



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

Con fundamento en los artículos 1 numeral 2, 35 numeral 1 fracciones I y X, 55 numeral 1, 59 numeral 1 y Octavo Transitorio de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como los artículos 1, 4 fracción III, 9 fracción I y X, 49, 51, 58, 64 y 93 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, se convoca a lo siguiente:

**BASES PARA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL  
SIN PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES  
NÚMERO DE LICITACIÓN: LSC-083/2025  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04/12/2025  
TIPO DE LICITACIÓN: PRESENCIAL/ELECTRONICA (MIXTA)**

**I.-CONVOCANTE:** ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO “SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN”.

**REQUIRENTE:** JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL OPD SSMZ

**TIPO DE CONTRATO:** MULTIANUAL

**EJERCICIO FISCAL:** 2025 - 2027

**ENTREGAS:** O.P.D. SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.

**ORIGEN DE LOS RECURSOS:** PROPIO

**PARTIDA PRESUPUESTAL:** 317 SERVICIOS DE ACCESO DE INTERNET, REDES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

**II.- DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS, CONDICIONES DE ENTREGA O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, CANTIDADES Y REQUISITOS SOLICITADOS POR EL ÁREA REQUIRENTE:**

ARTICULO/ SERVICIO
“ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”

**TODAS LAS ESPECIFICACIONES Y OBSERVACIONES SE ENCUENTRAN PLASMADAS EN EL ANEXO 5**

La descripción detallada de los bienes, arrendamientos o servicios, cantidades, tiempos de entrega, los aspectos que se consideran necesarios para determinar el objeto y alcance de la contratación y los documentos requeridos por el área requirente se detallan en el Anexo 5 y el formato de presentación de propuestas técnica se encuentra en el Anexo 6 de las presentes Bases.

**III.- CALENDARIO DE EVENTOS, HORA DE CELEBRACIÓN Y ETAPAS DEL PROCESO DE LICITACIÓN:**

Presentación Carta de Intención en participar:	Visita de Campo:	Limite envío de Preguntas:	Acto de Junta de Aclaraciones:	Fecha, lugar y hora de presentación de Pruebas:	Acto de Presentación y Apertura de Propuestas:	Publicación del fallo:
Desde la publicación de las bases hasta las <b>11:00 HRS</b> del <b>08/12/2025</b>	<u>NO APLICA</u>	Desde la publicación de las bases hasta las <b>12:00 HRS</b> del <b>08/12/2025</b>	A las <b>11:00 HRS</b> del día <b>09/12/2025</b>	Conforme agenda en horario de 9am a 3 pm los días <b>11/12/2025</b>	A las <b>10:00 HRS</b> del día <b>15/12/2025</b>	Dentro de los 20 días naturales siguientes al acto de presentación y Apertura de Proposiciones.

**ETAPAS DEL PROCESO**

**CARTA DE INTENCIÓN EN PARTICIPAR:**

El licitante interesado deberá entregar de manera obligatoria y dentro del periodo solicitado Carta de Intención en participar, en original; misma que deberá ser dirigida al Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan en formato libre y hoja membretada, indicando su deseo en participar, así como número de Licitación, nombre y firma autógrafa del representante legal que firme la totalidad de la propuesta.



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

Deberá ser entregada en las oficinas de la Jefatura de Adquisiciones ubicada en el segundo piso del Hospital General de Zapopan, Calle Ramón Corona #500, Zapopan Centro con horarios de oficina de lunes a viernes de 8 am a 3 pm y dentro de la hora y fecha límite establecida en las presentes bases de licitación.

**PRESENTACIÓN DE MUESTRAS:** NO APLICA

**VISITA DE CAMPO:** NO APLICA

**JUNTA DE ACLARACIONES Y/O PREGUNTAS:**

Junta de Aclaraciones y/o preguntas se llevará a cabo de forma presencial más no obligatorio, el **día 09 de diciembre del 2025 a las 11:00 horas**, en el Área de Jefatura de Adquisiciones del Hospital General de Zapopan ubicado en la segunda planta de las oficinas administrativas.

Los interesados, deberán formular y enviar sus cuestionamientos conforme al Anexo 1 de estas bases desde el inicio de la licitación y hasta el día 08 de diciembre 2025 a las 12:00 horas, en formato Word, Calibri light 12 y formato PDF para proteger su firma al correo oficial de proveedores de este Organismo, siendo:

[david.rodriquezg@zapopan.com.mx](mailto:david.rodriquezg@zapopan.com.mx)

En el asunto del correo deberá indicar lo siguiente:

**SEGUNDA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

Solo se permitirá el envío de cuestionamientos vía correo electrónico y deberán formularse respecto de las bases y sus anexos, por lo que la convocante no estará obligada a responder preguntas que versen sobre alguna cuestión que no esté directamente vinculada con éstos.

Los cuestionamientos que formulen los interesados respecto a requisitos, aspectos técnicos de los bienes o servicios requeridos, deberán ser respondidos por el área requirente, mientras que aquellas preguntas efectuadas respecto de los aspectos administrativos del procedimiento licitatorio serán respondidas respectivamente por la convocante y el área requirente en lo que corresponda.

Será emitida un acta en donde se harán constar los cuestionamientos formulados por los interesados; y las respuestas de la convocante serán publicadas en el portal <https://www.ssmz.gob.mx/0919licita/index.html> según el calendario establecido de las presentes bases.

**NOTA:** Cualquier modificación a la convocatoria de la licitación, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su proposición.

Se adjunta a estas bases el **FORMATO A Y B (Caratulas para la presentación de entrega de sobres)** mismas que contienen los datos que deberán plasmarse en el exterior de los sobres, deberá llenar, imprimir y pegar esa caratula en el exterior de sus sobres.

**ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES:**

Las propuestas podrán ser recibidas vía correo electrónico a: [compras3@ssmz.gob.mx](mailto:compras3@ssmz.gob.mx) a más tardar y hasta las 10:00 horas del día 15 de diciembre del 2025.

**Participación Electrónica/Presencial (mixta):** Presentar en **dos** sobres cerrados que contengan la propuesta técnica y la propuesta económica respectivamente identificados con el nombre de la empresa y el número de licitación al que corresponden.

**Los sobres que contengan las propuestas técnicas y económicas deberán ser entregados en las oficinas de la Jefatura de Adquisiciones desde el día de su publicación y hasta las 10:00 horas del día 15 de diciembre del 2025.**

Las propuestas presentadas fuera del horario y día señalado no podrán ser tomadas en cuenta.

Los documentos deberán ser **integrados en orden** de los formatos y anexos según corresponda, con las hojas numeradas o foliadas en forma consecutiva de la primera a la última, debiendo indicar el total de hojas que

conforman su propuesta, así como el progresivo que le corresponde a cada hoja de manera consecutiva, es decir, si su propuesta se compone de 50 hojas deberá enumerarlas de la siguiente manera 1/50, 2/50, 3/50, etc.

**NO SE DEBERÁ OMITIR NINGÚN DOCUMENTO DE LOS SOLICITADOS EN LAS PRESENTES BASES.**

Para intervenir en el acto de presentación y apertura de proposiciones, bastará que los licitantes presenten un escrito en el que su Representante Legal manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica, de conformidad con lo establecido en los artículos 59 numeral 1 fracción VI de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 58 fracción VIII del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

**UNA VEZ RECIBIDAS LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS, SE PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:**

- 1.- Se realizará la apertura de las propuestas de manera presencial.
- 2.- Se verificará la presentación de los documentos solicitados por la convocante misma que deberá estar completa y en orden subsecuente enumerada en cada uno de los anexos y documentos solicitados:
  - a) Acreditación Legal (**Anexo 2**).
  - b) Carta de Proposición (**Anexo 3**).
  - c) Formato para la declaración escrita (**Anexo 4**).
  - d) Manifiesto de Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y Constancia impresa emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) con una vigencia no mayor a 30 días naturales de emisión anteriores a la fecha de presentación de su propuesta firmada por el representante legal.
  - e) Copia Simple legible a nombre del LICITANTE del **último pago del impuesto** de erogaciones sobre la nómina del 3% (tres por ciento) del Estado de Jalisco y comprobante QR con una vigencia de máximo 60 días naturales de antigüedad anteriores a la fecha de presentación de propuesta (Impuesto sobre nómina)
  - f) Manifiesto de Opinión de Cumplimiento y acuse de obligaciones ante el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, para acreditarlo deberá anexar el documento en sentido positivo y con fecha de emisión máxima de 30 días naturales anteriores al acto de presentación y apertura de propuestas. En caso de no tener empleados de igual forma deberá presentar este documento, para verificar dicha información. (El portal del IMSS permite generar la Opinión de Cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social sin necesidad de contar con trabajadores activos, emitiendo el documento en sentido sin opinión) firmada por el representante legal, **presentarlo con fecha de emisión mayor al periodo establecido será motivo de desechamiento.**
  - g) **Constancia legible de la cédula de identificación fiscal** que expide el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Licitante y no mayor a 30 treinta días a la fecha de la presentación de las propuestas, requisito indispensable para todos los participantes, sea proveedor inscrito en nuestro padrón o no.
  - h) **Constancia de situación fiscal** sin adeudos en materia de aportaciones patronales y enteros de descuentos vigentes, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (**INFONAVIT**) con fecha no mayor a 30 días naturales a la fecha de registro de las propuestas técnicas y económicas. (**En caso de no tener empleados, deberá presentar documento emitido por el mismo Instituto donde se corrobore no tenerlos**).
  - i) Descripción Detallada (**Anexo 5**).
  - j) Propuesta Técnica (**Anexo 6**).
  - k) Propuesta Económica (**Anexo 7**).
  - l) Escrito de Garantía (**Anexo 8**).
  - m) Carta de Aportación Cinco al Millar (**Anexo 9**). No presentarlo debidamente respondido mencionando **Sí Autoriza o No Autoriza** será motivo de descalificación. Así como también será motivo de descalificación el que este monto repercuta o se vea reflejado en la propuesta económica.

