**GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO**

**Organismo Público Descentralizado**

**Servicios de Salud Jalisco**

FALLO DE ADJUDICACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-031-2021 SIN CONCURRENCIA DE COMITÉ

**“SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022”**

Guadalajara, Jalisco a 30 de diciembre de 2021

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo el día 30 de diciembre de 2021 a las 11:30 horas, con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se declara que una vez cumplido con el procedimiento de Licitación Pública contemplado en los artículos 55, 56, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66 71, 72 y demás relativos de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en adelante “La Ley”, en los cuales se establecen los aspectos procedentes para su determinación; se emite el Dictamen de Fallo de la Convocatoria de la **Licitación Pública Nacional LSCC-031-2021 sin concurrencia de Comité, “SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022”**, mismo que se llevó a cabo con RECURSOS DE ORIGEN ESTATAL del ejercicio 2022 de conformidad con el artículo 69 y demás relativos de “La Ley” y del Reglamento de la Ley de Compras, Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco, en adelante su “Reglamento”, así como con lo previsto en el numeral 16 de la Convocatoria, de conformidad a los siguientes:

**ANTECEDENTES:**

**PRIMERO. -** La Dirección de Recursos Materiales del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco a través de la Coordinación de adquisiciones del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco y por medio del portal <https://info.jalisco.gob.mx>, el **15 de diciembre del 2021** se publicó la **CONVOCATORIA** a participar en la licitación antes mencionada, de acuerdo al artículo 47, apartado 1, de “La Ley”; y al artículo 62 de su “Reglamento”; así como con lo establecido en el calendario de las bases de la licitación en mención.

**SEGUNDO. -** El **23 de diciembre del 2021** se llevó a cabo una **JUNTA ACLARATORIA**, en cumplimiento a los artículos 63 y 70 de “La Ley”; y los artículos 63, 64, 65 y 66 de su “Reglamento”; así como al numeral 5 de las bases de la licitación en cuestión, denominado *“Aclaraciones”.*

**TERCERO. -** El **27 de diciembre del 2021** se llevó a cabo la apertura de **PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS** de los participantes, en apego a los artículos 64, 72, fracción V, y demás relativos de “La Ley”; a los artículos 67 y 68 de su “Reglamento”, así como al numeral 9 de las bases que gobernaron la licitación analizada, el cual, establece la *“Presentación y Apertura de Propuestas”.*

**CUARTO. -** Al acto de presentación y apertura de propuestas, asistieron los representantes de la Unidad Centralizada de Compras y el Órgano Interno de Control, así como **2** licitantes, cuyas propuestas fueron materia de análisis, tratándose de los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.** |
| **2** | **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** |

**Por lo que una vez realizados los anteriores señalamientos y siguiendo con el protocolo referido, se emite el siguiente dictamen:**

**FALLO DE ADJUDICACIÓN**

**I.-** De acuerdo a los criterios previstos en el procedimiento y con base a lo solicitado en el numeral 9.1 de las Bases, se llevó a cabo la validación administrativa de los documentos obligatorios que deben contener las propuestas, arrojando el siguiente resultado:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Anexos | **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.** | | **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** | |
| CUMPLE | | CUMPLE | |
| SI | NO | SI | NO |
| **Anexo 2** Propuesta técnica | X |  | X |  |
| **Anexo 3** Propuesta Económica | X |  | X |  |
| **Anexo 4** Carta de Proposición | X |  | X |  |
| **Anexo 5** (Acreditación) o documentos que lo acredite. | X |  | X |  |
| 1. Presentar copia vigente del RUPC (en caso de contar con él). | X |  | X |  |
| 2. Tratándose de personas jurídicas, deberá presentar, además: |  | | | |
| **A)** Original o copia certificada solo para cotejo (se devolverá al término del acto) ycopia 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. | X |  | X |  |
| 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 |
| **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 **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES,** a nombre del **PARTICIPANTE.** | 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 **PRESENTACION 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 2020, con sus anexos y acuse. | X |  | X |  |
| **4.** Tratándose de personas físicas, deberá presentar, además: |
| **A)** Original de acta de nacimiento, misma que se quedará en el expediente | N/A |  | N/A |  |
| **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 **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES** a nombre del **PARTICIPANTE.** | N/A |  | N/A |  |
| **C)** Copia simple del comprobante de domicilio de los **PARTICIPANTES**, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha acto de **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, a nombre de la razón social del **PARTICIPANTE.** | N/A |  | N/A |  |
| **D)** Última declaración del ISR completa del ejercicio fiscal del año 2020, en donde se observe el ingreso acumulado del ejercicio fiscal en comento. | N/A |  | N/A |  |
| **Anexo 6** (Declaración de Integridad y NO COLUSIÓN de Proveedores). | X |  | X |  |
| **Anexo 7** Escrito de no conflicto de interés y de no inhabilitación. | X |  | X |  |
| **Anexo 8** (Estratificación) Obligatorio para participantes MIPYMES. | X |  | X |  |
| **Anexo 9** Manifiesto y copia legible del documento de Cumplimiento de sus Obligaciones Fiscales emitida en sentido positivo emitido por el SAT, conforme al código fiscal de la federación y las reglas de la resolución miscelánea fiscal para el 2021, con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha acto de **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, a nombre del **PARTICIPANTE.** | X |  | X |  |
| **Anexo 10** Manifiesto ycopia legible de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha acto de **PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, a nombre del **PARTICIPANTE**. | X |  | X |  |
| **Anexo 11.** El **PARTICIPANTE** deberá presentar original o copia certificada de su Identificación Oficial Vigente, dentro del sobre que contenga las propuesta técnica y económica, para su cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible. | X |  | X |  |
| **Anexo 12.** Manifiesto de objeto social en actividad económica y profesionales. | X |  | X |  |
| **Anexo 14.** 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 13.** | X |  | X |  |
| **Anexo 15.** Declaración de Aportación Cinco al Millar para el Fondo Impulso Jalisco. | X |  | X |  |

