

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS
DE SALUD JALISCO

ACTA DE FALLO DE ADJUDICACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
SECGSSJ-LCCC-012-2026
CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

**“SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS
(CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE,
Y SERVICIO DE INSUMOS ALIMENTICIOS PARA
DONADORES DE SANGRE DEL CENTRO JALISCIENSE DE
LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, PARA EL EJERCICIO
2026”**

FECHA: 26 de febrero de 2026

Página 1 | 22

Para efectos de comprensión de la presente Acta, se deberá de atender el “Glosario de Términos y Definiciones” descritos en las BASES que rigen al presente PROCESO LICITATORIO.

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las **16:16 horas** del día **26 de febrero del 2026**, se reunieron los integrantes del Comité de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco en la Octava Sesión Extraordinaria del Comité, celebrada en el auditorio del ORGANISMO, con domicilio en Dr. Baeza Alzaga No. 107 Colonia Centro C.P. 44100 Guadalajara; Jalisco, de conformidad con lo establecido en el artículo 24, fracción VI, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, a efecto de desarrollar el Acto de FALLO o RESOLUCIÓN relativo a la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SECGSSJ-LCCC-012-2026 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ** denominada “**SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE, Y SERVICIO DE INSUMOS ALIMENTICIOS PARA DONADORES DE SANGRE DEL CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, PARA EL EJERCICIO 2026**” en términos de los artículos 24, 66 y 69 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, estando legalmente constituidos para emitir este FALLO, y de conformidad con lo establecido en el punto 9 de las BASES que rigen este PROCESO LICITATORIO;

RESULTANDO:

Primero.- Con fecha del **12 de febrero de 2026**, se celebró la **Sexta Sesión Extraordinaria** del Comité de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, donde se llevó a cabo la aprobación y publicación de las BASES, una vez aprobadas se realizó la publicación de la **CONVOCATORIA** para las personas físicas y jurídicas interesadas en participar en la LICITACIÓN antes citada en el preámbulo del presente documento en el portal de internet <https://sifssj.jalisco.gob.mx> cumpliéndose con lo establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las **BASES** que rigen al **PROCESO LICITATORIO**, y a lo establecido en los artículos 35 fracción X, 59 y 60 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, artículo 62 de su **REGLAMENTO**, así como del artículo 15 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Segundo. - Con fecha del **19 de febrero de 2026**, de conformidad con los artículos 62, numeral 4 y 63 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; y conforme al procedimiento establecido en el punto 5 de las **BASES** que rigen al **PROCESO LICITATORIO**, se celebró el **ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES**, tal como consta en el Acta que se levantó para tal propósito.

Tercera.- Con fecha del **23 de febrero de 2026**, se celebró la **Séptima Sesión Extraordinaria** del Comité de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, donde se llevó a cabo el **ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, 68 de su **REGLAMENTO**, y al procedimiento establecido en el punto 9 de las **BASES** que rigen al **PROCESO LICITATORIO**, para este acto comparecieron los siguientes **PARTICIPANTES**:

CONSECUTIVO	PARTICIPANTE
1	CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.
2	GRUPO PINA CO. S. DE R.L DE C.V.

CONSIDERANDO:

Primero. Competencia.

El **Comité de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco**, es legalmente competente para resolver la Adjudicación conforme a los artículos, 23 y 24, fracciones VI y VII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; así como el punto 17 de las **BASES** de la **CONVOCATORIA**, sin que para el acto medie error, dolo, violencia o vicio de consentimiento y por tratarse de un acto lícito y de posible realización, en términos de los artículos 5, 12, 13 y 14 de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.

Segundo. - De la evaluación a los requisitos legales administrativos.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 66 numeral 1 y 2 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, la Unidad Centralizada de Compras, realizó el análisis de los requisitos legales-administrativos solicitados en el punto 9.1, de las **BASES** de la **CONVOCATORIA**, emitiendo el dictamen legal administrativo en base a los análisis cualitativo y cuantitativo a las propuestas presentadas por los **PARTICIPANTES** de donde se desprende lo siguiente:

DOCUMENTACIÓN QUE CONTENDRÁ LA OFERTA A PRESENTAR EN HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA	INCISO	CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.		GRUPO PINA CO. S. DE R.L DE C.V.	
		CUMPLE DOCUMENTOS:		CUMPLE DOCUMENTOS:	
		Si	No	Si	No
Anexo 4. (Carta de Proposición). Manifiesto libre bajo protesta de decir verdad de contar con la capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica y profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas en los términos del Anexo 4.	c)	X		X	
Anexo 5. (Acreditación) o documentos que lo acredite. 1. Presentar copia vigente del Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC), (en caso de contar con él).	d)	X		X	

2. Tratándose de personas jurídicas, deberá presentar, además: A. Original o copia certificada solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible de la escritura constitutiva de la sociedad, y en su caso, de las actas donde conste en su caso, la prórroga de la duración de la sociedad, último aumento o reducción de su capital social; el cambio de su objeto de la sociedad, la transformación o fusión de la sociedad; de conformidad con lo señalado en los artículos 182 y 194 de la LEY General de Sociedades Mercantiles.		X		X	
B. Original o copia certificada solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible del poder notarial o instrumento correspondiente del representante legal, en el que se le otorguen facultades para actos de administración; tratándose de Poderes Especiales, se deberá señalar en forma específica la facultad para participar en licitaciones o firmar contratos con el Gobierno. Los documentos referidos en los numerales A y B deben estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, cuando proceda, en términos del artículo 21 del Código de Comercio.		X		X	
C. Copia simple de Constancia de Situación Fiscal con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.		X		X	
D. Copia simple del comprobante de domicilio de los PARTICIPANTES, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, a nombre de la razón social del PARTICIPANTE.		X		X	
E. Declaración Anual del ISR completa del ejercicio fiscal del año 2024, con sus anexos y acuse, a excepción de las empresas constituidas en el año en curso.		X		X	
4. Tratándose de personas físicas, deberá presentar, además: A. Copia simple de acta de nacimiento. B. Copia simple de Constancia de Situación Fiscal con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones. C. Copia simple del comprobante de domicilio, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, a nombre del PARTICIPANTE. D. Última declaración del ISR completa del ejercicio fiscal del año 2024, en donde se observe el ingreso acumulado del ejercicio fiscal en comento, a excepción de las personas físicas que iniciaron o reactivaron actividades en el año en curso.		N/A		N/A	
Anexo 6. (Declaración de Integridad y NO COLUSIÓN de PROVEEDORES).	e)	X		X	
Anexo 7. (Declaración de aportación cinco al millar para el fondo impulso Jalisco).	f)	X		X	
Anexo 8. (Manifiesto de Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales). g.1. Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en los términos del numeral 25 de las presentes BASES .	g)	X		X	
Anexo 9. (Manifiesto de Opinión de Cumplimiento y acuse de Obligaciones en Materia de Seguridad Social). h.1. Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social emitida por el IMSS en los términos del numeral 26 de las presentes BASES .	h)	X		X	