3.- Los formatos deberán ser llenados a computadora o impresos, y llenados a máquina (no a mano) y entregados en el sobre cerrado debidamente firmados, así mismo deberá de entregar en una USB en formato Excel la propuesta técnica y la propuesta económica.

4.- Todos los formatos deberán de ser firmados por el representante legal del licitante.

**NOTA: La recepción de los documentos no implica la evaluación de su contenido, ni el desechamiento de las propuestas presentadas.**

A partir de la etapa de presentación y apertura de propuestas y hasta la notificación del fallo, quedará prohibido

a los participantes entrar en contacto con la convocante y requirente para tratar cualquier asunto relacionado con los aspectos técnicos de sus propuestas, salvo que la convocante considere necesario que alguno de ellos aclare determinados datos que se hayan presentado de forma deficiente y que no afecten el resultado de la evaluación técnica realizada, como, de manera enunciativa mas no limitativa, errores aritméticos o mecanográficos.

#### **FORMA EN LA QUE SE DEBERÁN PRESENTAR LAS PROPOSICIONES:**

- 1.- Idioma: Toda la Documentación deberá presentarse en idioma español, en el caso de catálogos e información en otro idioma, deberá de venir acompañado de una traducción simple.
- 2.- Las propuestas técnicas deberán incluir preferentemente un **ÍNDICE** que haga referencia al contenido y al número de hojas, mismas que se sugiere sean **FOLIADAS** para el rápido manejo y seguridad misma de su propuesta; no presentarlo no será motivo de desechamiento de la propuesta.
- 3.- Los documentos solicitados deberán ser dirigidos al **Organismo Público Descentralizado., Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.**
- 4.- Los licitantes participantes, deberán entregar sus propuestas, en dos sobres cerrados (propuesta técnica y propuesta económica respectivamente) y firmados por el representante legal incluyendo el número de la licitación en la que se participa.
- 5.- Todas las hojas que contengan la propuesta deberán ser firmadas por el Representante Legal Facultado con poder.
- 6.- Los documentos emitidos por un ente oficial se podrán presentar sin la firma del representante legal.

#### **ACREDITACIÓN LEGAL:**

Los interesados en participar deberán presentar el **Anexo 2** “anexo acreditación legal” y los requisitos de acreditación legal siguientes:

##### **Aquellos LICITANTES INSCRITOS EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES DEL O.P.D. “SSMZ”:**

Para aquellos licitantes que ya se encuentren inscritos en el Padrón de Proveedores deberán presentar copia de su formato de inscripción actualizado al ejercicio fiscal vigente y copia de la Identificación Oficial del Representante Legal.

##### **Aquellos LICITANTES QUE NO están inscritos en el Padrón de Proveedores del O.P.D. “SSMZ”,**

Deberán acreditar su existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de la suscripción de las proposiciones mediante la siguiente documentación:

- 1.- Persona física deberá de presentar copia de una identificación oficial, su Constancia de Situación Fiscal actual y comprobante de domicilio.
- 2.- Persona moral deberá presentar copia del Acta Constitutiva, copia del Poder Notarial, copia de Identificación oficial y su Constancia de Situación Fiscal actual y comprobante de domicilio;

Una vez recibidas las propuestas presentadas será emitida el acta de presentación y apertura de proposiciones en donde se harán constar la documentación presentada y el importe de cada una de ellas, sin que ello implique la evaluación de su contenido.

#### **PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPUESTAS: SIN RESTRICCIONES**

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas jurídicas; para tales efectos, en la proposición y en el contrato se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. En este supuesto la proposición deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de persona. A la proposición correspondiente deberá adjuntarse un documento que cumpla con lo siguiente:

Deberá estar firmado por la totalidad de los asociados o sus representantes legales;

Deberán plasmarse claramente los compromisos que cada uno de los asociados asumirá en caso de resultar adjudicados, con independencia de que posteriormente se refieran en el contrato que pueda llegar a celebrarse.

Deberá plasmarse expresamente que la totalidad de los asociados se constituyen en obligados solidarios entre sí, para el caso de incumplimientos en que pudieran incurrir durante la ejecución del contrato; y  
Deberá indicarse claramente a cargo de qué participante correrá la obligación de presentar la garantía que se requiera, en caso de que no sea posible que se otorgue de manera conjunta.  
Así mismo, en la proposición conjunta deberá señalarse un representante común para efectos de las notificaciones que, en su caso, haya necesidad de efectuar, las cuales se entenderán hechas a la totalidad de los asociados cuando le sean practicadas al representante común.

Lo anterior en términos del Artículo 76 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

#### PROPUESTA ECONÓMICA:

(Anexar la información conforme al **Anexo 7** dentro del sobre de la propuesta económica, según la forma de participación elegida por el licitante):

Precio unitario, subtotal y total e impuestos a dos decimales en moneda nacional.  
Las propuestas económicas deberán ser en formato PDF y EXCEL (acompañar en una USB copia de la propuesta económica presentada en formato Excel) donde se contengan los renglones cotizados sin omitir ningún renglón y en el caso de haber líneas en las que no participe escribir la leyenda “NO COTIZO”.

Para determinar el precio no conveniente o no aceptable se verificará que el precio del 100% de los consecutivos ofertadas no sean superiores al 10% ni inferiores al 40% del precio promedio de la investigación de mercado, la CONVOCANTE podrá declarar desiertos los RENGLONES sin que implique que se declare desierto la totalidad de la LICITACIÓN, de conformidad a lo establecido en los artículos 79 y 84 apartado 1, del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

#### EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

Se verificará que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en las bases de la licitación, quedando a cargo de la Jefatura de Adquisiciones la evaluación de los requisitos que soliciten y los aspectos técnicos del bien o servicio licitado.

El sistema de evaluación será mediante la modalidad **PUNTOS Y PORCENTAJES**. La Jefatura de Tecnologías de la Información solicita la adjudicación a un solo proveedor para la totalidad de las partidas evaluando el promedio de la media.

#### PUNTOS TECNICOS

#	Rubro	Criterio	Ponderación (pts)	Descripción de evaluación
1	Desempeño del demo funcional	Comprensión de lenguaje natural, precisión de respuestas, coherencia conversacional, tono institucional y tiempo de respuesta.	30 pts	0–15: desempeño deficiente o respuestas imprecisas. 16–30: aceptable, leves inconsistencias. 30–45: comprensión contextual fluida, respuestas precisas y tono institucional coherente.
2	Cumplimiento técnico del sistema	Uso de APIs oficiales de comunicación y modelo de conversación GPT-5.	10 pts	0: no acredita API oficial o IA genérica. 5: acredita parcialmente 10: API oficial + modelo GPT-5 o equivalente verificado.
3	Integraciones y automatización	Capacidad de integración con sistemas internos. acorde a los parámetros de interconexión e información de contexto. proporcionados para las pruebas durante la evaluación técnica.	10 pts	0-4: fallas evidentes en la integración y en el contexto. 5-7: aceptable con leves inconsistencias 8-10: demo funcional con parámetros institucionales.
4	Soporte, SLA y reportes	Claridad de niveles de servicio, tiempos de atención y sistema o metodología de	10 pts	0: No presenta SLA acorde al proyecto ni metodología clara 5: Presenta SLA y reportes manuales o con

		reportes y seguimiento mensual.		deficiencias 10: SLA definido + sistema o metodología automatizada.
5	Plan de trabajo documentación y tiempos de entrega	Entregables definidos, cronograma detallado y tiempo de implementación conforme a las bases.	10 pts	0–4: sin cronograma o entregables. 5–8: plan incompleto o con deficiencia acorde a las bases 9–10: plan completo, entregables claros y tiempos viables.

