



SECRETARIA DE LA CONTRALORIA
ADJUDICACIONES DIRECTAS OCTUBRE-DICIEMBRE DE 2011
Información Revisada al 02 de Enero de 2012



| NUMERO | FUNDAMENTO LEGAL | | DESCRIPCIÓN (BIENES/ SERVICIOS) | PROVEEDOR ADJUDICADO NOMBRE | CONTRATO | | |
|--------------|------------------|------------|---|--------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| | ARTICULO | FRACCION | | | NUMERO | IMPORTE | FECHA DE CONTRATO |
| SH/AD/106/11 | 102 | Ap. A F-XI | Serv. Prof. Para Implantación del servicio de respuesta ciudadana Marc@gob | C. Jesús Manuel Otero Chalup | SH/AD/106/2011 | \$ 1,857,856.00 | 24/10/2011 |



Chihuahua
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

OFICIO No. CMDT 151-2011



COMITÉ DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS
PODER EJECUTIVO
Chihuahua, Chih., 11 de Octubre de 2011

24 OCT 2011

RECIBIDO

**H. COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**
Presente.-

Sirva el presente para solicitar la contratación, bajo la modalidad de Adjudicación Directa, de un **Servicio Profesional para la Implantación del Sistema de Atención y Respuesta Ciudadana (Marc@gob)**. Dicha solicitud se fundamenta en el supuesto previsto por el artículo 102 apartado A) fracción XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, por tratarse de Servicios Profesionales.

ANTECEDENTES

A finales del año 2002, la entonces Coordinación de Desarrollo Administrativo y Modernización adquirió los Servicios Profesionales para el desarrollo, diseño, capacitación para uso y administración del cambio, y equipamiento e implementación de un Sistema de Atención y Respuesta Ciudadana (Marc@gob). Dicho servicio contemplaba además el soporte, mantenimiento y actualización de software y licencias por un plazo de 12 meses, de tal forma que dicho contrato se fue renovando anualmente hasta terminar la garantía.

La aplicación que actualmente se encuentra implantada en el Sistema de Atención y Respuesta Ciudadana (Marc@gob) ya es obsoleta e ineficiente, por lo que en este momento no se proporciona el servicio de atención ciudadana de manera efectiva a la población, derivando en consecuencia en la necesidad de una renovación completa de la aplicación y por ende una nueva implementación del sistema.

Los equipos y programas de cómputo que se utilizan en el sistema deben estar soportados por servicios certificados por los fabricantes de los productos, es decir, resulta imprescindible que el Sistema de Atención y Respuesta Ciudadana (Marc@gob) cuente con soporte técnico de alta calidad y servicio.

MOTIVACION

Los Servicios Profesionales que se solicitan consisten en la Implantación de un Sistema de Atención Ciudadana que a través de infraestructura tecnológica permita interactuar entre equipos de cómputo y telefonía para proveer de información a los ciudadanos, recibir trámites, peticiones, sugerencias y recibir pagos, permitiéndole estos puntos de contacto para la asignación, seguimiento y control de las solicitudes; así mismo se podrá llevar el control detallado en cada una de las interacciones con el ciudadano (historial) en una base de datos centralizada.

En ese sentido, se llevó a cabo una evaluación entre varios proveedores para la designación de la persona que cumpliera con las especificaciones técnicas y al mismo tiempo nos ofreciera las mejores condiciones en cuanto a experiencia, calidad, precio y garantía en el servicio, por lo que una vez realizado el estudio se concluyó que el proveedor **Jesús Manuel Otero Chalup** cuenta con los atributos necesarios para realizar el servicio requerido, además cuenta con la ventaja de que parte de su personal especializado tiene la experiencia idónea, ya que participaron en la instalación de la aplicación original, lo que deriva en una prerrogativa adicional para el proveedor seleccionado; cabe mencionar de que al tratarse de un prestador de servicios local, se da cumplimiento al Plan Estatal de Desarrollo al buscar apoyar preferentemente a proveedores de la entidad.

y

000050

Edificio L.D. Oscar Flores "el Pico"
Victoria No. 310
5o. Centro C.P. 31000
Chihuahua, Chih.
Tel. (614) 4293300 ext. 13531 13589
Directo (614) 4263356
www.chihuahua.gob.mx





Chihuahua
Estado del Estado

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

OFICIO No CMDT 151-2011

FUNDAMENTO

Dicha Adquisición se fundamenta en el artículo 102 apartado A) fracción XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, que señala:

Art. 102. Las Entidades, Ayuntamientos, Dependencias y Organismos, bajo su responsabilidad y previo el dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios o del Comité Calificador de Propuestas, según sea el caso, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos, servicios u obra pública, a través de un procedimiento de licitación restringida o adjudicación directa, cuando:

A) *Tratándose de adquisiciones, arrendamientos y servicios, además podrá seguirse un procedimiento de licitación restringida o adjudicación directa cuando:*

B)

XI.- *Se trate de servicios profesionales.*

Expuesto lo anterior solicitamos de este H. Comité la autorización para la Adquisición del **Servicio Profesional consistente en la Implantación del Sistema Atención y Respuesta Ciudadana (Marc@gob)**, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, con el proveedor **Sr. Jesús Manuel Otero Chalup**, por la cantidad de **\$142,912.00 (CIENTO CUARENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS DOCE DÓLARES 00/100 U.S.)** incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, o su equivalente en moneda nacional de acuerdo al tipo de cambio que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha en que se realice la facturación.

Para lo anterior se anexa:

- Validación Técnica DNTI-408-2011
- Dictamen Técnico oficio DNTI-610-2011
- Propuestas Técnica y Económica
- Documentación solicitada en la configuración técnica
- Curriculum del proveedor
- Copia del certificado de registro en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios de la Administración Pública Estatal.
- Oficio de suficiencia presupuestal No. DP-2009/2011
- Estudio comparativo para evaluación del proveedor.

La Dependencia ejecutora ha señalado como representante responsable de este proceso a la Lic Martha Anchondo Chavarría, quedando a sus órdenes para cualquier aclaración en la extensión 13965.

Sin más por el momento y en espera de su aprobación quedamos de este H. Comité,

ATENTAMENTE

C. CESAR ENRIQUE TOLEDO FRANCO
COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA

LIC. ALEJANDRO RODOLFO LERUPELMEIDA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA

mach

000049



31/10/106/2011

ANEXO II

DNTI-408-2011

PROPUESTA ECONÓMICA

| PART. | CANT. | EQUIPO Y/O SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES | MARCA Y MODELO DEL EQUIPO COTIZADO | PRECIO UNITARIO DOLARES AMERICANOS | PRECIO TOTAL DOLARES AMERICANOS |
|-------|-------|---|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 1 | 1 | <p>SERVICIO DE IMPLANTACION DEL SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA MARC@GOB</p> <p>- El Sistema permitirá interactuar entre equipos de cómputo y telefonía para proveedor de información a los ciudadanos, recibir trámites, peticiones, sugerencias y recibir pagos, permitiéndole estos puntos de contacto para la asignación, seguimiento y control de las solicitudes; así mismo deberá llevar un control detallado en cada una de las interacciones con el ciudadano en una base de datos centralizada.</p> <p>- Los puntos de contacto que deberá contener el servicio serán: teléfono, ventanilla, Internet y correo electrónico. Se deberá utilizar para el contacto por Internet el portal del Gobierno del Estado de Chihuahua, así mismo contener la aplicación de atención ciudadana con la funcionalidad de administración de tareas y escalación de solicitudes.</p> <p>- Se deberán controlar los tiempos para la resolución de los trámites y servicios logrando que al no ser atendidas las solicitudes, se pueda realizar la escalación al menos dos niveles superiores a través de correo electrónico y de forma automática.</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la Infraestructura, Información y funcionalidad actual • Instalación del software • Extracción y respaldo de datos para su depuración • Migración de la customización • Carga de datos depurados • Análisis de los procesos actuales para su reingeniería • Desarrollo e integración de funcionalidades perdidas • Integración SIEBEL con AVAYA • Interfaces a desarrollos internos • Implantación y arranque • Capacitación técnica y usuario final (incluye manuales) <p>Además de todas las características detalladas en la Propuesta Técnica del Anexo I</p> | | 123,200.00 | 123,200.00 |
| | | SUBTOTAL: | | | 123,200.00 |
| | | I.V.A. | | | 19,712.00 |
| | | TOTAL DOLARES AMERICANOS CON I.V.A. | | | 142,912.00 |

EL PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIO DEBERÁ UTILIZAR ESTE FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA E INDICAR LA MARCA, MODELO Y COSTOS DEL EQUIPO COTIZADO. (No aplica Marca y Modelo del Equipo Cotizado para los Servicios)



000035

Jesus Manuel Otero Chalup
 NOMBRE Y SELLO DEL PROVEEDOR O
 PRESTADOR DE SERVICIO

Jesus Manuel Otero Chalup
 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
 MANIFIESTO DE CONFORMIDAD Y ACEPTACIÓN