h.2. Constancia Emitida por el IMSS de hacer público el resultado de la consulta de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social (ACUSE).		X		X	
Anexo 10. (Manifiesto de Opinión de cumplimiento en materia de Aportaciones Patronales y entero de descuentos INFONAVIT, en los términos del numeral 27 de estas bases. i.1. Constancia de opinión en materia de Aportaciones Patronales emitida por el INFONAVIT.	i)	X		X	
Anexo 11. (Copia simple de identificación Oficial Vigente).	j)	X		X	
Anexo 12. (Estratificación) y documentos que acrediten lo establecido en su numeral 2. La falta de cualquiera de los documentos anteriormente descritos a excepción de los documentos que acrediten lo establecido en el numeral 2 del anexo 12, será motivo de desechamiento de la propuesta del participante.	k)	X		X	
Anexo 13. (Escrito de no conflicto de interés y de no inhabilitación).	l)	X		X	
Anexo 14. (Manifiesto de objeto social en actividad económica y profesionales).	m)	X		X	
Anexo 16. Formato libre a través del cual el PROVEEDOR se comprometa a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el numeral 21 de conformidad con lo establecido en el Anexo 15 .	n)	X		X	
Anexo 17. MANIFIESTO DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.	o)	X		X	

II.- De la Evaluación que determina las PROPOSICIONES que resultan solventes administrativamente.

Con fundamento en los artículos 66, 69, numeral 1, fracciones I y II, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 69 de su REGLAMENTO, y los resultados del dictamen de las evaluaciones legales administrativas emitidas por la Unidad Centralizada de Compras, las propuestas de los PARTICIPANTES, **CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V. y GRUPO PINA CO. S. DE R.L DE C.V., CUMPLEN** con la totalidad de los requisitos legales-administrativos solicitados en el punto 9.1. de las BASES de la **CONVOCATORIA**, por lo que se califican **solventes administrativamente** sus **PROPOSICIONES**.

Tercero. - Evaluación que determina la PROPOSICIÓN que resulto solvente técnicamente.

Con fundamento en los artículos 66, 69, numeral 1, fracciones I y II, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y artículo 69 de su REGLAMENTO, cumpliendo con el punto 9.1, y las especificaciones técnicas requeridas en el **Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos** de las BASES de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SECGSSJ-LCCC-012-2026 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ "SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE, Y SERVICIO DE INSUMOS ALIMENTICIOS PARA DONADORES DE SANGRE DEL CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, PARA EL EJERCICIO 2026"**, la evaluación de los requisitos técnicos de las proposiciones recibidas fueron realizadas por personal del **Instituto Jalisciense De Salud Mental y Adicciones** para la partida 1 y de la **Dirección de Regulación de Bancos de Sangre de Estado de Jalisco** para la partida 2, **ambos del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco**, quienes poseen la calidad de Áreas Requirientes.

De acuerdo con los requisitos técnicos solicitados en la **CONVOCATORIA** de la **LICITACIÓN** y con soporte en el análisis de la documentación presentada, fundando y motivando las razones para determinar que CUMPLE o NO

CUMPLE, la evaluación a las propuestas técnicas, de donde se desprende mediante dictamen técnico emitido por las áreas requerientes, el cual forma parte de la documentación soporte utilizada para emitir el presente fallo y ha sido integrado al expediente de contratación observándose análisis cualitativo y cuantitativo a las propuestas técnicas presentadas por los **PARTICIPANTES** se desprende lo siguiente:

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA PARTIDA 1

DOCUMENTOS DEL PUNTO 9.1 DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS	GRUPO PINA CO. S. DE R.L C.V.	
	CUMPLE	
	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Anexo 2. (Propuesta Técnica). a.1. Adjuntar al anexo 2 (propuesta técnica) la transcripción del Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.		NO CUMPLE
PROGRESIVO 1. Servicio por diez meses (01 de marzo al 31 de diciembre 2026). para atención de llamadas (Call Center) administrado en la nube.		
PROYECTO TIC (Política TIC) No. Clave de proyecto: OPDSSJ/2025/013	SI CUMPLE	
1.GLOSARIO OPDSSJ – Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco	SI CUMPLE	
2.ANTECEDENTES El Instituto Jalisciense de Salud Mental y Adicciones conocido como SALME, que se encarga de la programación, supervisión y evaluación de la promoción, prevención, atención oportuna, enseñanza e investigación en salud mental en el Estado de Jalisco. Todo esto a través de 29 centros de atención en salud mental.	SI CUMPLE	
3.JUSTIFICACIÓN En el Estado de Jalisco, las crisis emocionales se han incrementado de manera importante, sobre todo aquellas relacionadas con la depresión, el suicidio, la ansiedad y los problemas familiares y/o de pareja. Por esta razón, es necesario contar con un Servicio Integral de “Centro de Atención Telefónica” para Intervención en Crisis (075), como solución innovadora, confiable, fácil de usar, mediante el modelo Centro de Contacto como servicio (CaaS), lo anterior, para la mejor atención e intervención en crisis vía telefónica de nuestros usuarios, operando las 24 horas del día. Los 365 días del año.	SI CUMPLE	
4.OBJETIVOS Dotar al Instituto Jalisciense de Salud Mental y Adicciones de un servicio integral de “Centro de Atención Telefónica” para intervención en crisis vía telefónica. Lo anterior, para atender a los usuarios a través de una intervención psicológica breve y de emergencia, orientada al manejo de una crisis o conflicto emocional (Primero auxilios psicológicos).	SI CUMPLE	
5.REQUERIMIENTOS Progresivo: 1 Cantidad a solicitar: 1 Tipo de servicio a solicitar: Servicio por 10 diez meses (01 de		NO CUMPLE

marzo al 31 de diciembre 2026). para atención de llamadas (Call Center) administrado en la nube. El servicio deberá considerar las siguientes características mínimas: • Licencia base mínima • Voz inbound • Voz outbound • Grabación de voz mínimo 3 meses para consulta en línea. • Scripting de agente • Licencias supervisor • Plataforma de captura CRM (20 licencias) desarrollado a la medida por el proveedor. Uso de una plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto, dimensionada para por lo menos 5 agentes concurrentes, para una gestión de voz Outbound e Inbound, Script de Agentes, grabación de voz para todos los agentes, copia de grabaciones, plataforma de Captura CRM (20 licencias) desarrollado a la medida por el proveedor. Estos 5 agentes corresponden a 5 personas por cada turno, con las características de cada licencia, aplica para el turno Matutino, Vespertino, Nocturno, Fines de Semana, y Administradores. Por lo que se requieren las 20 Licencias de CRM. Estos 20 usuarios podrán obtener las características completas del CRM. El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario. Los datos para capturar por parte del usuario deben de ser de acuerdo con la situación reportada por parte del ciudadano que levanta el reporte. Las llamadas por parte del usuario deben ser categorizadas de acuerdo con lo siguiente:		
El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario. Los datos a capturar por parte del usuario deben de ser de acuerdo a la situación reportada por parte del ciudadano que levanta el reporte. Las llamadas por parte del usuario deben ser categorizadas de acuerdo a lo siguiente: - Información. - Orientación. - Intervención en Crisis. - Sin información. El Operador que atiende la llamada estará en condición de capturar los siguientes datos del ciudadano mediante el sistema CRM: Nombre – Edad – Sexo – Estado Civil - Soltero(a) - Casado(a) - Divorciado(a) - Separado(a) - Viudo(a) – Unión Libre – Escolaridad – Ocupación – Dirección - Núm. Exterior - Núm. Interior – Colonia - Código Postal – Municipio - Entidad Federativa – teléfono - Servicio Solicitado -Descripción del problema	SI CUMPLE	