**PUNTO ECONOMICOS**

#	Concepto	Ponderación (pts)	Descripción
1	Precio del servicio único (plataforma/panel) considerar los precios antes de IVA	10 pts	Se asignarán 10 pts al menor precio ofertado; los demás se calificarán proporcionalmente según la fórmula: (precio menor / precio ofertado) × 10.
2	Precio por crédito adicional considerar los precios antes de IVA	20 pts	Se asignan 20 pts al menor costo unitario de crédito; los demás se calificarán proporcionalmente según la fórmula: (precio menor / precio ofertado) × 20.
3	Equivalencia de créditos	20 pts (5 pts por cada renglón de equivalencia)	Se asignará 5 puntos a la menor equivalencia de consumo por acción propuesta (mayor eficiencia) por cada renglón y las demás se calificarán proporcionalmente conforme a la fórmula: (equivalencia menor / equivalencia ofertada) × 5.

La convocante, con base en el análisis de los criterios de evaluación antes mencionados, elaborará un cuadro comparativo, que servirá de fundamento para determinar el ganador y emitir el fallo respecto a cuál de los “LICITANTES” será designado como ganador y con base a dicho cuadro se realizará la adjudicación correspondiente.

La “CONVOCANTE” a través de la Jefatura de Adquisiciones o quién designe(n), se reserva el derecho de analizar para aceptar o rechazar las propuestas y ofertas, y determinar el(los) “LICITANTE(S)” que ofrece(n) el mayor beneficio.

El comité de Adquisiciones, con base en el análisis de los criterios de evaluación antes mencionados, elaborará un cuadro comparativo, que servirá de fundamento para determinar el ganador y emitir el fallo respecto a cuál de los “LICITANTES” será designado como ganador y en base a dicho cuadro se realizará la adjudicación correspondiente.

En caso que existan dos o más proposiciones que en cuanto a precio tengan una diferencia máxima del dos por ciento, el contrato se adjudicará de acuerdo a lo establecido en el Artículo 49 numeral 2, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 81 numeral 2 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII Y VIII del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

Si derivado de la evaluación de las proposiciones y previa consideración de los criterios de preferencia establecidos en el párrafo anterior, se procederá en términos del artículo 68 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, con el objeto de fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles, así como la contratación de servicios, se deberá considerar el rango del PARTICIPANTE atendiendo a lo siguiente:

Criterios de Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas				
Tamaño	Sector	Rango de Número de Trabajadores (Empleados)	Rango de Monto de Ventas	Tope Máximo Combinado*

		Registrados ante el IMSS y Personas Subcontratadas)	Anuales (mdp)	
<b>Micro</b>	<b>Todas</b>	Desde 01 Hasta 10	Hasta \$4	4.6
<b>Pequeña</b>	<b>Comercio</b>	Desde 11 Hasta 30	Desde \$4.01 Hasta \$100	93
	<b>Industria y Servicios</b>	Desde 11 Hasta 50		95
<b>Mediana</b>	<b>Comercio</b>	Desde 31 Hasta 100	Desde 100.01 Hasta \$250	235
	<b>Servicios</b>	Desde 51 Hasta 100		
	<b>Industria</b>	Desde 51 Hasta 250		250
<b>*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%</b>				

La asignación del servicio objeto de la presente licitación será a un solo licitante.

En cualquier momento se podrá corroborar la autenticidad y vigencia de los documentos presentados.

Se hace del conocimiento de los participantes que los valores agregados por cada licitante serán considerados al momento de la evaluación por el área requirente.

#### CAUSAS DE DESECHAMIENTO

La “CONVOCANTE” a través del “COMITÉ DE ADQUISICIONES”, desechará total o parcialmente las propuestas de los “PARTICIPANTES” que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Se encuentren en alguno de los casos previstos por el Artículo 52 de la LEY DE COMPRAS GUBERNAMENTALES, ENAJENACIONES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS o se compruebe su incumplimiento y las sanciones aplicadas con motivo de su incumplimiento se encuentren en vigor.
- b. Si incumple con cualquiera de los requisitos solicitados en las presentes “BASES” y sus anexos.
- c. Si un socio o administrador forma parte de dos o más de las empresas “PARTICIPANTES”, o forma parte de alguna empresa a la que se le haya cancelado o suspendido el registro en el Padrón.
- d. Cuando la propuesta presentada no esté firmada por la persona legalmente facultada para ello.
- e. La falta de cualquier documento solicitado.
- f. La presentación de datos falsos.
- g. Cuando de diversos elementos se advierta la posible existencia de arreglo entre los “PARTICIPANTES” para elevar los precios objeto del presente procedimiento.
- h. Si se acredita que al “PARTICIPANTE” que corresponda se le hubieren rescindido uno o más contratos por causas imputables al mismo y/o las sanciones aplicadas con motivo de incumplimiento se encuentren en vigor.
- i. Si el “PARTICIPANTE” no demuestra tener capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica, de producción o distribución adecuada para atender el requerimiento de los servicios en las condiciones solicitadas.
- j. Si las ofertas presentadas no se realizan con estricto apego a las necesidades mínimas planteadas por la “CONVOCANTE” en las presentes “BASES”, de acuerdo a la descripción de las especificaciones y servicios requeridos.
- k. Si la propuesta económica del Proveedor en este procedimiento de adquisición, resulta superior a la del mercado a tal grado que la convocante presuma que no representa una opción que convenga a los mejores intereses del OPD, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 24, apartado 1, fracción VII de la LEY DE COMPRAS GUBERNAMENTALES, ENAJENACIONES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS, Artículo 84 numeral 1 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan para la adjudicación de los Bienes o servicios materia de este procedimiento.
- l. Si el importe de la propuesta presentada es de tal forma inferior a la del mercado a tal grado, que la “CONVOCANTE” considere que el participante no podrá prestar los servicios, por lo que incurrirá en incumplimiento.
- m. Cuando el “PARTICIPANTE” se niegue a que le practiquen visitas de verificación o inspección por parte de la “CONVOCANTE”, en caso de que ésta decida realizar visitas.
- n. Cuando el carácter de la licitación sea local y el participante no cuente con domicilio fiscal en el Estado de Jalisco.

La Convocante, podrá cancelar o suspender parcial o totalmente el “PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN”, de acuerdo a las causales que se describen en el numeral 3 del artículo 71 de la Ley de Compras Gubernamentales

Enajenaciones y Contratación de Servicios Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios y en el artículo, 85 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan o los supuestos que a continuación se señalan:

- a. Por caso fortuito o fuerza mayor o cuando ocurran razones de interés general.
- b. Cuando se advierta que las “BASES” difieren de las especificaciones de los servicios que se pretenden adquirir.
- c. Si se presume o acredita la existencia de irregularidades.
- d. Si ninguna de las ofertas propuestas en este “PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN”, aseguran al OPD SSMZ las mejores condiciones disponibles para la adjudicación de los servicios materia de este “PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN”, por resultar superiores a los del mercado o ser inferiores a tal grado que la “CONVOCANTE” presuma que ninguno de los “PARTICIPANTES” podrá cumplir con el suministro de los mismos.
- e. Por orden escrita debidamente fundada y motivada o por resolución firme de autoridad judicial con motivo de inconformidades; así como por el Órgano Interno de Control del Organismo, en los casos en que tenga conocimiento de alguna irregularidad.
- f. A solicitud de la “ÁREA REQUIRENTE”, cuando dicha solicitud se encuentre debidamente justificada.
- g. No identificar el sobre de acuerdo al contenido.

En caso de que el “PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN” sea suspendido o cancelado se dará aviso a todos los “PARTICIPANTES”.

#### **CAUSAS DE RECHAZO Y DEVOLUCIÓN DE BIENES.**

En caso de que los bienes y/o servicio entregados por el “PROVEEDOR” sean defectuosos, faltos de calidad en general o tengan diferentes especificaciones a las solicitadas, el “O.P.D. SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.” podrá rechazarlos, ya sea que no los reciba, o los regrese por haber detectado el incumplimiento posterior a la recepción, en caso de haberse realizado el pago, el “PROVEEDOR” se obliga devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes, aplicando una tasa equivalente al interés Legal sobre el monto a devolver, y a recibir a su costa los bienes que sean rechazados por el “O.P.D. SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN” o la “ÁREA REQUIRENTE”, lo anterior sin perjuicio de que se pueda hacer efectiva la garantía señalada en las presentes “BASES”, y ejercerse las acciones correspondientes por daños y perjuicios.

**Las propuestas deberán ser entregadas dentro del horario y fecha establecida, el no entregarlas en tiempo será motivo para no recibirlas.**

#### **FALLO:**

Para el fallo del proceso se emitirá un dictamen que valide por parte del área requirente los aspectos técnicos de las propuestas presentadas y por la unidad centralizada de compras los aspectos económicos; el dictamen contendrá los criterios que hayan sido tomados en consideración. El dictamen será suscrito por los respectivos representantes de la unidad centralizada de compras, del área requirente, y por el integrante del Comité que para tales operaciones sea expresamente designado.

