

## Fallo de adjudicación

LPL 47/2026

### "POLIZA DE MANTENIMIENTO, OPERACIÓN Y MEJORA CONTINUA TLAJOCHAT 2026"

Con fundamento en los artículos 115 fracción II, primer párrafo y IV, primer párrafo, así como el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 9° primer párrafo, fracciones I, II, III, IV, V y VI, 73 primer párrafo, 79, 85 fracción IV y 88 primer y último párrafos de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 1 numeral 1, fracción III, y artículo 2 y 3, fracción IX, 34, 35 numeral 1, fracción III, 47, 59 numerales 1 y 2, 67, 69 y demás concurrente de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; artículo 5, artículo 15 fracción VI, 33 fracción III, 64, 82 y demás relativos del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, los artículos 1, 2, fracción III, 6, 15 y 16 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios; correspondiente al oficio CGIIS/DSRG/144/2026 para la Licitación **LPL 47/2026** referente a **"PÓLIZA DE MANTENIMIENTO, OPERACIÓN Y MEJORA CONTINUA TLAJOCHAT 2026"** Requerido por la **Dirección de Sistemas de Recursos Gubernamentales**.

#### ANTECEDENTES:

1. El Comité de Adquisiciones de Tlajomulco de Zúñiga, aprobó en su Décima Sesión Ordinaria del 29 de junio de 2026 dos mil veintiséis, las bases de este proceso de adquisición, por lo que a través de la Dirección de Recursos Materiales y por medio del portal del Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, en la misma fecha se publicó la convocatoria para participar, de acuerdo con el artículo 47 numeral 1 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y artículo 3 del reglamento, así como con lo establecido en el rubro "Publicación de la Convocatoria en el portal web del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco (en formato descargable)" de las bases de la licitación.

2. El 09 de julio de 2026 dos mil veintiséis se llevó a cabo una junta de aclaraciones, de conformidad con los artículos 63 y 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y artículo 33 fracción I, así como al rubro "Fecha, hora y lugar de la celebración de la primera Junta de Aclaraciones" de las bases de la licitación.

3. El 13 de julio de 2026 dos mil veintiséis durante la Décima Primera Sesión con carácter de Ordinaria del Comité de Adquisiciones de Tlajomulco de Zúñiga, se llevó a cabo el registro y el acto de presentación de propuestas técnicas y económicas en apego a los artículos 59, fracciones V a XI y 64 a 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

El Comité recibió la propuesta de (01) un licitante, en la inteligencia de que se condujo sin limitar el proceso de competencia y libre concurrencia, disposición contenida en el artículo 51, Numeral 1 de la Ley de compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Establecido lo anterior se hace constar que el licitante fue:

• **ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE C.V.**

En función de lo antes expuesto, así como a lo deliberado y resuelto por los miembros de este Comité y el área requirente, quienes conforman este acto, se emite el siguiente:

**FALLO DE ADJUDICACIÓN:**

**Primero.** El Comité de Adquisiciones de Tlajomulco de Zúñiga, resolvió que el licitante **ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE C.V.** En su propuesta **cumple** con los requisitos legales establecidos en las bases, los anexos y en la convocatoria de la licitación, al entregar todos los documentos. Esto es así de acuerdo con la revisión realizada por la Dirección de Recursos Materiales.

En virtud de lo anterior se adjunta tabla:

**Tabla 1:**

| DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO SOLICITADO EN BASES                                                                                                   | ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE C.V. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Acta Constitutiva (copia) en caso de ser persona moral.                                                                                         | CUMPLE                             |
| Poder Representante (copia).                                                                                                                    | CUMPLE                             |
| Copia de identificación vigente                                                                                                                 | CUMPLE                             |
| Copia de comprobante de domicilio, vigencia no mayor a 2 meses.                                                                                 | CUMPLE                             |
| Carátula con el texto solicitado incluyendo el nombre del participante y número de hojas de su propuesta.                                       | CUMPLE                             |
| Copia del Recibo Oficial de pago de Derechos de Bases de Licitación                                                                             | CUMPLE                             |
| Anexo 1 Propuesta técnica                                                                                                                       | CUMPLE                             |
| Constancia de visita de campo (en caso de)                                                                                                      | N/A                                |
| Anexo 4 Constancia de entrega de muestras (en caso de)                                                                                          | N/A                                |
| Curriculum del participante.                                                                                                                    | CUMPLE                             |
| Carta original firmada de aceptación y apego a las disposiciones establecidas en las bases.                                                     | CUMPLE                             |
| Carta bajo protesta de decir verdad de entregar los servicios solicitados de acuerdo a las necesidades y tiempos de la dependencia solicitante. | CUMPLE                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, de mantener el precio de los bienes y/o servicios ofertados. Así como cubrir cualquier eventualidad.                                                                                                                                                               | CUMPLE             |
| Carta bajo protesta de decir verdad en la que garanticen la calidad de lo ofertado contra vicios ocultos del bien o servicio que ofrecen.                                                                                                                                                                          | CUMPLE             |
| Opinión positiva emitida por el SAT, con una antigüedad menor a 30 días.                                                                                                                                                                                                                                           | CUMPLE             |
| Constancia de Situación Fiscal Actualizada                                                                                                                                                                                                                                                                         | CUMPLE             |
| Constancia de Situación Fiscal de no adeudos "INFONAVIT", con una antigüedad menor a 30 días.                                                                                                                                                                                                                      | CUMPLE             |
| Licencia Municipal vigente o copia de la SIEM Sistema de Información Empresarial Mexicano.                                                                                                                                                                                                                         | CUMPLE             |
| Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) del pago del Impuesto sobre nómina del Estado o CARTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, si no cuenta con trabajadores.                                                                                                                                                 | CUMPLE             |
| Opinión de cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social con una antigüedad menor a 30 días.                                                                                                                                                                                                | CUMPLE             |
| Anexo 7 Declaración constancia de proveedores                                                                                                                                                                                                                                                                      | CUMPLE             |
| Anexo 8 Declaración escrita, bajo protesta de decir verdad, de integridad y no colusión, con el texto establecido en las bases.                                                                                                                                                                                    | CUMPLE             |
| Anexo 9 Carta de manifestación a la retención de la aportación "cinco al millar para fondo impulso Jalisco"                                                                                                                                                                                                        | CUMPLE (No acepta) |
| Anexo 10 Carta bajo protesta, si alguno de los miembros de su administración, socios o accionistas, asociados, miembros, así como apoderados, han trabajado, colaborado, operado o sido parte, bajo cualquier modalidad, durante los últimos 02 años, de alguna otra de las empresas o proveedores que participen. | CUMPLE             |
| Anexo 12 Estratificación de empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                | CUMPLE (pequeña)   |
| Anexo 5, Propuesta Económica, de acuerdo a cotización.                                                                                                                                                                                                                                                             | CUMPLE             |

**Segundo.** En atención al dictamen técnico, con número de oficio CGIIS/DSRG/172/2026 mediante el que el área requirente (Dirección de Sistemas de Recursos Gubernamentales) evaluó las propuestas, donde se valora puntualmente el cumplimiento de las

especificaciones técnicas mínimas, se califica a la propuesta del licitante **ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE C.V.** de **solvente técnicamente** por ende, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En virtud de lo anterior se adjunta la siguiente tabla comparativa.