Las propuestas que hayan omitido los documentos señalados en la tabla anterior serán descalificadas de acuerdo a lo plasmado en el numeral 12 **DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES** de las Bases.

**II.-** Después de revisados los requisitos administrativos, se procede a la revisión técnica de las propuestas de los licitantes acorde a lo señalado en el artículo 66 de “La Ley”, dicha valoración está a cargo del área requirente. En los términos de artículo 97, fracciones III y IV, del “Reglamento”, fueron evaluados los aspectos técnicos de las propuestas presentadas por los participantes que ofertaron el precio más bajo, hasta llegar a aquel que cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos, y uno más con la finalidad de cumplir con el mínimo requerido mediante la fracción VI del apartado 1 del artículo 72 de la Ley.

De acuerdo a los criterios previstos en el procedimiento y con base en la evaluación de las proposiciones presentadas por los Participantes y Dictamen Técnico elaborado por parte del área requirente a través del Encargado del Despacho de la Oficina de Recursos Materiales de SALME a cargo del Lic. Santiago Dávila Lira **,** mismo que se anexa en el presente, en términos de los artículos 66, apartado 2, y 72, fracción VI, de “La Ley” y del artículo 97, fracción II, de su “Reglamento”, así como el numeral 9.1 y el Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos de las Bases, se obtuvo el siguiente resultado derivado de la Evaluación Binaria:

**DICTAMEN TÉCNICO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LICITANTE EVALUADO** | **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.** | | **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** | |
| **PROPUESTA**  **TÉCNICA** | **CUMPLE** | | **CUMPLE** | |
| **SI** | **NO** | **SI** | **NO** |
| **Anexo 2 Propuesta Técnica** |  |  |  |  |
| **Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos** | | | | |
| **El servicio deberá considerar las siguientes características mínimas:**   * Licencia base mínima * Voz inbound * Voz outbound * Grabación de voz mínimo 4 meses para consulta en línea * Scripting de agente * Licencias supervisor * Plataforma de captura CRM (23 licencias) desarrollando 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 (23 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 23 Licencias de CRM. Estos 23 usuarios podrán obtener las características completas del CRM.  El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario. El Proceso de captura y flujo de datos se describen a continuación.  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:  a) Información.  b) Orientación.  c) Intervención en Crisis.  d) 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*  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:  *COVID-19 – 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 Somatico – 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 4 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 a 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 call center, 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. | X |  | X |  |
| **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 | X |  | X |  |
| **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. | X |  | X |  |
| **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. | X |  | X |  |
| **Grabación y Almacenamiento**  Grabación de voz para todos los agentes, se utilizarán máximo 4 meses para consulta on-line de las grabaciones de voz. Las grabaciones deberán de estar en alta disponibilidad durante la vigencia del servicio. | X |  | X |  |
| **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. | X |  | X |  |
| **Obligaciones de los PARTICIPANTES** | | | | |
| 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. | X |  | X |  |
| 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 **PARTICIPANTE** deberá hacer el detalle correspondiente. | X |  | X |  |
| **Entregables** | | | | |
| Póliza de Soporte: Escrito libre en el que el **PARTICIPANTE** se comprometa a garantizar la calidad del servicio en caso de presentar alguna falla, esto de acuerdo con el apartado GARANTÍAS de este anexo. | X |  | X |  |
| MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad. | X |  | X |  |
| **Observaciones** |  | |  | |

Es importante señalar que el incumplimiento de alguno de los requisitos representa causa suficiente para descalificar la proposición en términos del numeral 9.1 y el Anexo de Requerimientos Técnicos de la convocatoria.