Una vez obtenida la información del ciudadano el operador que atiende la llamada podrá entablar una intervención en crisis para derivar la ayuda correspondiente bajo las siguientes categorías:

Ansiedad – Depresión – Ideación Suicida – Tentativa Suicida – Adicciones – Alcoholismo – Droga – Trastorno Psicótico – Violencia - Enfermedad – Accidentes – Desastres – Delitos – Problemas Familiares – Problemas Pareja - Problemas económicos – Problemas Aprendizaje – Trastorno Sueño – Trastorno Somático – Trastorno Sexuales.

Adicionalmente el CRM deberá de tener la capacidad para comunicarse con otras dependencias mediante llamada telefónica, según la criticidad de la intervención en crisis, incluido el C5 en caso de que el ciudadano requiera, atención o protección por parte de la autoridad. (el proceso del CRM se describe en el Anexo C)

La grabación de voz será almacenada hasta por 3 meses máximo para consulta on-line. Front-end básico, sin personalizaciones.

La solución contemplada deberá tener la capacidad de procesar un Front-end del agente basado en los campos presentados en la base de marcación y serán mostrados en la pantalla del agente.

La solución contemplada deberá contar con la posibilidad de mostrar un mensaje de bienvenida (en llamadas entrantes). Además de contar con un menú de atención, en donde según las opciones seleccionadas será enviado a un asesor para su atención.

La solución contemplada deberá de contar con posibilidad de incrementar el número de licencias de acuerdo con las necesidades operativas, mediante aviso con al menos 12 horas de anticipación.

La solución contemplada deberá incluir la configuración y la puesta en marcha del servicio de Centro de Atención Telefónica, lo que incluye la instalación y configuración de las extensiones virtuales con el usuario operador, así como, la comunicación en la nube entre los componentes que incluyen el servicio.

Descripción Técnica de las Funcionalidades:

- Plataforma de Contact Center As a Service
- Servicios profesionales

Configuración, mantenimiento, puesta a punto, actualización y capacitación continua en la plataforma Validación de los requisitos de conectividad de voz y datos y PC agentes

Creación de campañas identificadas en conjunto con el cliente

INBOUND Creación de la lista de agentes y supervisores entregada por el cliente Configuración de enrutamientos

Configuración de la lista de pausas Configuración del listado de terminaciones

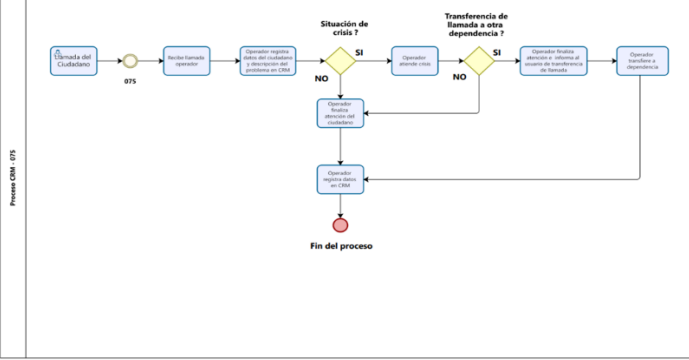
Pruebas funcionales, siempre que sean requeridas

Servicios de integración de CRM vía API Bolsa de horas de desarrollo

IVR Capacitación BASE de la plataforma

Go live

Instalación 5 números DID Licencia BASE Voz inbound Voz Outbound Grabación de voz Scripting de agente 2 licencias de supervisor Soporte El soporte a la plataforma deberá ser "5x8" consistente en la consulta al equipo técnico de la empresa a través de "soporte virtual". El soporte de la plataforma será realizado remotamente, y de manera presencial en caso de ser requerido. El equipo de Servicios realizará la presentación del procedimiento para la solicitud del soporte. Enlaces de Comunicación Se contratará con servicios de los enlaces VOIP G.729 de telefonía para que la contratada pueda dar de alta la configuración SIP TRUNK entre la plataforma Grabación y Almacenamiento Grabación de voz para todos los agentes, se utilizarán máximo 3 meses para consulta on-line de las grabaciones de voz. Las grabaciones deberán de estar en alta disponibilidad durante la vigencia del servicio. Gestión e implementación de servicios de comunicación móviles. El Soporte Técnico deberá estar incluido. Administración de Plataforma Capacitación de uso de herramienta Interacción con más canales digitales Cifrado extremo a extremo. Memoria técnica de la instalación, configuración y puesta en punto Reportes detallados por cada servicio o soporte prestado con la periodicidad que requiera el organismo. Mantenimientos preventivos programados, para lo cual entregaran reportes detallados de estos: El proveedor participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera la capacitación en la operación de la solución a 20 personas de manera remota o presencial. La capacitación deberá de contemplarse en por lo menos una sesión de 4 horas y el lugar será designado por el equipo de tecnologías de SALME. Además, deberá entregar documentación comprobatoria de la capacitación recibida. Anexo B: Matriz de escalación de SLA's		
---	--	--