La convocante emitirá un fallo dentro de los 20 días naturales siguientes al acta de presentación y apertura de propuestas, que contendrá la fecha, lugar y hora para la firma del contrato / orden de compra / pedido y presentación de garantías. El acta del fallo estará disponible en la siguiente dirección <http://www.ssmz.gob.mx> y en el tablero ubicado en el vestíbulo del área administrativa y permanecerá publicado en el mismo durante los diez días naturales siguientes en su emisión, lo cual hará las veces de notificación personal del mismo, sin perjuicios de que los participantes puedan acudir personalmente a que se les entregue copia del mismo, o de que la convocante los cite para tal fin. Además, la convocante podrá hacer llegar el fallo a los participantes mediante correo electrónico, en la dirección proporcionada por estos en su propuesta, previa solicitud del licitante.

#### **GARANTÍA:**

El proveedor adjudicado deberá hacerse responsable del cumplimiento de las obligaciones de tiempo, modo y lugar, así como por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad, averías, de reparar o restituir de forma gratuita los defectos encontrados en el lapso de un tiempo determinado que no podrá ser menor a un año o más dependiendo lo estipulado en el contrato, misma que deberá de ser entregada previo a la firma del contrato.

Los proveedores adjudicados, se obligan a entregar en un plazo no mayor de 5 días naturales contados a partir de la fecha de la notificación del fallo la garantía de cumplimiento.

Los proveedores adjudicados deberán constituir una garantía para el cumplimiento de su orden de compra o contrato, en Moneda Nacional, por el 10% (Diez por ciento) del monto total de la orden de compra cuando el



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

monto de su adjudicación rebase **2,480 dos mil cuatrocientos ochenta Unidades de Medida y Actualización (UMA)** equivalente a **\$280,587.20 (Doscientos ochenta mil quinientos ochenta y siete Pesos 20/100 pesos)** o bien, cuando aun tratándose de montos inferiores, así se determine en las bases, deberán garantizar la seriedad de las propuestas a través de las figuras previstas en el artículo 63 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, a través de la presentación de una garantía que deberá contener el texto del **Anexo 8** de las presentes Bases.

Para el caso de anticipos si es que aplican, los licitantes adjudicados deberán constituir una garantía mediante póliza de garantía, para otorgar el anticipo de la orden de compra o contrato, en Moneda Nacional, por el 100% (cien por ciento) del monto del anticipo esto, de acuerdo al artículo 66 Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

**CONTRATO:**

La firma del contrato se llevará a cabo en las oficinas de la Dirección Jurídica del Organismo dentro de los 10 días naturales posteriores a la emisión del fallo en un horario de 09:00 a 14:00 horas.

El representante del participante adjudicado que acuda a la firma del contrato, deberá presentar original y copia para su cotejo, identificación vigente con validez oficial, pudiendo ser cartilla del servicio militar nacional, pasaporte vigente, credencial de elector o cédula profesional.

Si el interesado no firma el contrato por causas imputables al mismo, la convocante podrá sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicar el contrato al licitante que haya obtenido el segundo lugar, siempre que la diferencia en precio con respecto a la proposición inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del diez por ciento, esto de conformidad con el Artículo 117 del Reglamento de Compras Gubernamentales, Enajenaciones del Organismo Público Descentralizado del Municipio de Zapopan.

El contrato deberá ser firmado por el representante legal que figure en el acta constitutiva de la empresa o poder correspondiente.

**NOTA:** A la entrega de cada factura para tramite de pago deberá estar acompañada de la opinión de cumplimiento en sentido positivo emitida por el SAT con una vigencia no mayor a 30 días a la fecha de impresión, Caratula de estado de cuenta y Carta de datos bancarios

**Serán causas de rechazo administrativo, las siguientes:**

- Que la factura no cumpla con los requisitos fiscales
- Documentación incompleta o datos de facturación erróneos.
- Documentación ilegible, con tachaduras o con enmendaduras.

En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago incrementara 5 días hábiles al plazo establecido.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio objeto de la presente licitación, serán pagados por el proveedor conforme a la legislación aplicable en la materia.

**SANCIONES:**

Los Proveedores y licitantes que infrinjan las disposiciones contenidas en la Ley de Compras y en las correspondientes bases, serán sancionados por el Órgano Interno de Control del O.P.D. “SSMZ”. De manera enunciativa más no limitativa, las sanciones podrán consistir en apercibimiento, inhabilitación hasta por cinco años o cancelación del registro como proveedor del O.P.D “SSMZ”.

Se considerará como falta grave por parte del proveedor, y en su caso, del adquirente, la falsificación de documentos.

**PENAS CONVENCIONALES**

**PENALIZACIÓN POR ATRASO EN LA ENTREGA / EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

En caso de que el **PROVEEDOR** tenga atraso en la entrega de los bienes / en la prestación del servicio por cualquier causa que no sea derivada del **ORGANISMO** se aplicará una pena convencional de conformidad a la siguiente tabla:

DÍAS DE ATRASO (NATURALES)	% DE LA SANCIÓN SOBRE EL MONTO DE LA PARCIALIDAD/TOTAL
-------------------------------	---

De 01 uno hasta 05 cinco	3% tres por ciento
De 06 seis hasta 10 diez	6% seis por ciento
De 11 once hasta 20 veinte	10% diez por ciento

#### **RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO**

El Organismo podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el contrato que, en su caso, sea adjudicado con motivo de la presente Licitación, cuando el Proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo.

El Organismo podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

#### **Serán causas de rescisión del contrato de manera enunciativa mas no limitativa las siguientes:**

Quando el Proveedor incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.

Quando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.

Quando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refieren las Bases y el contrato que se suscriba, con excepción de los derechos de cobro y previa autorización del Organismo. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte al patrimonio del Proveedor.

En caso de que durante la vigencia del contrato se reciba comunicado por parte de la Secretaría de Salud en el sentido de que el Proveedor ha sido sancionado o se le ha revocado el registro sanitario.

Quando se compruebe que el Proveedor haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en las presentes Bases.

#### **RECURSO DE INCONFORMIDAD.**

En las oficinas del Órgano Interno de Control, calle Ramón Corona número 500, Zapopan Centro, Jalisco, Tel. 3346832480 Ext. 1040, se podrá presentar el recurso de inconformidad en contra de los actos de la licitación, solicitar el proceso de conciliación ante cualquier diferencia derivada del cumplimiento de los contratos o pedidos y presentar quejas o denuncias.

En términos de los artículos 123, 124, 125 y 126 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

#### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS PARA LA LICITACIÓN.**

El objeto y motivo de la Licitación deberá ser proporcionada por un “PROVEEDOR” con experiencia en el ramo y poseer la capacidad administrativa, financiera, legal y técnica para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.

El Proveedor deberá permitir el acceso a sus instalaciones y brindar las facilidades necesarias para que el Organismo y/o cualquier autoridad facultada para realizar inspecciones y revisiones, efectúen visitas en sus instalaciones y/o realicen verificaciones de la información, a fin de que se confirme el total y estricto cumplimiento de los requisitos de calidad de los servicios acordados en el contrato. La facultad revisora del Organismo incluye la realización de auditorías periódicas.

El Proveedor se obliga a contar con todas las medidas para asegurar que se mantenga la confidencialidad de la información relacionada con la contratación de servicios, firmado por ambos, referente a los derechos y obligaciones que se desprendan de este.

Los Proveedores deberán establecer estrecha comunicación con la Jefatura de Adquisiciones, a efecto de apearse a las políticas del Organismo para la recepción del bien o servicio asignado.

El “LICITANTE” en caso de resultar adjudicado deberá estar inscrito y actualizado en el Padrón de Proveedores y en caso de actuar por conducto de representante es necesario que este cuente con facultades suficientes y vigentes, antes de la firma del contrato respectivo, en el entendido de que la falta de inscripción en el padrón, no imposibilita que pueda participar del proceso objeto de las presentes bases, pero si es factor imprescindible para la elaboración y formalización del contrato.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### JUNTA ACLARATORIA

Los interesados en participar deberán de capturar los datos requeridos en el anexo ya sea en computadora y/o máquina. (No a mano), formular y enviar sus cuestionamientos al correo electrónico establecido en las bases, en hoja membretada preferentemente y firmado por el representante legal.

### ANEXO 2

#### ACREDITACIÓN LEGAL

Los interesados en participar deberán de capturar los datos requeridos en el anexo ya sea en computadora y/o máquina. (No a mano) mismo que deberá de estar firmado por el representante legal y así mismo anexar los documentos de acreditación legal señalados según el caso.

### ANEXO 3

#### CARTA DE PROPOSICIÓN

Los interesados en participar deberán de capturar los datos requeridos en el anexo ya sea en computadora y/o máquina. (No a mano) mismo que deberá de estar debidamente firmado por el representante legal y anexar en el sobre cerrado.