**Tabla 2:**

| CONCEPTO | PROVEEDOR: ENIGMATECH MÉXICO S.A.P.I. DE C.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
|          | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CUMPLE    | MOTIVO                                                                           |
| 1        | <b>ALCANCE DEL SERVICIO (OBLIGATORIO)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |
|          | <b>Operación y mantenimiento integral del chatbot</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento correctivo y preventivo de TlajoChat.</li> <li>• Atención de incidencias operativas y técnicas (caídas, degradación, errores de flujo, fallas derivadas de integraciones, etc.).</li> <li>• Parametrización y ajustes operativos del chatbot, incluyendo: menús, flujos, ruteo, horarios, mensajes, etiquetas, categorías y reglas de atención.</li> <li>• Monitoreo de salud del servicio (disponibilidad, comportamiento y estabilidad), con acciones preventivas cuando aplique.</li> <li>• Documentación y bitácora de incidencias relevantes y correcciones aplicadas.</li> </ul>                                        |           |                                                                                  |
| 2        | <b>Interacciones ilimitadas (Obligatorio)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacciones ilimitadas durante toda la vigencia del servicio.</li> <li>• Capacidad operativa para atender picos de demanda sin limitar el volumen de atención.</li> <li>• Continuidad del servicio sin degradación atribuible a restricciones de consumo por volumen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |
| 3        | <b>Soporte y personal disponible (remoto + en sitio)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de personal remoto para atención de incidencias en cualquier horario.</li> <li>• Disponibilidad de personal en sitio cuando se requiera para: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sesiones de coordinación operativa con el Municipio.</li> <li>◦ Mesas de trabajo para mejora de flujos y experiencia conversacional.</li> <li>◦ Revisión de incidencias complejas o validaciones presenciales.</li> </ul> </li> <li>• Definición de canales de atención autorizados: mesa de ayuda, ticketing, correo institucional y/o mensajería institucional (conforme lineamientos municipales), con escalamiento.</li> </ul> | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <b>Soporte remoto 24/7/365 (Incidencias)</b><br>El proveedor deberá ofrecer atención continua para incidentes en cualquier horario, incluyendo días festivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción, respuesta y gestión de incidentes críticos.</li> <li>Contención y recuperación ante fallas de alto impacto.</li> <li>Escalamiento técnico a especialistas de plataforma/infraestructura cuando aplique.</li> <li>Seguimiento hasta estabilización y verificación operativa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |
| 5 | <b>Bolsa de horas de mejora continua (Desarrollo evolutivo)</b><br>El servicio deberá incluir una bolsa mínima de: <ul style="list-style-type: none"> <li>10 (diez) horas mensuales de mejora continua / desarrollo evolutivo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |
| 6 | <b>Esta bolsa deberá ser aplicable a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustes funcionales del chatbot (mejoras de flujos, mensajes, rutas, UX conversacional).</li> <li>Refinamiento de intents/temas frecuentes y mejoras de precisión.</li> <li>Ajustes menores para mejorar tiempos de atención y reducir fricción del usuario.</li> </ul> Mejoras menores orientadas a eficiencia operativa (nuevas categorías, reglas de escalamiento, mejoras de configuración, y ajustes en paneles/administración si existiesen).                                                                                                                                                                                                      | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |
| 7 | <b>Gestión y control:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración mediante backlog priorizado.</li> <li>Priorización y autorización por enlace designado por el Municipio.</li> <li>Control de consumo de horas con evidencia mensual.</li> <li>Requerimientos excedentes deberán presentarse como propuesta complementaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |
| 8 | <b>Seguimiento, reuniones y reportes (según se requieran)</b><br>El proveedor deberá contemplar mecanismos de seguimiento operativo que podrán incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones virtuales o presenciales para: <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar desempeño, temas recurrentes y oportunidades de automatización.</li> <li>Priorizar backlog y validar cambios.</li> <li>Alinear mejores prácticas de operación y atención.</li> </ul> </li> <li>Reportes operativos cuando se requieran, que podrán incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen de interacciones, picos de demanda y horarios.</li> <li>Temas más consultados y oportunidades de automatización.</li> </ul> </li> </ul> | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo. |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incidencias, tiempos de respuesta y estabilidad del servicio.</li> <li>○ Avances de mejora continua y consumo de horas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           | TLAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL                                                                                                                                                  |
| 9  | <b>Infraestructura y servicios cloud (incluye)</b><br>El proveedor deberá garantizar la operación del entorno en nube requerido para TlajoChat, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes cloud necesarios para su funcionamiento, operación y continuidad.</li> <li>• Servicios cloud requeridos para monitoreo y estabilidad del servicio.</li> <li>• Respallos automatizados de componentes críticos conforme a arquitectura y políticas de retención definidas.</li> </ul> | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo.                                                                                               |
| 10 | <b>REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES (OBLIGATORIO)</b><br><b>Disponibilidad y continuidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación continua del servicio con capacidad de atención 24/7 para incidentes críticos.</li> <li>• Procedimientos de contención y recuperación documentados.</li> <li>• Monitoreo de disponibilidad y comportamiento del chatbot para identificación preventiva de fallas.</li> </ul>                                                                             | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, en operación continua, procedimientos de recuperación y monitoreo e identificación de fallas. |
| 11 | <b>Seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación segura bajo HTTPS y mecanismos de autenticación según aplique.</li> <li>• Gestión controlada de accesos conforme a roles autorizados.</li> <li>• Registro de incidencias y trazabilidad técnica cuando corresponda.</li> <li>• Salvaguarda de información conforme a lineamientos institucionales y normativa aplicable, en el ámbito de responsabilidad del proveedor.</li> </ul>                                             | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con las medidas de seguridad necesarias.                                               |
| 12 | <b>Calidad conversacional y mejora continua</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y mejora incremental de flujos conversacionales.</li> <li>• Ajustes para reducir respuestas erróneas y elevar la precisión en temas frecuentes.</li> <li>• Mecanismos de revisión de temas recurrentes y mejora basada en evidencia.</li> </ul>                                                                                                                                                | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con las necesidades de calidad conversacional antes mencionadas.                       |