Entrega de solución incluida en las presentes bases <table><tr><th>Entregable</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td>Instalación</td><td> - El plan de trabajo de instalación será validado por la Coordinación de Infraestructura Tecnológica del OPD Servicios de Salud Jalisco. - Una vez realizada la instalación, se deberán entregar las memorias técnicas detalladas a la Dirección de Innovación del OPD Servicios de Salud Jalisco. </td></tr><tr><td colspan="2">Atención de llamadas de incidentes o fallas</td></tr><tr><td>Horario de servicio de la Mesa de Servicios</td><td>8 horas los 5 días de la semana (vía telefónica, por correo electrónico o sitio web)</td></tr><tr><td colspan="2">Soporte técnico al producto</td></tr><tr><td>Tiempos de respuesta de los reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa de Servicios de la Dependencia</td><td> Prioridad crítica: Máximo 2 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. Prioridad alta: Máximo 4 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. Prioridad baja: Máximo 8 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. </td></tr><tr><td colspan="2">Atención a reincidencias en fallas</td></tr><tr><td>Atención de reportes con el fabricante</td><td>Solo procederán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento.</td></tr></table>		Entregable	Observaciones	Instalación	- El plan de trabajo de instalación será validado por la Coordinación de Infraestructura Tecnológica del OPD Servicios de Salud Jalisco. - Una vez realizada la instalación, se deberán entregar las memorias técnicas detalladas a la Dirección de Innovación del OPD Servicios de Salud Jalisco.	Atención de llamadas de incidentes o fallas		Horario de servicio de la Mesa de Servicios	8 horas los 5 días de la semana (vía telefónica, por correo electrónico o sitio web)	Soporte técnico al producto		Tiempos de respuesta de los reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa de Servicios de la Dependencia	Prioridad crítica: Máximo 2 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. Prioridad alta: Máximo 4 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. Prioridad baja: Máximo 8 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.	Atención a reincidencias en fallas		Atención de reportes con el fabricante	Solo procederán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento.		
Entregable	Observaciones																		
Instalación	- El plan de trabajo de instalación será validado por la Coordinación de Infraestructura Tecnológica del OPD Servicios de Salud Jalisco. - Una vez realizada la instalación, se deberán entregar las memorias técnicas detalladas a la Dirección de Innovación del OPD Servicios de Salud Jalisco.																		
Atención de llamadas de incidentes o fallas																			
Horario de servicio de la Mesa de Servicios	8 horas los 5 días de la semana (vía telefónica, por correo electrónico o sitio web)																		
Soporte técnico al producto																			
Tiempos de respuesta de los reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa de Servicios de la Dependencia	Prioridad crítica: Máximo 2 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. Prioridad alta: Máximo 4 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana. Prioridad baja: Máximo 8 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.																		
Atención a reincidencias en fallas																			
Atención de reportes con el fabricante	Solo procederán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento.																		
Anexo C: Flujo del proceso CRM para 075: 	SI CUMPLE																		
6. GARANTÍAS Póliza de soporte de funcionamiento de la plataforma que abarque el periodo de la contratación del servicio. Esto apegado por la matriz de escalación de SLA's.	SI CUMPLE																		
7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES 1. El alcance de los servicios ofrecidos deberá cubrir la instalación y puesta a punto de la solución ofertada. Se deberá brindar apoyo remoto y presencial, en caso de requerirse durante la vigencia de la póliza de soporte (esto incluye el mantenimiento o reemplazo de algún componente). 2. El participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que entregara memoria técnica a detalle de la instalación de cada uno de los componentes que integran la presente solicitud. 3. La propuesta deberá incluir un documento de los niveles de SLA's (de acuerdo con el anexo B) de su mesa de servicio, la cual deberá de estar alineada a las mejores prácticas, así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad.	SI CUMPLE																		

4. En el documento SLA, deberá incluir números locales de la zona metropolitana de Guadalajara de su área de soporte técnico y número de celulares de los ingenieros que brindarán el soporte técnico. 5. El participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera cualquier componente de equipamiento, programas, mano de obra, viáticos, traslados etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración, puesta a punto de la solución, estos puntos deberán de estar incluidos en el precio de su propuesta. 6. El proveedor deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera la capacitación en la operación de la solución a 20 personas de manera remota o presencial. La capacitación deberá de contemplarse en por lo menos una sesión de 4 horas y el lugar será designado por el equipo de tecnologías de SALME. Además, deberá entregar documentación comprobatoria de la capacitación recibida. 7. En la propuesta se deberá incluir de manera detallada los servicios ofertados, en los supuestos descritos en párrafos anteriores. En caso de que se requieran bienes o productos para la correcta prestación del servicio, el PROVEEDOR PARTICIPANTE deberá hacer el detalle correspondiente. 8. El participante deberá entregar el servicio en el Instituto Jalisciense de Salud Mental y Adicciones en el siguiente domicilio: Av. Zoquipan No. 1000-A, col. Zoquipan, Zapopan, Jalisco. C.P. 45170.		
Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente. 1. El proveedor adjudicado deberá entregar Póliza de Soporte: Escrito libre en el que se comprometa a garantizar la calidad del servicio en caso de presentar alguna falla, esto de acuerdo con el apartado 6 GARANTÍAS de este anexo. 2. El proveedor adjudicado deberá entregar MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad. 3. El proveedor adjudicado deberá de presentar previo al arranque de los trabajos una propuesta de plan de trabajo apegado a las mejores prácticas, el cual será validado por el personal de la convocante, en el cual se muestren las principales actividades, tiempos y responsables para la implementación y puesta en marcha del servicio de Centro de Atención Telefónica.	SI CUMPLE	

4. El proveedor adjudicado deberá entregar memoria técnica a detalle de la instalación la solución que integran la presente solicitud y de la operación del conjunto de esta.		
5. El proveedor adjudicado deberá entregar un acuerdo de confidencialidad en lo relacionado a la información generada por la prestación del servicio, con el instituto SALME.		

El **PARTICIPANTE GRUPO PINA CO. S. DE R.L DE C.V.**, para la **PARTIDA 1 NO CUMPLE**, con la totalidad de los requisitos técnicos establecidos en el **Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos**, de las **BASES** de la **LICITACION**, dando como resultado que su propuesta no es **SOLVENTE** ni **SUSCEPTIBLE** a **Evaluación Económica**.

Se informa que el **PARTICIPANTE GRUPO PINA CO S. DE R.L DE C.V.**, **NO CUMPLE**, de acuerdo con lo siguiente:

REQUISITOS QUE INCUMPLE LA PROPUESTA DEL PARTICIPANTE GRUPO PINA CO S. DE R.L DE C.V.	MOTIVO DE DESECHAMIENTO	FUNDAMENTO DE LA CAUSA DE DESECHAMIENTO
9.1 Presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas. a) Anexo 2. Propuesta Técnica. a.1. Adjuntar al anexo 2 (propuesta técnica) la transcripción del Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos y demás documentos solicitados.	No presenta la transcripción <u>textual</u> del Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos .	Incumplimiento en las especificaciones del Anexo 1 "Carta de requerimientos Técnicos", y documentos requeridos, por lo que se desecha su propuesta de acuerdo con el Punto 12, inciso b) y e) de las bases que rigen el presente proceso licitatorio.
Anexo 2. (Propuesta Técnica). Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos. Numeral 5 Requerimientos. Tipo de servicio a solicitar servicio por 9 meses para atención de llamadas call center administrado en la nube.	La descripción de la propuesta técnica del PARTICIPANTE no concuerda con la información ANEXO 1 "CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS" específicamente en el apartado PUNTO 5 REQUERIMIENTO , oferta un servicio por 09 meses, para atención de llamadas (Call Center) administrado en la nube, siendo el término solicitado del servicio por 10 meses.	Incumplimiento en las especificaciones del Anexo 1 "Carta de requerimientos Técnicos", y documentos requeridos, por lo que se desecha su propuesta de acuerdo con el Punto 12, inciso b) de las bases que rigen el presente proceso licitatorio.
Anexo 2. (Propuesta Técnica). Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos. Numeral 5 Requerimientos. El servicio deberá considerar las siguientes características mínimas: Grabación de voz mínimo dos meses para consulta en línea.	La descripción de la propuesta técnica del PARTICIPANTE no concuerda con la información del ANEXO 1 "CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS" específicamente en el apartado PUNTO 5. REQUERIMIENTO ya que menciona, Grabación de voz mínimo 2 meses para consulta en línea y lo requerido son 3 meses para consulta en línea.	Incumplimiento en las especificaciones del Anexo 1 "Carta de requerimientos Técnicos", y documentos requeridos, por lo que se desecha su propuesta de acuerdo con el Punto 12, inciso b) de las bases que rigen el presente proceso licitatorio.

