO 2</b> El reporte pasa a estatus de <b>Proceso (con archivo adjunto)</b></p> <p>Si el ciudadano <b>ELIGE</b> la palabra <b>FINALIZAR CHAT</b>, recibe el siguiente mensaje:</p> <p><b>Seguimos trabajando, recibirá un mensaje cuando su reporte haya sido atendido.</b></p>	<p>SALE PLANTILLA CON INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA LA DEPENDENCIA</p>

<p><b>Nota: Este mensaje sólo se enviará cuando el cambio de estatus sea a PROCESO.</b></p>	
<p><b>Si el ciudadano escribe la palabra: DETENER</b> Entonces, el Chatbot deberá enviar el mensaje:</p>	<p><b>Lamentamos que ya no desees recibir más mensajes de Leo...</b>  <input checked="" type="checkbox"/> <b>Podrás volver a recibir mensajes escribiendo la palabra: Alta</b></p>
<p><b>SUPUESTO 3</b> El reporte pasa a estatus de Terminado (sin archivo adjunto)</p> <p>Ciudadano recibe dos mensajes automáticos, uno con la respuesta de la dependencia, el segundo con la ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</p>	<p>SALE LA PLANTILLA CON INFORMACIÓN DE LA DEPENDENCIA E INMEDIATAMENTE SE DISPARA LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN EN UN SEGUNDO MENSAJE</p> 
	<p><b>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</b></p> 
<p>Después de que el ciudadano conteste la plantilla de Encuesta,</p>	

<p>esperamos que envíe el siguiente mensaje:</p>	<p><b>Gracias por responder la encuesta y contribuir a seguir trabajando por León!</b> 👍❤️</p>
<p><b>Si el ciudadano escribe la palabra: DETENER</b></p> <p>Entonces, el Chatbot deberá enviar el mensaje:</p>	<p><b>Lamentamos que ya no desees recibir más mensajes de Leo...</b></p> <p>✅ <b>Podrás volver a recibir mensajes escribiendo la palabra: Alta</b></p>
<p><b>SUPUESTO 4</b> El reporte pasa a estatus de Terminado (con archivo adjunto)</p> <p>Ciudadano recibe dos mensajes automáticos, uno con la respuesta de la dependencia, el segundo con la ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</p>	<p>SALE LA PLANTILLA CON INFORMACIÓN DE LA DEPENDENCIA E INMEDIATAMENTE SE DISPARA LA ENCUESTA DE SALIDA EN UN SEGUNDO MENSAJE</p> 
	<p><b>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</b></p> 
<p>Después de la plantilla de Encuesta, esperamos que envíe el siguiente mensaje:</p>	<p><b>Gracias por responder la encuesta y contribuir a seguir trabajando por León!</b> 👍❤️</p>
<p><b>Si el ciudadano escribe la palabra: DETENER</b></p> <p>Entonces, el Chatbot deberá enviar el mensaje:</p>	<p><b>Lamentamos que ya no desees recibir más mensajes de Leo...</b></p> <p>✅ <b>Podrás volver a recibir mensajes escribiendo la palabra: Alta</b></p>
<p><b>FIN</b></p>	