| 13 | <b>NIVELES DE SERVICIO (SLA) – REQUERIMIENTO MÍNIMO</b><br>Los SLA definitivos deberán formalizarse en un Anexo SLA, sujetos a accesos, arquitectura, canales integrados y condiciones reales de operación. Como mínimo, el proveedor deberá cumplir:<br><br><b>Soporte remoto 24/7/365 (Incidentes)</b>                                                                                                                                                                                              | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con los Niveles de Servicio SLA solicitados.                                           |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crítico (P1): chatbot fuera de servicio / impacto alto <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta: <math>\leq 30</math> min</li> <li>Contención inicial: <math>\leq 4</math> hrs (sujeto a accesos e infraestructura)</li> </ul> </li> <li>Alto (P2): degradación severa / respuestas no funcionales en alta proporción <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta: <math>\leq 2</math> hrs</li> </ul> </li> <li>Medio (P3): falla parcial / temas específicos <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta: <math>\leq 8</math> hrs</li> </ul> </li> <li>Bajo (P4): ajustes menores / solicitudes no urgentes <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta: 24–48 hrs hábiles.</li> </ul> </li> </ul> |           | TLAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL                                                                                                  |
| 14 | <b>ENTREGABLES (OBLIGATORIOS)</b><br>El proveedor adjudicado deberá entregar y mantener durante la vigencia del servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Póliza activa 2026 para TlajoChat con interacciones ilimitadas.</li> <li>Soporte remoto 24/7/365 con canales y escalamiento definidos.</li> <li>Disponibilidad de personal remoto y presencial según se requiera para coordinación y mejora.</li> <li>Bolsa mensual de 10 horas de mejora continua con control de consumo y evidencias.</li> <li>Bitácora de tickets e incidencias con evidencias de atención.</li> <li>Reportes y reuniones operativas cuando se requieran, conforme a lineamientos del Municipio.</li> </ul>                                                                                                           | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con todos los entregables.             |
| 15 | <b>EXCLUSIONES (REFERENCIA PARA ALCANCE)</b><br>Se considerarán fuera de alcance, salvo acuerdo o contratación adicional: <ul style="list-style-type: none"> <li>Integraciones mayores nuevas o ampliaciones estructurales no contempladas en el alcance operativo estándar.</li> <li>Licencias de terceros no contempladas (si aplican).</li> <li>Cambios estructurales de arquitectura o migraciones mayores no previstas.</li> <li>Reingeniería completa del chatbot o sustitución total de plataforma fuera de la mejora evolutiva incluida.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con todo lo mencionado en este punto.  |
| 16 | <b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN</b><br>Se considerará aceptado el servicio cuando se cumpla con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de ayuda habilitada y canales de atención operativos.</li> <li>Evidencia de soporte remoto 24/7/365 para incidentes críticos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con todos los criterios de aceptación. |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de tiempos de respuesta mínimos establecidos en SLA.</li> <li>• Interacciones ilimitadas operativas durante la vigencia del servicio.</li> <li>• Estabilidad del servicio y monitoreo activo del chatbot.</li> <li>• Evidencia de ejecución y control de la bolsa mensual de horas (backlog, prioridades, cambios implementados).</li> <li>• Bitácora de incidencias, correcciones y evidencias de atención.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 17 | <p><b>REQUISITOS DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA (OBLIGATORIOS)</b></p> <p><b>Propuesta técnica</b><br/>El licitante deberá incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de operación y soporte (mesa de ayuda, escalamiento, roles y responsables).</li> <li>• Plan de arranque y estabilización del servicio.</li> <li>• Metodología de mejora continua y gestión de backlog.</li> <li>• Propuesta de monitoreo, continuidad y respaldos.</li> <li>• Mecanismo de control de calidad conversacional (revisión de temas recurrentes y mejora por evidencia).</li> </ul> <p><b>Requisitos específicos del proveedor (debe anexarse evidencia documental)</b><br/>El licitante deberá acreditar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia comprobable en proyecto similar en la Zona Metropolitana de Guadalajara <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber entregado satisfactoriamente al menos un proyecto tecnológico de desarrollo de software, chatbot, plataforma de atención o solución digital de similar magnitud en la Zona Metropolitana de Guadalajara.</li> <li>• Anexar evidencia documental de entrega, carta de satisfacción o acta de cierre/entrega (o documento equivalente).</li> </ul> </li> <li>2. Familiaridad demostrable con el desarrollo realizado de TlajoChat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar evidencia de participación previa en el desarrollo, configuración, operación o evolución de TlajoChat, o bien demostrar conocimiento técnico mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documento de entendimiento técnico (arquitectura, flujos, integraciones, dependencias).</li> <li>○ Evidencia de repositorios, historial de cambios, bitácoras, manuales o documentación técnica asociada.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> | SI CUMPLE | <p>El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con la experiencia comprobable en proyecto similar en ZMG, familiaridad demostrable con el desarrollo de TlajoChat, cuenta AWS y certificación Scrum Master.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>3. Cuenta AWS Organizations con al menos 3 años de antigüedad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una cuenta activa de AWS Organizations a nombre de la empresa licitante o representante legal, con al menos 3 (tres) años de antigüedad comprobable.</li> <li>• Adjuntar evidencia administrativa o técnica que lo acredite.</li> </ul> <p>4. Project Manager asignado con certificación Scrum Master vigente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar un Project Manager responsable del servicio con certificación Scrum Master vigente.</li> <li>• Adjuntar evidencia documental de certificación y CV resumido del responsable propuesto.</li> </ul> |           | TLAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL                                                                                                 |
| 18 | <p><b>CONSIDERACIONES GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga podrá solicitar aclaraciones, ampliaciones o ajustes técnicos para asegurar el cumplimiento de este Anexo Técnico.</li> <li>• El proveedor deberá observar los lineamientos institucionales del Municipio respecto a información oficial, catálogo de respuestas autorizadas y criterios de comunicación.</li> </ul> <p>Para asegurar el SLA, el Municipio deberá designar enlace operativo y técnico para priorización/validación de cambios, así como proveer accesos necesarios para operación y monitoreo conforme a la arquitectura.</p>                            | SI CUMPLE | El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de esta parte del anexo, cuenta con todo lo mencionado en este punto. |