Por lo anterior, se desecha la propuesta del **PARTICIPANTE GRUPO PINA CO S. DE R.L DE C.V.**, por las razones mencionadas anteriormente, con fundamento en el punto 12 incisos **b)** Si incumple con cualquiera de los requisitos solicitados en las presentes **BASES** y sus anexos. y **e)** La falta de cualquier documento solicitado,

de las bases que rigen el presente proceso licitatorio.

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA PARTIDA 2

DOCUMENTACIÓN QUE CONTENDRÁ LA OFERTA A PRESENTAR EN HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA					CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.	
					CUMPLE	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Anexo 2. (Propuesta Técnica). a.1. Adjuntar al anexo 2 (propuesta técnica) la transcripción del Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.					SI CUMPLE	
OBJETIVO De acuerdo con la norma oficial mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos . Los bancos de sangre y los puestos de sangrado deberán proporcionar a los donantes un refrigerio después de cada donación, con un volumen, entre líquidos y sólidos, similar al volumen de la sangre o componente sanguíneo extraído, por lo que se proponen los siguientes alimentos: Barras Proteicas, Yogurt Tipo Griego y el Suero Oral, debido a los aportes que estos tienen en el cuerpo humano. Cuando nos deshidratamos, el cuerpo pierde electrolitos esenciales que son fundamentales para el funcionamiento adecuado de nuestras células y órganos. Los electrolitos, como el sodio, potasio, calcio, magnesio y cloruro, son cruciales para mantener el equilibrio hídrico y la estabilidad de nuestras funciones corporales. Por eso, es importante reponerlos adecuadamente después de donar sangre, y los electrolitos orales pueden ser una excelente forma de lograrlo. Además, para optimizar la recuperación y mejorar la salud en general, es esencial consumir alimentos ricos en nutrientes como la Vitamina K, hierro, ácido fólico y Vitamina B12. Estos nutrientes son fundamentales para la regeneración de los glóbulos rojos y el fortalecimiento del sistema inmunológico. La avena, las semillas y los cereales son alimentos particularmente beneficiosos, ya que aportan una gran cantidad de fibra, proteínas, vitaminas del complejo B, vitamina E, magnesio y polifenoles. Además, son una excelente fuente de grasas insaturadas, como el omega 6, que ayudan a reducir el colesterol malo, estabilizar los niveles de azúcar en sangre y reforzar el sistema inmunológico. Incluir frutos secos en la dieta después de donar sangre es otra excelente opción. Los frutos secos son ricos en hierro, proteínas, grasas saludables, fibra, antioxidantes y omega 3. Estos nutrientes no solo ayudan a recuperar la energía y los nutrientes perdidos, sino que también mejoran la salud cardiovascular, promoviendo una mejor salud arterial, reduciendo el riesgo de coágulos sanguíneos, la hipertensión y los niveles elevados de colesterol no saludable. En resumen, estos insumos alimenticios (Barra Proteica, Suero oral y el Yogurt tipo griego) nos ayudan a mantener la homeostasis corporal que es clave para apoyar la recuperación tras la donación de sangre, contribuyendo a una hidratación adecuada, la restauración de nutrientes esenciales y la mejora del bienestar general.					SI CUMPLE	
PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD MÁXIMA	CANTIDAD MÍNIMA	SI CUMPLE	
1	Barra Proteica	Pieza	9,000	3,600		
2	Suero Oral 300 ml	Pieza	9,000	3,600		
3	Yogurt Tipo Griego Alto en Proteína	Pieza	9,000	3,600		

Las cantidades máximas y mínimas proyectadas en la tabla previa se señalan con la intención de establecer una situación igualitaria de condiciones de competencia y normar un criterio de igualdad de circunstancias para los oferentes; dichas cantidades, señaladas en la tabla previa, no podrán ser consideradas como una referencia de consumo de la CONVOCANTE . Las cantidades de consumo de los insumos podrán fluctuar, sin importar las cantidades señaladas en la proyección, el tipo de contrato será abierto, estableciéndose presupuesto mínimo como compromiso de compra y presupuesto máximo como susceptible de ejecución (dichos montos se detallan en la tabla anterior).							
CARACTERÍSTICAS Y CALIDAD DE LOS ALIMENTOS EL PROVEEDOR deberá cumplir con las siguientes disposiciones y características físicas de los insumos en cada una de las entregas que se programen. Las personas encargadas de entregar los insumos requeridos en los Hospitales deberán presentarse con el uniforme de la empresa y utilizar los aditamentos necesarios (calzado, guantes, cubre bocas, etc.) que garanticen la higiene e inocuidad de los insumos. De no cumplir o acatar cada una de las especificaciones solicitadas en este anexo EL PROVEEDOR incurrirá en incumplimiento en las obligaciones pactadas, y se sujetará a las penas convencionales.		SI CUMPLE					
<table><tr><th colspan="2">CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LOS INSUMOS (ABARROTES)</th></tr><tr><td>CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD</td><td> El PROVEEDOR deberá considerar las siguientes características para la entrega de los insumos: Todos los abarroses deberán ser empaquetados de origen con la presentación, gramaje y características. Todos los productos deberán contar con una etiqueta que indique las características mínimas del producto entregado: lote, peso, fecha de empaque y fecha de caducidad. Todos los abarroses deberán contar con fecha de caducidad con vigencia mínima de 12 meses al momento de la entrega. Productos secos: empaque en buen estado, limpio e íntegro. Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña. Enlatados: latas en buen estado, sin oxidación, abombamiento o abolladuras. SE RECHAZARÁN LOS ALIMENTOS CUANDO: Botellas o empaques abollados, golpeados, perforados o enmohecidos, con derrames o escurrimiento, abombados o picados, caducidad vencida. </td></tr></table>		CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LOS INSUMOS (ABARROTES)		CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	El PROVEEDOR deberá considerar las siguientes características para la entrega de los insumos: Todos los abarroses deberán ser empaquetados de origen con la presentación, gramaje y características. Todos los productos deberán contar con una etiqueta que indique las características mínimas del producto entregado: lote, peso, fecha de empaque y fecha de caducidad. Todos los abarroses deberán contar con fecha de caducidad con vigencia mínima de 12 meses al momento de la entrega. Productos secos: empaque en buen estado, limpio e íntegro. Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña. Enlatados: latas en buen estado, sin oxidación, abombamiento o abolladuras. SE RECHAZARÁN LOS ALIMENTOS CUANDO: Botellas o empaques abollados, golpeados, perforados o enmohecidos, con derrames o escurrimiento, abombados o picados, caducidad vencida.	SI CUMPLE	
CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LOS INSUMOS (ABARROTES)							
CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	El PROVEEDOR deberá considerar las siguientes características para la entrega de los insumos: Todos los abarroses deberán ser empaquetados de origen con la presentación, gramaje y características. Todos los productos deberán contar con una etiqueta que indique las características mínimas del producto entregado: lote, peso, fecha de empaque y fecha de caducidad. Todos los abarroses deberán contar con fecha de caducidad con vigencia mínima de 12 meses al momento de la entrega. Productos secos: empaque en buen estado, limpio e íntegro. Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña. Enlatados: latas en buen estado, sin oxidación, abombamiento o abolladuras. SE RECHAZARÁN LOS ALIMENTOS CUANDO: Botellas o empaques abollados, golpeados, perforados o enmohecidos, con derrames o escurrimiento, abombados o picados, caducidad vencida.						
<table><tr><th colspan="2">CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (LACTEOS)</th></tr><tr><td colspan="2"> EL PROVEEDOR deberá considerar las siguientes características de calidad para la entrega de los insumos: Caducidad: Todos los productos empaquetados, deberán contar con una etiqueta que indique lote y fecha de caducidad mínima de 15 días. Garantía: Condiciones de limpieza y presentación de los envases y empaques, sin presencia de violaciones o roturas. Cumplir satisfactoriamente con las características físicas especificadas, información nutrimental y fecha de caducidad visible, verificar que las charolas plásticas que resguardan la integridad de los productos estén limpias y sean resistentes, libre de fauna nociva y suciedad. </td></tr></table>		CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (LACTEOS)		EL PROVEEDOR deberá considerar las siguientes características de calidad para la entrega de los insumos: Caducidad: Todos los productos empaquetados, deberán contar con una etiqueta que indique lote y fecha de caducidad mínima de 15 días. Garantía: Condiciones de limpieza y presentación de los envases y empaques, sin presencia de violaciones o roturas. Cumplir satisfactoriamente con las características físicas especificadas, información nutrimental y fecha de caducidad visible, verificar que las charolas plásticas que resguardan la integridad de los productos estén limpias y sean resistentes, libre de fauna nociva y suciedad.		SI CUMPLE	
CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (LACTEOS)							
EL PROVEEDOR deberá considerar las siguientes características de calidad para la entrega de los insumos: Caducidad: Todos los productos empaquetados, deberán contar con una etiqueta que indique lote y fecha de caducidad mínima de 15 días. Garantía: Condiciones de limpieza y presentación de los envases y empaques, sin presencia de violaciones o roturas. Cumplir satisfactoriamente con las características físicas especificadas, información nutrimental y fecha de caducidad visible, verificar que las charolas plásticas que resguardan la integridad de los productos estén limpias y sean resistentes, libre de fauna nociva y suciedad.							

