



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL CON CONCURRENCIA DEL COMITÉ

No. IJA-LPL-CCC-10/2025

"ADQUISICIÓN DEL DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB CON MÓDULOS DE SERVICIOS DIGITALES PARA EL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA"

En Guadalajara, Jalisco, siendo las 12:00 doce horas, del día 22 veintidós de agosto de 2025 dos mil veinticinco cita en la SALA DE JUNTAS del Primer Piso del Instituto de Justicia Alternativa de Estado de Jalisco, el "INSTITUTO", ubicada en la Avenida Enrique Díaz de León número 316 colonia Villaseñor, Código Postal 44600, se reunieron los Servidores Públicos del "INSTITUTO", el Dr. Saúl Joaquín Figueroa López, Director de Administración y Planeación y Titular de la Unidad Centralizada de Compras, el Lic. Luis Orozco Santacruz, Titular del Órgano Interno de Control, el LAE. J. Jesús Francisco Durán García, Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, la Lic. Marina Cleotilde Lima González, Representante de la Coordinación del Departamento Jurídico, el Ing. Raúl Iván Tapia Guzmán, Coordinador de Sistemas Computacionales y la Mtra. Paola Guadalupe Jiménez Rodríguez, Jefa del Departamento de Estadística, Medios y Proyectos, para llevar a cabo el Acto de la JUNTA DE ACLARACIONES de la Licitación Pública Local con Concurrencia del Comité No. IJA-LPL-CCC-10/2025 para la "ADQUISICIÓN DEL DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB CON MÓDULOS DE SERVICIOS DIGITALES PARA EL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA" de conformidad con los artículos 59, 63 y 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y los artículos 20 fracción II, 21 fracción II y 22 del Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. -----

Se hace constar que, en relación a la Convocatoria de Licitación en cuestión, publicada el 14 catorce de agosto de 2025 dos mil veinticinco, el día 20 veinte de agosto 2025 dos mil veinticinco se recibió en tiempo y en forma en el correo electrónico [licitaciones@ija.gob.mx](mailto:licitaciones@ija.gob.mx), la solicitud de aclaración del participante: **BARRACUDA LABS, S.A. DE C.V.**, así mismo, se hace constar, que la empresa **BARRACUDA LABS, S.A. DE C.V.** asistió a la JUNTA DE ACLARACIONES en comento. -----

El Titular de la Unidad Centralizada de Compras del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, procedió a dar lectura a la solicitud presentada, así como a la formulación de las respuestas correspondientes al Licitante en mención. -----

Por parte de la empresa **BARRACUDA LABS, S.A. DE C.V.:**

| PREGUNTA                                                                                                                                                                                                                                | RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PREGUNTA 1.- Integración con SIJA</b><br>¿SIJA dispondrá de API REST para: (a) alta de expedientes, (b) consulta/gestión de agenda por sede/sala y (c) consulta de estados? Indiquen método de autenticación (OAuth2/JWT), ambientes | Se definirán las reglas de operación en conjunto con el proveedor del SIJA, tanto los que se indican en la presente pregunta como los que se requieran en los alcances del presente proyecto.<br>El método de autenticación será BASIC. |



# IJA

## GOBIERNO DE JALISCO PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (sandbox/producción), documentación técnica disponible y SLA (disponibilidad/tiempos de respuesta). En su defecto, confirmen formato CSV, frecuencia de intercambio y responsable del proceso manual.                                                                                                                                              | La documentación técnica disponible será SLA.<br>La comunicación será por JSON.<br>No aplica formato CSV.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PREGUNTA 2.- Agendamiento multisedes</b><br>¿La disponibilidad de citas se gestionará por sede y sala/mediador? Confirмен si se requiere bloqueo temporal (p. ej., 5 minutos) y ventana de confirmación, reglas de reagendamiento, y si se necesita doble confirmación de ambas partes o solo del solicitante.                                  | Las reglas de operación de las citas se definirán entre el personal del Instituto de Justicia Alternativa, el proveedor del SIJA y el de las plataformas en línea con la finalidad de establecer las medidas más estables en cuanto a la agenda, así mismo las especificaciones serán verificadas en el levantamiento correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PREGUNTA 3.- Identidad y autenticación de ciudadanos</b><br>Confirмен si el CURP será obligatorio como identificador único y si se requiere validación contra RENAPO. ¿Se permitirán representantes (p. ej., representante legal) y perfiles con múltiples trámites? Indiquen requisitos de recuperación de cuenta y políticas anti-duplicados. | Las reglas de operación y las especificaciones incluyendo que procedimientos permitirán representantes legales y como funcionaran los multi trámites serán verificadas en el levantamiento correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa.<br><br>La CURP será obligatorio como identificador único para generar usuario en los módulos ya sea Mediación en línea, Certificación o Acreditación; y si requerirá validación con la RENAPO.<br><br>La recuperación de cuenta será a través del correo electrónico, dado de alta por los usuarios.                        |
| <b>PREGUNTA 4.- Notificaciones oficiales</b><br>Especifiquen canales permitidos (email, SMS), remitente institucional y costeo de SMS.                                                                                                                                                                                                             | El canal permitido de notificaciones oficiales será por correo electrónico mediante el cual se dio de alta el usuario, así mismo podrá agregarse el de WhatsApp dependiendo las especificaciones que serán verificadas en el levantamiento correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PREGUNTA 5.- Accesibilidad (WCAG 2.1 AA)</b><br>¿Cuál será el método de verificación y evidencias de conformidad requeridas (reporte manual experto, testing con usuarios, certificado de un tercero)? ¿Habrà ventana de remediación de hallazgos previa a la aceptación y criterios de severidad?                                              | El criterio de verificación de accesibilidad (WCAG 2.1 AA) consistirá en la entrega por la empresa adjudicada de una guía técnica de verificación de criterios WCAG 2.1 AA aplicados a la página web.<br>El criterio de aceptación será una vez la puesta en punto, el uso de la herramienta teniendo un periodo de dos meses como ventana para la remediación de hallazgos previa aceptación, así como consideración de criterios de severidad, igualmente las especificaciones serán verificadas en el levantamiento correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa. |
| <b>PREGUNTA 6.- UserWay y licencias vinculadas</b><br>Confirмен si el plan UserWay "Small Website" aplica por dominio o incluye subdominios/sedes y la duración (12                                                                                                                                                                                | Se utilizará solo el dominio <a href="http://www.ija.gob.mx">www.ija.gob.mx</a> y los lineamientos de accesibilidad serán los relacionados con el uso de UserWay, así mismo las especificaciones serán verificadas en el levantamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