### ANEXO 4

#### FORMATO PARA LA DECLARACIÓN ESCRITA

Los interesados en participar deberán de capturar los datos requeridos en el anexo ya sea en computadora y/o máquina. (No a mano) mismo que deberá de estar debidamente firmado por el representante legal y así mismo anexar en el sobre junto con la documentación señalada.

### ANEXO 5

#### DESCRIPCIÓN DETALLADA

Descripción detallada de los bienes y/o servicios, cantidades, condiciones de entrega, documentos y requisitos solicitados por el área requirente.

### ANEXO 6

#### PROPUESTA TÉCNICA

Deberá ser elaborado en computadora debidamente firmado y anexar dentro de su sobre correspondiente su sobre correspondiente, además entregar una USB que contenga este formato en Excel.

### ANEXO 7

#### PROPUESTA ECONÓMICA

Deberá ser elaborado en computadora debidamente firmado y anexar dentro de su sobre correspondiente, además entregar una USB que contenga este formato en Excel.

### ANEXO 8

#### GARANTÍA

Formato de compromiso de garantía para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

### ANEXO 9

#### CARTA DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR

Presentar escrito de aceptación o no aceptación de la retención del 5 al millar para el Fondo Impulso Jalisco debidamente firmado

FORMATO DE CARATULA A Presentar con caratula en sobre cerrado que contengan la propuesta técnica

FORMATO DE CARATULA B Presentar con caratula en sobre cerrado que contengan la propuesta económica



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 1**

**JUNTA ACLARATORIA  
FORMATO PARA ENVÍO DE PREGUNTAS**

(En hoja membretada preferentemente y firmada obligatoriamente por el representante legal)

Licitación identificada por el Número \_\_\_\_\_ -- \_\_\_\_\_ referente a la contratación

de: \_\_\_\_\_

No. De Proveedor (en caso de aplicar) \_\_\_\_\_

I.- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico del interesado:

II.- Nombre del representante legal, en caso de contar con uno:

III.- Número de registró en el padrón de proveedores del OPD “SSMZ”:

En caso de no estar inscrito en el padrón de proveedores del O.P.D “SSMZ”, presentar manifiesto, bajo propuesta decir la verdad, que es caso de resultar adjudicado se compromete a inscribirse como proveedor de este Organismo.

IV. Bajo protesta decir verdad manifestamos nuestro interés expreso en participar en el presente procedimiento.

V. Relación de los cuestionamientos correspondientes:

Número:	Pregunta:
1	
2	
3	

Lugar y Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre (Representante Legal)

Empresa

**Nota:** deberá enviar por correo en formato Word y PDF, en la fecha acordada de la junta aclaratoria.



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA "ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)"**

**ANEXO 2  
"ACREDITACIÓN LEGAL"**

**ACREDITACIÓN DEL LICITANTE**

(Nombre) \_\_\_\_\_, manifiesto "bajo protesta a decir verdad", que los datos aquí asentados son ciertos, así como que cuento con facultades suficientes para comprometerme por si o mi representada para suscribir las proposiciones en la presente Licitación identificada por la requisición \_\_\_\_\_, a nombre y representación de:(persona física o moral)\_\_\_\_\_.

No. de Licitación \_\_\_\_\_

No. De registro del Padrón de Proveedores del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan. (en caso de contar con el) \_\_\_\_\_

Registro Federal de Contribuyentes: \_\_\_\_\_

**Domicilio.** - Los datos aquí registrados corresponderán al del domicilio fiscal del proveedor o prestador de servicios.

Calle y número: \_\_\_\_\_

Colonia: Delegación o Municipio: \_\_\_\_\_

Código Postal: Entidad federativa: \_\_\_\_\_

Teléfonos: Fax: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Domicilio para recibir notificaciones en el área metropolitana de Guadalajara o manifestación expresa para recibir notificaciones: \_\_\_\_\_

No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: Fecha Duración

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:  
\_\_\_\_\_

**Relación de socios o asociados.**

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_

Apellido Materno: \_\_\_\_\_

Nombre(s): \_\_\_\_\_

Descripción del objeto social: \_\_\_\_\_

Reformas al acta constitutiva: \_\_\_\_\_

Fecha y datos de inscripción en el Registro Público correspondiente: \_\_\_\_\_

Nombre del apoderado o representante: \_\_\_\_\_

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades. -

Escritura pública número: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

---

Asimismo, manifiesto que los cambios o modificaciones que se realicen en cualquier momento a los datos o documentos contenidos en el presente documento y durante la vigencia del contrato / orden de compra / pedido que, en su caso, sea suscrito con el Organismo Público Descentralizado “**Servicios de Salud del Municipio de Zapopan**”, Jalisco, deberán ser comunicados a éste, dentro de los **cinco días hábiles** siguientes a la fecha en que se generen.

(Lugar y fecha)

Protesto lo necesario (Nombre y Firma)

Nombre completo del representante legal del Licitante

Nombre del Licitante



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 3  
CARTA DE PROPOSICIÓN**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO,  
SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.  
PRESENTE**

SEGUNDA LICITACIÓN NUMERO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

EN MI CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD MANIFIESTO QUE:**

1. Mi representada no se encuentra en alguno de los supuestos de impedimento para participar en la presente licitación, establecidos en el artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
2. Presento declaración de integridad y no colusión; mediante la cual manifiesto bajo protesta de decir verdad, que el que suscribe, por si o a través de interpósita persona, me abstendré de adoptar conductas, para que los servidores públicos del ente público, induzcan a los servidores públicos a alterar las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, o cualquier otro acto que otorgue condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes. Así como de incitar la celebración de acuerdos colusorios, tanto con los servidores públicos que intervienen como con los demás licitantes participantes.
3. Manifiesto que la empresa que represento es (micro, pequeña, mediana o grande):  
\_\_\_\_\_
4. Manifiesto que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mí mismo o por mi representada.
5. Manifiesto que me responsabilizo por la calidad de todos los servicios y bienes incluidos en mi propuesta y me comprometo a responder por el plazo contratado y de los posibles defectos, daños, perjuicios y vicios ocultos que resulten en cualquiera de los bienes, servicios y de cualquier otra responsabilidad en que pudiera incurrir por su uso.
6. Manifiesto que de resultar adjudicados seremos responsables del cumplimiento de las obligaciones de tiempo, modo y lugar, de las obligaciones pactadas, así como por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en los bienes por daños o perjuicios, falta de profesionalismo y en general de cualquier avería o desavenencia imputable a mi representada, y con ello reparar o restituir de forma gratuita los defectos encontrados de ser el caso.
7. Manifiesto bajo protesta de decir verdad, que analice con detenimiento las bases para la Licitación y las especificaciones correspondientes proporcionadas por el Organismo, que conozco la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como su Reglamento, las Bases, y, por lo tanto, me comprometo a sujetarme a su contenido.
8. Manifiesto que la propuesta técnica y correspondiente cotización presentada corresponde a las especificaciones que se solicitan y que corresponden en su totalidad a lo requerido en las Bases.
9. Los precios que ofertamos serán fijos hasta el término de entrega de los bienes o prestación de los servicios.
10. De resultar adjudicados en caso de no estar inscritos o vigentes en el padrón de proveedores del Organismo, realizaremos el trámite correspondiente para efectos de la formalización del contrato/orden de compra/pedido

11. Que, en caso de resultar adjudicado, me comprometo a firmar el contrato procedente, en el plazo que fije el Organismo, el cual se me notificaría una vez emitido el fallo.
12. Que estoy conforme con que, en caso de ser procedente, se apliquen a mí representada las medidas disciplinarias que pudieran determinarse en el supuesto de falsedad de datos y/o declaración, incluyendo la descalificación de la Licitación.
13. Me comprometo a cumplir con todas las especificaciones incluidas en las Bases.
14. Me comprometo a entregar los bienes o servicios en un plazo no mayor al especificado en las Bases.
15. Todos los compromisos expuestos en las bases serán sin costo adicional para el Organismo.
16. Manifiesto que mi representada se obliga a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar al organismo y/o a terceros si con motivo de la entrega de los bienes adquiridos se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional.
17. Tenemos pleno conocimiento de las infracciones en las que podemos incurrir en caso de omisión, simulación, incumplimiento o presentación de información falsa;
18. Que cuento con facultades suficientes para suscribir las propuestas y documentos presentados en esta licitación, así como el respectivo contrato/orden de compra/ pedido que se derive.
19. Que cuento con la suficiente capacidad para atender los requisitos de volúmenes y tiempos de respuesta solicitados en las Bases.