No debe presentar alteraciones físicas o químicas que se caracterizan por el sabor a humedad, agrio o amargo, consistencia gelatinosa, floja o acuosa y olor fuerte o fétido. Envasado en empaque impermeable (plástico o encerado) de preferencia al alto vacío, para proteger las características físicas, químicas y microbiológicas. Etiquetado conforme a los criterios de calidad. Su vida media es de 4 a 6 días almacenados con estricta limpieza y a prueba de fauna nociva. Requiere refrigeración de 1 a 7 ° C. Su transporte debe ser en vehículos cerrados que garanticen su conservación, debe incluir bolsita, cuchara y servilleta Leche y derivados: No debe presentar alteraciones físicas o químicas que se caracterizan por el sabor agrio o amargo, consistencia gelatinosa y olor fuerte o fétido. Requiere refrigeración de 1 a 4 ° C. No deben permanecer sin refrigeración más de 2 horas. No se deben utilizar sustancias grasas no propias de la leche ni féculas o productos para cuajar diferentes a los autorizados por la Secretaría de Salud. Envasado en empaque impermeable de preferencia al alto vacío para proteger las características físicas, químicas y microbiológicas. Etiquetado conforme a los criterios de calidad. Su vida media debe ser de 4 a 6 días almacenados con estricta limpieza y a prueba de fauna nociva. Requiere refrigeración de 1 a 7 ° C. Su transporte debe ser en vehículos cerrados que garanticen su conservación. RECHAZO SI PRESENTA: Empaques violados, aboyados, derrames, falta de inocuidad y Fecha de caducidad vencida.		
PRESENTACIÓN: El Yogurt Tipo Griego; alto en proteínas, deberá contener de 10-20 gramos de proteína por cada 100 gramos, en empaques individuales para su correcta distribución con su correspondiente bolsita, cuchara y servilleta para su consumo. El Suero o Electrolitos Orales; deberá contener como mínimo Agua, Glucosa 5.1g/100ml, Cloruro de sodio o citrato de sodio, calcio 8.0 mg/100ml, magnesio 4.9mg/100ml, potasio 58g/100ml, se entrega en botella plástica de 300 ml. La Barra proteica; cada barra deberá contener al menos 15 gramos de proteína por cada 60 gramos, se entrega en cerrada en empaque individual biodegradable o compostable.	SI CUMPLE	
GARANTIA DEL PRODUCTO Deberán ser productos con un margen mínimo de 15 días a la fecha de caducidad, cuidando sus debidas condiciones de calidad, presentación y entrega de cada uno de los productos, asegurando que los mismos sean entregados al centro de sangrado sean aptos para el consumo humano.	SI CUMPLE	
PROGRAMA DE ENTREGAS Los alimentos se entregarán directamente en el centro jalisciense de la transfusión sanguínea en el área de comedor de donadores.	SI CUMPLE	

- Los productos para entregar deberán apegarse a la presentación enunciada, criterios de calidad e higiene de producción y/o elaboración. - La transportación de los bienes, las maniobras de carga y descarga en el lugar de entrega serán a cargo del proveedor, así como el aseguramiento de los bienes, hasta que estos sean recibidos de conformidad por el área requirente. - Durante la entrega y recepción, los bienes estarán sujetos a la inspección de las características fisicoquímicas de los alimentos para su entrega y revisar que se entreguen conforme con la marca (s) ofertada (s), presentación y criterios de calidad de alimentos, además se verifica la cantidad, empaques y envases en óptimas condiciones de Higiene y presentación.		
FECHA DE ENTREGA Las fechas de prestación de entrega de los insumos serán determinadas e informadas por el área requirente al proveedor con al menos 48 horas de anticipación al correo electrónico especificado para efectos de notificaciones por el participante en su propuesta técnica, el proveedor se obliga a informar sobre la recepción de dicho correo, la falta de información o respuesta al correo remitido por personal del área requirente, no lo exime de la aplicación de las penas convencionales por atraso en la entrega.	SI CUMPLE	
LUGAR DE ENTREGA El licitante adjudicado deberá entregar en la dirección del CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, a partir del inicio de la vigencia del contrato, una relación del personal que tendrá acceso a las instalaciones del banco, que contenga nombre completo y cargo, juntamente con la copia simple de los gafetes que los identifica.	SI CUMPLE	
DÍAS DE ENTREGA HORARIOS DE RECEPCIÓN Las entregas se realizar semanalmente y podrán ser de lunes a viernes dentro de los horarios 06:00 a 14:00 horas.	SI CUMPLE	
MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Cotejo de los suministros entregados contra la descripción de los requerimientos descritos, los cuales deberán cumplir con las características de inocuidad, presentación, limpieza y conservación de los alimentos.	SI CUMPLE	
MOBILIARIO El proveedor suministrará por su cuenta y en demostración permanente para la conservación de los alimentos objeto de la contratación al CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, un refrigerador en buenas condiciones de funcionamiento, el equipo permanecerá durante la vigencia del contrato	SI CUMPLE	
VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN La vigencia de la contratación será a partir del 1 primero de marzo de 2026 y hasta el 31 de diciembre del 2026.	SI CUMPLE	