# IJA

## GOBIERNO DE JALISCO PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| meses). ¿Existen lineamientos de accesibilidad adicionales más allá del uso de UserWay?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PREGUNTA 7.- Chatbot: alcance y mantenimiento</b><br>Precisar canal (sitio web), idiomas, fuente de conocimiento (quién provee/valida FAQs y flujos), métricas de éxito y qué incluye el mantenimiento anual.                                                                                                                                                                                            | <p>El chatbot se limitará al sitio web (widget incrustado en la nueva plataforma <a href="http://www.ija.gob.mx">www.ija.gob.mx</a>), el contenido será en español.</p> <p>Su fuente de conocimiento serán contenidos oficiales proporcionados y validados por el IJA desde el mismo sitio Web (FAQ, requisitos por trámite, pasos, horarios, sedes, contacto),</p> <p>No tendrá acceso a SIJJA, ni a los trámites solicitados por usuarios en los servicios en línea, así como tampoco tendrá acceso a la plataforma de convenios, ni a datos de expedientes.</p> <p>Las especificaciones serán verificadas en el levantamiento correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa.</p> <p>Las métricas consistirán cuando menos en: número de conversaciones, satisfacción (CSAT), y conversaciones escaladas a humano; se entregará informe mensual.</p> <p>El mantenimiento anual incluye: alojamiento/operación del bot por 12 meses; actualizaciones funcionales y de conocimiento (hasta 1 ciclo mensual); soporte correctivo y monitoreo básico, así mismo las especificaciones serán verificadas en el levantamiento correspondiente que se realice por la empresa adjudicada en conjunto con el Instituto de Justicia Alternativa.</p> |
| <b>PREGUNTA 8.- Contenido de la Propuesta Técnica (Anexo 2)</b><br>Para el Anexo 2, ¿debemos especificar a detalle el alcance (entregables, cronograma, arquitectura, SLA, criterios de aceptación) o basta con manifestar cumplimiento de todo lo señalado en el Anexo 1 y referenciarlo? En caso de requerirse detalle, indiquen el nivel de granularidad esperado y si existe formato o índice sugerido. | Basta con manifestar cumplimiento de todo lo señalado en el Anexo 1 y referenciarlo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Por lo que, una vez agotado este Acto, se levantan los hechos que hacen constar lo anterior por parte de los asistentes. Se cierra la presente Acta de la JUNTA DE ACLARACIONES, siendo las 12:25 doce horas con veinticinco minutos de la misma fecha en que dio inicio, dándose por terminada la Reunión, firmando al margen y al calce los que en ella intervinieron para su Constancia Legal. -----



**POR LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS A TRAVÉS DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACION Y PLANEACION DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO:**

| NOMBRE                                  | CARGO                                                                                                                                                                                              | FIRMA |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| DR. SAÚL JOAQUÍN FIGUEROA LÓPEZ         | Director de Administración y Planeación, Secretario Técnico del Comité de Adquisiciones y Titular de la Unidad Centralizada de Compras del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco |       |
| LAE. J. JESÚS FRANCISCO DURÁN GARCÍA    | Jefe de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco                                                                                      |       |
| ING. RAÚL IVÁN TAPIA GUZMÁN             | Coordinador de Sistemas Computacionales del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco                                                                                                |       |
| MTRA. PAOLA GUADALUPE JIMÉNEZ RODRÍGUEZ | Jefa del Departamento de Estadística, Medios y Proyectos del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco                                                                               |       |

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO:**

| NOMBRE                     | CARGO                                                                                             | FIRMA |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| LIC. LUIS OROZCO SANTACRUZ | Titular del Órgano Interno de Control del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco |       |

**POR LA COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO:**

| NOMBRE                              | CARGO                                                                                                                  | FIRMA |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| LIC. MARINA CLEOTILDE LIMA GONZÁLEZ | Representante de la Coordinación del Departamento Jurídico del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco |       |

La presente foja de firmas forma parte del Acta de la JUNTA DE ACLARACIONES de la Licitación Pública Local con Concurrencia del Comité No. IJA-LPL-CCC-10/2025 "ADQUISICIÓN DEL DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB CON MÓDULOS DE SERVICIOS DIGITALES PARA EL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA".  
JJFDG/scch