(Lugar y Fecha)

Protesto lo necesario (Nombre y firma)

Nombre completo del representante legal del Licitante

Nombre del Licitante



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 4  
FORMATO PARA LA DECLARACIÓN ESCRITA**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO,  
SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.  
PRESENTE**

ME REFIERO A MI PARTICIPACIÓN EN LA **SEGUNDA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

Sobre el particular, quien suscribe **C. Nombre completo del representante legal del Licitante**, bajo protesta de decir verdad, en nombre propio y de mí representado nombre completo **del Licitante**, en caso de ser diferente al del representante legal, MANIFIESTO Y ME COMPROMETO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD LO SIGUIENTE:

1. La propuesta técnica presentada corresponde a los servicios que oferto y que corresponden en su totalidad a lo requerido en las Bases.
2. Que mi representada está al corriente en la presentación en tiempo y forma de las declaraciones de impuestos federales y locales, anuales respecto de los últimos ejercicios fiscales y provisionales correspondientes hasta la actualidad.

**IMPORTANTE: DEBERÁ ANEXAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:**

- Manifiesto de Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y Constancia impresa emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) con una vigencia no mayor a 30 días naturales de emisión anteriores a la fecha de presentación de su propuesta firmada por el representante legal.
- Copia Simple legible a nombre del LICITANTE del último pago del impuesto de erogaciones sobre la nómina del 3% (tres por ciento) del Estado de Jalisco y comprobante QR con una vigencia de máximo 60 días naturales de antigüedad anteriores a la fecha de presentación de propuesta (Impuesto sobre nómina)
- Manifiesto de Opinión de Cumplimiento y acuse de obligaciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, para acreditarlo deberá anexar el documento en sentido positivo y con fecha de emisión máxima de 30 días naturales anteriores al acto de presentación y apertura de propuestas. En caso de no tener empleados de igual forma deberá presentar este documento, para verificar dicha información.
- Constancia legible de la cédula de identificación fiscal que expide el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Licitante y no mayor a 30 treinta días a la fecha de la presentación de las propuestas para verificar que el giro comercial guarde relación con el objeto de la licitación.
- Constancia de situación fiscal sin adeudos en materia de aportaciones patronales y enteros de descuentos vigentes, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) con fecha no mayor a 30 días naturales a la fecha de registro de las propuestas técnicas y económicas. (En caso de no tener empleados, deberá presentar documento emitido por el mismo Instituto donde se corrobore no tenerlos).

Sin más por el momento quedo a sus órdenes.

(Lugar y Fecha)

Protesto lo necesario (Nombre y firma) **Nombre completo del representante legal del Licitante**  
**Nombre del Licitante**



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 5**

**DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, CANTIDADES, CONDICIONES DE ENTREGA, DOCUMENTOS Y REQUISITOS SOLICITADOS POR EL ÁREA REQUIRIENTE:**

**OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objetivo es implementar un Agente de IA conversacional que se integre con los sistemas internos de Salud Zapopan y gestione el ciclo completo de interacción con los usuarios a través de la plataforma WhatsApp.

El sistema propuesto deberá comprender consultas en lenguaje natural y ofrecer respuestas automáticas y contextualizadas sobre los servicios que presta el O.P.D. Servicios de Salud Zapopan.

Deberá brindar orientación sobre temas como horarios, ubicaciones, campañas de salud y requisitos de atención, permitiendo una interacción informativa ágil y precisa con la ciudadanía.

La solución deberá estar alojada en una plataforma cloud con alta disponibilidad (24/7) y capacidad de escalabilidad para manejar un alto volumen de conversaciones simultáneas, sin requerir intervención manual constante del departamento de sistemas del O.P.D. SSMZ.

Se establece que la solución tecnológica propuesta deberá ser vigente y contar con soporte activo del fabricante o desarrollador, garantizando la disponibilidad de actualizaciones y mantenimiento durante toda la vigencia del contrato.

A continuación se presenta el tabulador base correspondiente a los bienes y servicios objeto de la presente licitación.

El licitante deberá cotizar todos los renglones indicados. No se aceptarán propuestas parciales.

	Descripción del Bien	Unid de medida	Cant.
1	Panel Administrativo para el Servicio de Agente de Inteligencia Artificial en WhatsApp (Chatbot) en WhatsApp Business, con motor de comprensión de lenguaje natural, seguridad cifrada, soporte técnico y mantenimiento durante la vigencia del contrato. Incluye configuración inicial, capacitación, integración con sistemas internos mediante API o webhooks, hosting, licencias, actualizaciones y almacenamiento de datos.	Servicio	1
2	Créditos para mensajes, respuestas o notificaciones generadas por el sistema (según demanda de uso). Cada crédito equivale a una acción de envío o respuesta del Agente de Inteligencia Artificial en WhatsApp en su Costo Unitario	Crédito	1

El licitante deberá indicar expresamente el costo unitario de cada renglón, desglosando los elementos que lo integran (licencias, soporte, hosting, mantenimiento y otros).

**EQUIVALENCIA DE CRÉDITOS**

El licitante deberá especificar en su propuesta económica la equivalencia de consumo de créditos, conforme al siguiente modelo referencial tomando como referencia de equivalencia que \$1.00 equivale a 1 crédito.

Tipo de acción	Descripción	Costo en créditos máximo 2 decimales
Envío de plantilla de utilidad	Mensaje de recordatorio, aviso de cita o documento pendiente.	
Envío de plantilla de marketing o difusión	Mensaje informativo o de campaña preventiva (según políticas de Meta).	
Respuesta generada con IA (GPT-5 o equivalente)	Respuesta contextual a una pregunta del usuario.	
Respuesta generada con IA ligera (GPT-5 mini o equivalente)	Respuesta de texto breve o automatizada.	

#### CONDICIONES DE LA LICITACIÓN

Se solicita que el servicio sea contratado bajo la modalidad de contrato abierto con máximos y mínimos por 22 meses El consumo mínimo será del 40 % de lo adjudicado, y el máximo, el 100 % del total establecido en la orden de compra.

El contrato se solicita multianual, con vigencia a partir de diciembre de 2025 y hasta el 30 de septiembre de 2027, bajo las condiciones siguientes:

Año	Monto mínimo (MXN)	Monto máximo (MXN)
2025 (diciembre)	\$20,000.00	\$45,000.00
2026	\$240,000.00	\$540,000.00
2027 (enero–septiembre)	\$180,000.00	\$405,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$440,000.00</b>	<b>\$990,000.00</b>

Los pagos se solicitan se realicen de forma mensual, parcial y conforme al mes devengado, quedando sujetos a la suficiencia presupuestal del ejercicio fiscal correspondiente.

#### ALCANCES Y TAREAS DEL AGENTE IA

El sistema deberá operar con un motor de comprensión de lenguaje natural basado en inteligencia artificial generativa, con capacidades equivalentes o superiores a GPT-5, entendiendo consultas en lenguaje libre y respondiendo con contexto, coherencia y precisión.

El licitante deberá acreditar documentalmente la tecnología propuesta, especificando el modelo de IA, su versión y proveedor de infraestructura.

El sistema propuesto deberá comprender consultas y solicitudes en lenguaje natural, procesarlas de forma contextual y ofrecer respuestas automáticas, claras y precisas sobre los servicios que presta el O.P.D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

El sistema tendrá como propósito fortalecer la comunicación con la ciudadanía, mediante la atención informativa, orientación básica y automatización de tareas administrativas definidas por el O.P.D., sin intervenir en procesos clínicos ni emitir diagnósticos médicos.

**Funciones informativas mínimas.**

El sistema deberá permitir que los usuarios consulten de manera automatizada información relativa a:

- Horarios de atención de las distintas unidades médicas.
- Ubicaciones y medios de contacto oficiales.
- Servicios que ofrece cada unidad (urgencias, laboratorio, imagenología, rehabilitación, consulta general, entre otros).
- Campañas y programas de salud vigentes.
- Requisitos generales de atención (documentación, indicaciones previas a estudios, etc.).
- Canales institucionales para quejas, sugerencias y reconocimientos.

Mensaje institucional obligatorio.

El asistente deberá mostrar de forma recurrente el siguiente mensaje de seguridad:

“⚠ En caso de emergencia médica, llama al 911 o acude a la unidad de urgencias más cercana.”

Capacidades de integración y automatización.

El sistema deberá contar con herramientas de integración (API, webhooks o conectores equivalentes) que permitan que el Agente de Inteligencia Artificial en WhatsApp, a partir de las consultas o solicitudes de los usuarios, pueda disparar procesos internos autorizados por el O.P.D., tales como:

- A. la pre-agenda de citas, registrando fecha, hora y unidad solicitada;
- B. la notificación de eventualidades y la reprogramación de servicios específicos (por ejemplo, cambio de horario o cancelación de un estudio o cita); y
- C. el envío de recordatorios y notificaciones relacionados con citas, altas hospitalarias o documentos pendientes.

Control y seguridad en los procesos automatizados.

Las integraciones mencionadas deberán operar únicamente sobre los sistemas internos que el O.P.D. autorice expresamente y bajo los niveles de acceso que éste determine.