La evaluación técnica fue realizada por: EDGAR OSWALDO HERNÁNDEZ BARAJAS.

**Tercero.** Así pues, en virtud de que el área requirente, expresa conformidad con la proposición recibida y conforme a lo dispuesto en el artículo 66, numeral 2 y 67 numeral 1, fracción II, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se procede adjudicar el contrato, de la Licitación **LPL 47/2026** a **ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE C.V.** por un monto de **\$2,296,800.00 (Dos millones doscientos noventa y seis mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) I.V.A. Incluido.**

En virtud de lo anterior se presenta el cuadro económico respectivo:

**Tabla 3:**

|             |                                                                                                                          |          |                  | ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE C.V. |                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|------------------------------------|----------------|
| No. partida | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO                                                                                                 | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO UNITARIO                    | TOTAL          |
| 1           | POLIZA DE MANTENIMIENTO, SOPORTE, OPERACIÓN Y MEJORA CONTINUA 2026- TLAJOCHAT, PARA EL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZUÑIGA | 6        | SERVICIO         | \$330,000.00                       | \$1,980,000.00 |
|             |                                                                                                                          |          |                  | <b>SUBTOTAL</b>                    | \$1,980,000.00 |
|             |                                                                                                                          |          |                  | <b>IVA</b>                         | \$316,800.00   |
|             |                                                                                                                          |          |                  | <b>TOTAL</b>                       | \$2,296,800.00 |

**DESCRIPCIÓN DE LA PARTIDA ADJUDICADA**

**Tabla 4:**

| PARTIDA<br>(conforme a sistema) | DESCRIPCIÓN DEL BIEN                                                                                                     | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | ENIGMATECH MEXICO S.A.P.I. DE CV TOTAL (CON I.V.A.) |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|-----------------------------------------------------|
| 3331                            | POLIZA DE MANTENIMIENTO, SOPORTE, OPERACIÓN Y MEJORA CONTINUA 2026- TLAJOCHAT, PARA EL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZUÑIGA | 6        | SERVICIOS        | \$2,296,800.00                                      |

Nota 1: En caso de existir errores aritméticos prevalecerán los precios unitarios.

Nota 2: Los pagos podrán ser en parcialidades o en una sola entrega.