Por lo anterior el **PARTICIPANTE, CORPORATIVO DAAGALBA S.A. DE C.V.** para la **PARTIDA 2 CUMPLE**, con la totalidad de los requisitos técnicos establecidos en el **Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos**, así como los requisitos legales/administrativos, de las **BASES** de la **LICITACION** dando como resultado que su propuesta es **SOLVENTE y SUSCEPTIBLE a Evaluación Económica**.

Cuarta. - De la evaluación que determina la PROPOSICIÓN que resulta solvente.

Con fundamento en los artículos 67 y 69 numeral 1 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como el artículo 69 de su REGLAMENTO,

conforme al punto 9.1 de las bases de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SECGSSJ-LCCC-012-2026 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ “SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE, Y SERVICIO DE INSUMOS ALIMENTICIOS PARA DONADORES DE SANGRE DEL CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, PARA EL EJERCICIO 2026”**, se procede a analizar la PROPUESTA solvente presentada, que asegura al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

En ese sentido, conforme a lo que establece el numeral 9.2. de las BASES de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SECGSSJ-LCCC-012-2026 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ**, se elabora el cuadro comparativo de los precios unitarios ofertados contra los precios de referencia obtenidos de la investigación de mercado, puesto que las hipótesis de comparativas de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE** solvente en las evaluaciones técnica y legal-administrativa, toda vez que, si bien es cierto que el **PARTICIPANTE CORPORATIVO DAAGALBA S.A. DE C.V.** para la **PARTIDA 2** reúne todos los requerimientos solicitados en las **BASES** de la **CONVOCATORIA**, este hecho aislado, no es determinante por sí solo para fallar a su favor el otorgamiento del **CONTRATO**, sino que además es necesario que se acredite que los precios ofertados sean aceptables y convenientes, y que no rebasen los presupuestos autorizados para el presente **PROCEDIMIENTO LICITATORIO**.

PARTIDA 2

PARTICIPANTE:		CORPORATIVO DAAGALBA S.A. DE C.V.				PRECIO PROMEDIO O MEDIA (I.V.A. INCLUIDO) INVESTIGACIÓN DE MERCADO	VPIM
PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA	PRECIO UNITARIO (I.V.A. INCLUIDO)		
1	Barra proteica	Pieza	3,600	9,000	\$10.80	\$13.57	-20.42%
2	Suero oral 300 ml	pieza	3,600	9,000	\$21.50	\$22.39	-3.97%
3	Yogurt tipo griego alto en proteína	pieza	3,600	9,000	\$11.90	\$12.06	-1.35%

De lo anterior, se concluye que, las variaciones porcentuales con respecto a los costos de referencia de los resultados de la Investigación de Mercado se encuentran dentro de los límites y parámetros establecidos en el artículo 71 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

De acuerdo con el análisis comparativo de precios unitarios ofertados contra los presupuestos base expuestos anteriormente, se concluye que la PROPUESTA del **PARTICIPANTE CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.** es conveniente además de cumplir con los parámetros y límites presupuestales señalados por la CONVOCANTE.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, conforme a los artículos 23, 24 fracciones VI y VII, 30 fracciones V y VI, 49, 66, 67 numeral 1 fracción II de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; artículo 69 de su REGLAMENTO; 5, 8, 9, fracción I inciso c, y 12 de la Ley del

Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco; este Comité de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, resuelve las siguientes:

PROPOSICION:

Primero. –De conformidad con lo señalado por los artículos 67 y 79 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se **ADJUDICA EL CONTRATO ABIERTO**, a la empresa **CORPORATIVO DAAGALBA S.A. DE C.V.**, para la **PARTIDA 2** en sus progresivos **1, 2 y 3** por una **CANTIDAD MÍNIMA** de 3,600 piezas y una **CANTIDAD MÁXIMA** de 9,000 piezas, lo que implica para la **PARTIDA 2** en sus progresivos 1, 2 y 3 un importe MÍNIMO por la cantidad de **\$159,120.00 (Ciento cincuenta y nueve mil ciento veinte pesos 00/100 M.N.)** y un importe MÁXIMO de **\$397,800.00 (Trescientos noventa y siete mil ochocientos pesos 00/100 M.N.)**, conforme a la siguiente tabla;

PARTIDA 2: “SERVICIO DE INSUMOS ALIMENTICIOS PARA DONADORES DE SANGRE DEL CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, PARA EL EJERCICIO 2026”.

PARTICIPANTE:		CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.					
PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA	PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO	MONTO MÍNIMO IVA INCLUIDO	MONTO MÁXIMO IVA INCLUIDO
1	Barra proteica	Pieza	3,600	9,000	\$10.80	\$38,880.00	\$97,200.00
2	Suero oral 300 ml	pieza	3,600	9,000	\$21.50	\$77,400.00	\$193,500.00
3	Yogurt tipo griego alto en proteína	pieza	3,600	9,000	\$11.90	\$42,840.00	\$107,100.00

Lo anterior, ya que el **PARTICIPANTE CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.**, cumple con los requisitos legales, administrativos y con las especificaciones técnicas derivadas del **Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos**, además de cumplir con los parámetros económicos de la **LICITACIÓN** y de ofrecer los precios solventes más convenientes.

Segundo. - Se declara desierto parcialmente el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, en su **PARTIDA 1** denominada “**SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER) ADMINISTRADO EN LA NUBE**” ya que **No se contó** con ninguna **PROPUESTA** que cumpliera con todos los requisitos solicitados en estas **BASES**, lo anterior con fundamento en el punto 14, inciso b) de las Bases que rigen el proceso.

Tercero. - En cumplimiento al punto 18 de las **BASES** de la **CONVOCATORIA**, y al artículo 69 numeral 5 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, 19, fracción I de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco, se establece que el **PARTICIPANTE CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.** tendrá que comparecer ante la Dirección Jurídica del Organismo para firmar su **CONTRATO** correspondiente en un plazo de 1 a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación del **FALLO**, en un horario de 09:00 a 15:00 horas, sita en el DOMICILIO del **ORGANISMO**.

Así mismo, será requisito indispensable que el PARTICIPANTE **CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.**, acredite su registro, vigencia y actualización ante el Registro Estatal Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco, en términos de los artículos 17 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, 27 y 38 del **REGLAMENTO** de la citada Ley.