El asistente no ejecutará acciones médicas ni modificará registros clínicos directamente; sus funciones se limitarán a la generación de registros o disparadores controlados, de acuerdo con las políticas técnicas y de seguridad de la información del O.P.D.

Toda la información y datos generados serán propiedad exclusiva del O.P.D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

Evolución funcional.

El sistema deberá ser escalable, de modo que permita incorporar en fases posteriores nuevas integraciones o módulos adicionales (por ejemplo, validación de citas, seguimiento de trámites, sin requerir rediseños estructurales).

#### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS**

La solución ofertada deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes especificaciones:

- Motor de IA: Utilizar modelos de lenguaje avanzados para la comprensión precisa del lenguaje natural y la generación de respuestas contextuales basado en inteligencia artificial generativa, con capacidades equivalentes o superiores a GPT-5.
- Arquitectura: Plataforma web alojada en la nube, garantizando disponibilidad 24/7.
- Seguridad: Deberá incluir cifrado en tránsito (SSL) y mecanismos de control de acceso por usuario/rol.
- Cumplimiento: La solución debe estar totalmente alineada a las políticas de privacidad vigentes y a las políticas de mensajería empresarial de Meta (WhatsApp Business Platform).

#### **INTEGRACIÓN TÉCNICA**

- General: El sistema deberá operar mediante webhooks, cuyo diseño se definirá en conjunto con el equipo técnico de Salud Zapopan.
- Envío de recordatorios y notificaciones: El sistema de Salud Zapopan debe poder realizar solicitudes al endpoint del proveedor, enviando los datos necesarios para el envío de plantillas de notificación.
- Sistema de pre servicios: Se deberá integrar endpoints, al cual el Agente IA enviará la información capturada durante la conversación (datos necesarios para agendar), permitiendo el registro de la solicitud en los sistemas de Salud Zapopan.

#### CANAL Y PLATAFORMA DE GESTIÓN

##### Canal:

- La solución debe operar sobre un canal de WhatsApp Business oficial.
- El canal deberá estar vinculado al portafolio de Meta propiedad de Salud Zapopan.
- La administración y analítica se deben gestionar desde la plataforma del proveedor.

Plataforma de Gestión (Panel de monitoreo): El proveedor debe incluir acceso completo a una plataforma de gestión que se mantenga vigente durante el tiempo del contrato, con protocolos de seguridad, y que incluya:

- Panel en tiempo real para visualizar y administrar conversaciones activas.
- Analítica completa en tiempo real, incluyendo como mínimo:
  - Mensajes totales, entrantes y salientes.
  - Total de conversaciones y conversaciones por día.
- Exportación de conversaciones: Se debe permitir la exportación en formatos estándar (Excel o CSV).
- Usuarios: Se requiere un mínimo de 5 usuarios administradores (asientos) con credenciales personalizadas, con opción a ser ampliable.

##### MODELO DE IMPLEMENTACIÓN (FASES)

El proveedor deberá describir en su propuesta un plan de trabajo que contemple las siguientes fases:

1. Fase de Diagnóstico: Revisión de casos de uso, recopilación de información (FAQs, flujos de atención, reglas de negocio para citas).
2. Fase de Entrenamiento IA: Entrenamiento del modelo de lenguaje y diseño de los flujos conversacionales aprobados.
3. Fase de Integración y Pruebas: Creación y configuración conjunta de los endpoints para recordatorios y pre-agenda de citas.
4. Fase de Despliegue: Conexión final a la WhatsApp Business API y puesta en producción.
5. Fase de Optimización: Activación, monitoreo inicial, mejoras, ajustes y seguimiento post-lanzamiento.

##### CONDICIONES COMERCIALES

- Duración del contrato: Se establece un contrato con una duración de 22 meses, con fecha de inicio estimada en diciembre de 2025.

##### Condiciones de Tiempos de Entrega:

El tiempo máximo de implementación y puesta en marcha del servicio tras la adjudicación será de 30 días naturales. Las propuestas presentadas deberán informar los tiempos de implementación con los que contemplan dentro de su participación.

##### CARTA DE INTENCIÓN

El licitante deberá presentar una Carta de Intención, mediante la cual manifieste su compromiso de participar en esta licitación. Al recibir dicha carta, compartiremos los parámetros de interconexión controlados para la realización de pruebas para la presentación del proyecto.

#### **CONDICIONES DE LA ENTREGA:**

Toda la implementación deberá ser coordinada y validada previamente con la Jefatura de Tecnologías de Información para determinar la fecha de inicio, el plan de trabajo y el personal que estará presente en las sesiones de configuración y capacitación.

Previo a la sesión de configuración inicial, se deberá enviar vía correo electrónico a la cuenta [ti.ssmz@zapopan.gob.mx](mailto:ti.ssmz@zapopan.gob.mx) la documentación del servicio que será implementado, indicando: cantidad de asientos de administrador, descripción de la plataforma, credenciales de acceso iniciales y la documentación técnica de los endpoints a configurar.

#### **CONDICIONES DE LA ADJUDICACIÓN:**

Respecto a la cantidad de proveedores, debe de ser un proveedor único

Asimismo, el servicio y los asientos de usuario (licencias) que forman parte de la licitación deben de poder ser administrables desde una consola de trabajo o cuenta de administrador única (la "Plataforma de Gestión" ya definida) para garantizar la consistencia, facilitar la gestión y soporte técnico, así como la actualización y escalabilidad del sistema, cumpliendo estándares de calidad y fiabilidad.

Los asientos de usuario (licencias) ofertados deberán ser originales, activables exclusivamente a través del portal oficial del proveedor y ser asignables por el administrador de Salud Zapopan mediante dicho portal. No se aceptará licenciamiento proveniente de reventa secundaria o transferencias no autorizadas.

Las participaciones deben de ser acompañadas de la documentación:

- Carta de fabricante, distribuidor primario, socio o partner oficial y/o certificaciones de la marca que den el debido soporte a la participación.

El no presentar esta documentación deberá de ser motivo de descalificación de la participación.

#### **SOPORTE TÉCNICO**

El proveedor deberá incluir carta compromiso para brindar soporte técnico básico (alta/baja de usuarios administradores, asignación de asientos, resolución de errores de acceso a la plataforma) durante el periodo contratado. En esta misma debe de indicar los alcances, horarios y canales de atención.

El proveedor deberá de proporcionar de manera informativa si los niveles de soporte técnico avanzados (ej. reentrenamiento de IA, desarrollo de nuevos flujos) a lo largo del contrato tienen un costo por evento o tarifa por hora, especificando sus alcances sin que esto sea un compromiso de contratación de los mismos.

El proveedor deberá de incluir carta compromiso en la que indique brindar por lo menos una sesión de acompañamiento para la configuración inicial y activación del servicio, misma que debe indicar los puntos a verificar en dicha sesión (ej. configuración de webhooks, pruebas de endpoints, alta de administradores), así como la duración de la misma.

El proveedor deberá de incluir carta compromiso en la que indique brindar por lo menos una sesión de capacitación básica para el uso de la plataforma o sistema de administración y mantenimiento de los flujos conversacionales, misma que debe de indicar los puntos a verificar en dicha sesión así como la duración de la misma.

#### **PLAZO Y ENTREGA DEL SERVICIO**

El licitante deberá presentar un plan de implementación máximo de 4 semanas, que incluya:

- Levantamiento de información institucional.
- Configuración y carga de datos.
- Pruebas y validación.
- Entrega del demo funcional y documentación.

El servicio deberá permanecer activo y con soporte durante toda la vigencia contractual (22 meses).

**PROPUESTA ECONÓMICA:**

Los participantes deberán presentar su propuesta económica en Moneda Nacional, no serán aceptadas cotizaciones en otro tipo de moneda.

**CRITERIO PARA LA EVALUACIÓN DE PROPUESTAS:**

Sólo se evaluarán las propuestas de los licitantes que cumplan con todos y cada uno de los requisitos establecidos en las bases.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

**A. Evaluación técnica – 70 puntos**

#	Rubro	Criterio	Ponderación (pts)	Descripción de evaluación
1	Desempeño del demo funcional	Comprensión de lenguaje natural, precisión de respuestas, coherencia conversacional, tono institucional y tiempo de respuesta.	30 pts	0–15: desempeño deficiente o respuestas imprecisas. 16–30: aceptable, leves inconsistencias. 30–45: comprensión contextual fluida, respuestas precisas y tono institucional coherente.
2	Cumplimiento técnico del sistema	Uso de APIs oficiales de comunicación y modelo de conversación GPT-5.	10 pts	0: no acredita API oficial o IA genérica. 5: acredita parcialmente 10: API oficial + modelo GPT-5 o equivalente verificado.
3	Integraciones y automatización	Capacidad de integración con sistemas internos. acorde a los parámetros de interconexión e información de contexto. proporcionados para las pruebas durante la evaluación técnica.	10 pts	0-4: fallas evidentes en la integración y en el contexto. 5-7: aceptable con leves inconsistencias 8-10: demo funcional con parámetros institucionales.
4	Soporte, SLA y reportes	Claridad de niveles de servicio, tiempos de atención y sistema o metodología de reportes y seguimiento mensual.	10 pts	0: No presenta SLA acorde al proyecto ni metodología clara 5: Presenta SLA y reportes manuales o con deficiencias 10: SLA definido + sistema o metodología automatizada.
5	Plan de trabajo documentación y tiempos de entrega	Entregables definidos, cronograma detallado y tiempo de implementación conforme a las bases.	10 pts	0–4: sin cronograma o entregables. 5–8: plan incompleto o con deficiencia acorde a las bases 9–10: plan completo, entregables claros y tiempos viables.