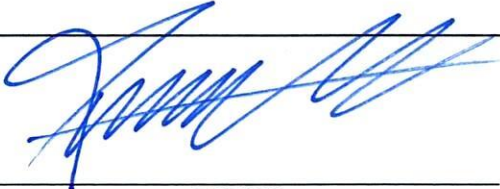
Nota 3: Se hace la acotación que en virtud del régimen fiscal del licitante adjudicado y/o en razón del bien o servicio a contratar, la licitante podrá ser sujeta de retenciones del Impuesto Sobre la Renta y/o el Impuesto al Valor Agregado, por lo que los montos que se contemplen en la Orden de Compra podrán variar al monto establecido en el presente fallo.

**Cuarto.** Publíquese el contenido del presente fallo en el Portal de Transparencia del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, haciendo este evento, las veces de notificación personal del mismo a los participantes. Lo anterior sin perjuicio de que puedan acudir personalmente para que se les entregue copia del mismo en el piso 3, Centro Administrativo Tlajomulco

(CAT), Calle Higuera número 70 colonia Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, ubicación de la convocante.

Se hace constar que el acto fue celebrado en la Décima Segunda Sesión ordinaria del 27 de julio de 2026 dos mil veintiséis. por lo que el presente documento únicamente hace constar y formaliza la determinación aprobada, sin que la falta de la totalidad de las firmas al momento de su emisión afecte la validez del acuerdo respectivo.

**Quinto.** En congruencia con la fracción V del artículo 69 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y su Municipios, se manifiesta que la Dirección Jurídica de lo Consultivo del Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, notificará al proveedor adjudicado para que pueda acudir a la firma del contrato y presentación de garantías.

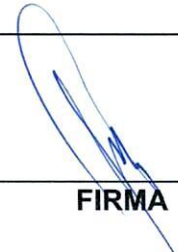
|                                                                                                                     |                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ING. JOSÉ RAFAEL MARTÍNEZ VALENCIA</b></p> <hr/> <p><b>Presidente Suplente de Comité de Adquisiciones</b></p> | <br><hr/> <p><b>FIRMA</b></p>   |
| <p><b>LIC. MARCO ANTONIO PARRA PEREZ</b></p> <hr/> <p><b>Representante de la Sindicatura Municipal</b></p>          | <br><hr/> <p><b>FIRMA</b></p>   |
| <p><b>MTRA. ELIZABETH BUGARÍN GONZÁLEZ</b></p> <hr/> <p><b>Representante Oficialia Mayor</b></p>                    | <br><hr/> <p><b>FIRMA</b></p>  |
| <p><b>MTRO. LEOBARDO MAGALLANES ÁVILA</b></p> <hr/> <p><b>Representante de Tesorería Municipal</b></p>              | <br><hr/> <p><b>FIRMA</b></p> |

La presente hoja de firmas corresponde al fallo de la adjudicación de la licitación LPL 47/2026

|                                                                                                                                             |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>ING. OMAR PALAFOX SAENZ</b><br><hr/> <b>Representante de Consejo de Desarrollo<br/>Agropecuario<br/>y Agroindustrial de Jalisco A.C.</b> | <hr/> <b>FIRMA</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                                                          |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>ING. LUIS ALFONSO DE SANTIAGO GARCÍA</b><br><hr/> <b>Representante de Consejo de Camara<br/>Industrial de Jalisco</b> | <hr/> <b>FIRMA</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                                                                   |                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MTRO. GERARDO ESTEBAN SÁNCHEZ<br/>GONZÁLEZ</b><br><hr/> <b>Representante de Coordinación General de<br/>Potencia Economica</b> | <br><hr/> <b>FIRMA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                      |                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ING. MANUEL LEDEZMA ESPARZA</b><br><hr/> <b>Representante de Director de Desarrollo<br/>Rural</b> | <br><hr/> <b>FIRMA</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La presente hoja de firmas corresponde al fallo de la adjudicación de la licitación LPL 47/2026

|                                                                                                |                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>C.DANIEL CORTÉS FLORES</b></p> <hr/> <p><b>Órgano Interno de Control<br/>Con Voz</b></p> |  <hr/> <p><b>FIRMA</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                             |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PERLA YOLANDA URZUA VIRGEN</b></p> <hr/> <p><b>Secretaria Técnica<br/>Con Voz</b></p> |  <hr/> <p><b>FIRMA</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La presente hoja de firmas corresponde al fallo de la adjudicación de la licitación LPL 47/2026

3