Cuarto. - Apercíbase al PARTICIPANTE **CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.**, que en caso de incumplimiento del **CONTRATO** que se celebre a su favor, se harán efectivas las sanciones establecidas en el punto 22 de las **BASES** de la **CONVOCATORIA**, así como las previstas por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Quinto. - Notifíquese al PARTICIPANTE **CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.** que la entrega de la garantía (cuando aplique) será dentro de los 10 días naturales posteriores a la emisión y publicación del **FALLO**, de conformidad con lo señalado en el punto 21 de las **BASES** de la **CONVOCATORIA**. En caso de incumplimiento del **CONTRATO** que se celebre a su favor, se harán efectivas las sanciones establecidas en el punto 22 de las **BASES** de la **CONVOCATORIA**, así como las previstas por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Sexto. - El **CONTRATO** para celebrarse con el **PARTICIPANTE** que resulto adjudicado para la **PARTIDA 2** del presente procedimiento, tendrá una vigencia del 1 primero de marzo de 2026 al 31 de diciembre de 2026 de acuerdo con las especificaciones técnicas lo establecidas en el **Anexo 1 "CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS"**, mismo que podrá prorrogarse o modificarse a solicitud del **ÁREA REQUERENTE** y/o el **ORGANISMO** en los términos previstos en el artículo 80 de la **LEY**.

Siendo los tiempos de entrega de los servicios de las **PARTIDAS** que integra el presente proceso, el siguiente:

PARTIDA	SERVICIO	PERIODO DEL SERVICIO
2	SERVICIO DE INSUMOS ALIMENTICIOS PARA DONADORES DE SANGRE DEL CENTRO JALISCIENSE DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA, PARA EL EJERCICIO 2026	A partir del 01 de marzo al 31 de diciembre 2026 de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.

Para el tiempo de entrega de bienes y/o realización del servicio objeto de esta **LICITACIÓN** el PARTICIPANTE deberá considerar lo establecido en el Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos.

Lo anterior, conforme a los plazos establecidos en las presentes **BASES**, sus anexos y la **PROPUESTA** del **PROVEEDOR**, de conformidad al Artículo 76 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y al Artículo 101 fracción V del **REGLAMENTO** de la citada Ley, sin perjuicio del tiempo de entrega establecido en la **CONVOCATORIA**, en el acta de junta de aclaraciones de la **LICITACIÓN** o en la propuesta presentada por el **PROVEEDOR**.

Séptimo. - Notifíquese la presente **RESOLUCIÓN** al **PARTICIPANTE** en los términos establecidos en las BASES que rigen al presente proceso de LICITACIÓN de conformidad con el Artículo 69 numeral 4 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el Artículo 73 del **REGLAMENTO** de la citada Ley.

Octavo. - El **PARTICIPANTE CORPORATIVO DAAGALBA, S.A. DE C.V.** manifestó que **NO** es su voluntad realizar la aportación cinco al millar, para ser aportado al Fondo Impulso Jalisco con el propósito de promover y procurar la reactivación económica en el Estado, lo anterior señalado en los artículos 143, 145, 148 y 149 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

De acuerdo con lo anterior, publíquese la presente **RESOLUCIÓN** en el Portal de <https://sifssj.jalisco.gob.mx/requisition/tree> protegiendo en todo momento la información pública, confidencial y/o reservada conforme a lo establecido en la Ley de la Materia. Con fundamento en lo establecido en el artículo 69 numeral 1 fracción VI de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se hace constar el nombre y cargo de los servidores públicos responsables de las evaluaciones realizadas:

Con fundamento en lo establecido en el artículo 69 numeral 1 fracción VI de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se hace constar el nombre y cargo de los servidores públicos responsables de las evaluaciones realizadas:

- Las Evaluaciones Legal-Administrativa y Económica, fueron realizadas por los servidores públicos **L.A.E. Alejandro Murueta Aldrete** en su carácter de director de Gestión Administrativa, el **Mtro. Jesús Alberto Borroel Mora**, Coordinador de Adquisiciones y como persona designada del proceso en la Unidad Centralizada de Compras la Servidora pública **C. Karen Guadalupe González Jiménez**, todos ellos del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco.
- El Dictamen de Evaluación Técnica fue emitido por el Dr. Sergio Javier Villaseñor Bayardo, Director del **Instituto Jalisciense De Salud Mental y Adicciones**, para la partida 1 y el Dr. David Felipe Espinosa De Los Monteros Soltero, **Director de Regulación de Bancos de Sangre de Estado de Jalisco** para la partida 2.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado este acto, siendo las **16:21** horas, del día 26 de febrero del 2026.

CONSTE.

NOMBRE	PROCEDENCIA	CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
L.A.E. ALEJANDRO MURUETA ALDRETE	REPRESENTANTE DEL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO	PRESIDENTE SUPLENTE		

NOMBRE	PROCEDENCIA	CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
MTRO. JESÚS ALBERTO BORROEL MORA	REPRESENTANTE DEL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO	SECRETARIO TÉCNICO		
LIC. RICARDO BLANCO GARCÍA	REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	VOCAL		
LIC. MÓNICA DEL CARMEN LUQUÍN TEJEDA	REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	VOCAL		
C. CÉSAR RAFAEL MORILLÓN LOERA	REPRESENTANTE TITULAR DE LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	VOCAL		
LIC. EUGENIA CAROLINA TORRES MARTÍNEZ	REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA CONSEJERÍA JURÍDICA	VOCAL		
LIC. JAVIER DE OYARZABAL CASTELLANOS	REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE GUADALAJARA	VOCAL		
C. BRICIO BALDEMAR RIVERA OROZCO	REPRESENTANTE SUPLENTE DEL CONSEJO DE CÁMARAS INDUSTRIALES DE JALISCO	VOCAL		

NOMBRE	PROCEDENCIA	CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
ING. OMAR PALAFOX SÁENZ	REPRESENTANTE SUPLENTE DEL CONSEJO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL DE JALISCO, A.C., COMO REPRESENTANTE ACREDITADO POR EL CONSEJO NACIONAL AGROPECUARIO	VOCAL		
LIC. JOSÉ JUAN GUTIÉRREZ BECERRA	REPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO	INVITADO PERMANENTE		

AVISO DE PRIVACIDAD CORTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RECABADOS POR EL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y COMITÉ DE ADQUISICIONES DEL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO, con domicilio en la Calle Dr. Baeza Alzaga número 107, en la Colonia centro de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, de conformidad con lo señalado en el artículo 22 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, por medio del cual se le da a conocer la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos los datos personales en posesión de estos responsables. Los datos personales que se recaban serán utilizados única y exclusivamente para conocer la identidad de la persona que comparece a los procesos de Adquisición respectivos y para contar con datos específicos de localización para la formalización de las adquisiciones que se realizan. Pudiendo consultar el Aviso de Privacidad Integral de la secretaria de Salud del Estado de Jalisco y del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, en las siguientes ligas:

<https://transparenciasitgej.jalisco.gob.mx/api/api/archivos/1347/download?inline=true>
<https://transparenciasitgej.jalisco.gob.mx/api/api/archivos/1695/download?inline=true>

Fin del Acta