**B. Evaluación Económica – 40 puntos**

#	Concepto	Ponderación (pts)	Descripción
---	----------	-------------------	-------------



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

1	Precio del servicio único (plataforma/panel) considerar los precios antes de IVA	10 pts	Se asignarán 10 pts al menor precio ofertado; los demás se calificarán proporcionalmente según la fórmula: $(\text{precio menor} / \text{precio ofertado}) \times 10$ .
2	Precio por crédito adicional considerar los precios antes de IVA	20 pts	Se asignan 20 pts al menor costo unitario de crédito; los demás se calificarán proporcionalmente según la fórmula: $(\text{precio menor} / \text{precio ofertado}) \times 20$ .
3	Equivalencia de créditos	20 pts (5 pts por cada renglón de equivalencia)	Se asignará 5 puntos a la menor equivalencia de consumo por acción propuesta (mayor eficiencia) por cada renglón y las demás se calificarán proporcionalmente conforme a la fórmula: $(\text{equivalencia menor} / \text{equivalencia ofertada}) \times 5$ .

La NO presentación de alguno de los requisitos señalados en el presente anexo, en los términos indicados, será motivo de descalificación

Nombre y Firma  
**Representante legal de la Empresa** \_\_\_\_\_  
 (Lugar y fecha)



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 6  
PROPUESTA TÉCNICA**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN PRESENTE:**

Me refiero a la Segunda Licitación Pública Local sin concurrencia del comité de número \_\_\_\_\_ manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente,  
Bienes y/o Servicios ofertados:

	Descripción del Bien	Unid de medida	Cant.
1	Panel Administrativo para el Servicio de Agente de Inteligencia Artificial en WhatsApp (Chatbot) en WhatsApp Business, con motor de comprensión de lenguaje natural, seguridad cifrada, soporte técnico y mantenimiento durante la vigencia del contrato. Incluye configuración inicial, capacitación, integración con sistemas internos mediante API o webhooks, hosting, licencias, actualizaciones y almacenamiento de datos.	Servicio	1
2	Créditos para mensajes, respuestas o notificaciones generadas por el sistema (según demanda de uso). Cada crédito equivale a una acción de envío o respuesta del Agente de Inteligencia Artificial en WhatsApp en su Costo Unitario	Crédito	1

Tiempo de entrega del bien o servicio \_\_\_\_\_

Tiempo de garantía (plazo en el cual el licitante se responsabiliza de la calidad de los bienes o servicios)  
\_\_\_\_\_

Me comprometo y me obligo a cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en las bases de esta licitación.

Deberá ser elaborado en computadora debidamente firmado y anexarlo dentro de su sobre correspondiente, además entregar una USB que contenga este formato en Excel.

Nombre y Firma  
Representante legal de la Empresa \_\_\_\_\_  
(Lugar y fecha)



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 7  
PROPUESTA ECONÓMICA**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO,  
SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.  
PRESENTE**

Me refiero a la Segunda Licitación Pública Local sin concurrencia del comité de numero\_\_\_\_\_

Manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente sobre el o los bienes y/o servicio (s) ofertados:

	Descripción del Bien	Unid de medida	Cant.	Precio Unitario	Subtotal
1	Panel Administrativo para el Servicio de Agente de Inteligencia Artificial en WhatsApp (Chatbot) en WhatsApp Business, con motor de comprensión de lenguaje natural, seguridad cifrada, soporte técnico y mantenimiento durante la vigencia del contrato. Incluye configuración inicial, capacitación, integración con sistemas internos mediante API o webhooks, hosting, licencias, actualizaciones y almacenamiento de datos.	Servicio	1		
				<b>SUBTOTAL</b>	
				<b>IVA</b>	
				<b>TOTAL</b>	

**EQUIVALENCIA DE CRÉDITOS**

El licitante deberá especificar en su propuesta económica la equivalencia de consumo de créditos, conforme al siguiente modelo referencial tomando como referencia de equivalencia que \$1.00 equivale a 1 crédito.

Tipo de acción	Descripción	Costo en créditos máximo 2 decimales
Envío de plantilla de utilidad	Mensaje de recordatorio, aviso de cita o documento pendiente.	
Envío de plantilla de marketing o difusión	Mensaje informativo o de campaña preventiva (según políticas de Meta).	
Respuesta generada con IA (GPT-5 o equivalente)	Respuesta contextual a una pregunta del usuario.	
Respuesta generada con IA ligera (GPT-5 mini o equivalente)	Respuesta de texto breve o automatizada.	



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

Nombre y Firma  
Representante legal de la Empresa

\_\_\_\_\_  
(Lugar y fecha)

EXPRESAR EN LETRA EL PRECIO TOTAL DE LA PROPOSICION, LOS PRECIOS OFERTADOS PERMANECERÁN FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

NOTA IMPORTANTE: INCLUIR EN SU SOBRE CORRESPONDIENTE UNA USB QUE CONTENGA ESTE FORMATO EN EXCEL.



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 8  
GARANTÍA:**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO,  
SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.  
PRESENTE**

ME REFIERO A MI PARTICIPACIÓN EN LA SEGUNDA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”

**C. (Nombre completo del representante legal del Licitante)**, representante legal del (**nombre completo del Licitante**), me comprometo en caso de adjudicación en la licitación pública sin concurrencia del Comité de Adquisiciones con número **LSC-083/2025**, a favor y a disposición de Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, con RFC: SSM010830U83 y domicilio en la calle Ramón Corona 500 Col. Centro, Zapopan, Jalisco. C.P. 45100, para garantizar por parte de “nombre y dirección completos del Licitante” el estado de los bienes y/o servicios, así como la reparación de los defectos y vicios ocultos que pudieren aparecer y que me sean imputables así como el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones y especificaciones contraídas mediante contrato derivado de la Licitación Pública Sin Concurrencia del Comité de Adquisiciones número **SEGUNDA LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”** por lo que, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones contraídas, se hará exigible.

La garantía estará vigente durante el plazo que contemple el contrato, y se mantendrá así en caso de substanciación de juicios o recursos hasta su total resolución. La garantía sólo podrá ser cancelada mediante la presentación de un escrito para dicho fin por parte del beneficiario de la garantía.

Nombre y Firma  
Representante legal de la Empresa \_\_\_\_\_  
(Lugar y fecha)



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**ANEXO 9  
CARTA DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO,  
SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.  
PRESENTE**

ME REFIERO A MI PARTICIPACIÓN EN LA SEGUNDA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”

C. \_\_\_\_\_ en mi calidad de representante legal de la empresa \_\_\_\_\_ bajo protesta de decir verdad manifiesto que de acuerdo al artículo 59 fracción XVI de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del estado de Jalisco y sus Municipios; \_\_\_\_\_ (indicar) (SÍ AUTORIZO) O (NO AUTORIZO), el no indicarlo será motivo de descalificación, que me sea retenida mi aportación del cinco al millar del monto total del contrato, antes de IVA, para que sea aportado al Fondo Impulso Jalisco.

Manifiesto que esta retención no tendrá repercusión en la integración de mi propuesta económica.

Nombre y Firma  
Representante legal de la Empresa \_\_\_\_\_  
(Lugar y fecha)



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**FORMATO A (Sobre 1)**

**CARATULA PARA SOBRE DE PROPUESTA TÉCNICA**

Fecha	
No de licitación	
Objeto de la licitación	
Nombre del Proveedor	
Nombre y Firma del Representante Legal o persona física:	

Espacio para colocar etiqueta por la  
Jefatura de Adquisiciones



**SEGUNDA CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL SIN  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES NÚMERO DE  
LICITACIÓN: LSC-083/2025 PARA LA “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE UN  
AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP (CHATBOT)”**

**FORMATO B (Sobre 2)**

**CARATULA PARA SOBRE DE PROPUESTA ECONÓMICA**

Fecha	
No de licitación	
Objeto de la licitación	
Nombre del Proveedor	
Nombre y Firma del Representante Legal o persona física:	

<p>Espacio para colocar etiqueta por la Jefatura de Adquisiciones</p>
---