De los dictámenes anteriormente expuestos se concluye lo siguiente:

El **PARTICIPANTE GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.,** presenta completa y correctamente la documentación administrativa y las especificaciones técnicas derivadas del **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** a lo establecido en las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-031-2021 SIN CONCURRENCIA DE COMITÉ** relativo a la contratación del **“SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022”** por lo tanto, se declara que CUMPLE, al no advertirse motivos de desechamiento en términos del punto 9.1 y el anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos, por lo que es susceptible de análisis económico.

Respecto al **PARTICIPANTE EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** presenta completa y correctamente la documentación administrativa y las especificaciones técnicas derivadas del **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** a lo establecido en las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-031-2021 SIN CONCURRENCIA DE COMITÉ** relativo a la contratación del **“SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022”** por lo tanto, se declara que CUMPLE, al no advertirse motivos de desechamiento en términos del punto 9.1 y el anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos, por lo que es susceptible de análisis económico.

**III.-** En relación con lo anterior, los licitantes que cumplen con todos los requisitos, son los **PARTICIPANTES** **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V., y EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** por lo que se elabora el cuadro comparativo del precio ofertado, contra el precio promedio de la hipótesis de la comparativa de las **PROPUESTAS** de los **PARTICIPANTES,** con la finalidad de adjudicar el **CONTRATO** al **PARTICIPANTE** que presente el precio más bajo en igualdad de condiciones, no aplica al sólo existir una **PROPUESTA** que cumple con todos los requisitos señalados en el punto 9.1 de las **BASES**, toda vez que si bien es cierto que los **PARTICIPANTES**  **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V., y EPSILON. NET, S.A. DE C.V.,** reúnen todos los requerimientos del numeral 9.1 de las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-031-2021 SIN CONCURRENCIA DE COMITÉ ,** éste hecho aislado, no es determinante por sí solo para fallar a su favor el otorgamiento del **CONTRATO** respectivo, sino que además es necesario que se acredite que el precio ofertado sea aceptable y conveniente, que no rebase el presupuesto en general:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **PRESENTACIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.** | | **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** | | **TECHO PRESUPUESTAL / PROMEDIO INVESTIGACIÓN DE MERCADO** | | **VARIACIÓN PORCENTUAL** |
| **PRECIO UNITARIO (M.N.) POR SERVICIO MENSUAL** | **IMPORTE (M.N)** | **PRECIO UNITARIO (M.N.) POR SERVICIO MENSUAL** | **IMPORTE (M.N)** | **PRECIO UNITARIO (M.N.) POR SERVICIO MENSUAL** | **IMPORTE (M.N)** |
| 1 | 12 | SERVICIO | SERVICIO MENSUAL | “SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022” | $ 34,494.16 | $ 413,929.92 | $ 36,617.52 | $ 439,410.24 | $ 36,731.72 | $ 440,780.64 | -6.09% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | **$ 413,929.92** |  | **$ 439,410.24** |  | **$ 440,780.64** |  |
|  |  |  |  |  |  | **$ 66,228.79** |  | **$ 70,305.64** |  | **$ 70,524.90** |  |
|  |  |  |  |  |  | **$ 480,158.71** |  | **$ 509,715.88** |  | **$ 511,305.54** |  |

De la comparativa del precio promedio contra la **PROPUESTA ECONÓMICA** del **PARTICIPANTE GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.**, se determina que su propuesta se encuentra dentro de los límites establecidos en el artículo 71 de la Ley, tal y como se muestra en la tabla anterior en la que se observa que existe una variación porcentual del -6.09%, lo anterior en virtud de que el **ORGANISMO** cuenta con suficiencia presupuestal para la contratación de este servicio.

En relación con lo anterior, el licitante que cumple con todos los requisitos, sin embargo, su propuesta económica resulta superior a la de otro/otros participantes, por lo que no es posible adjudicarle el presente fallo, es:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **PRESENTACIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **EPSILON. NET, S.A. DE C.V.** | | **TECHO PRESUPUESTAL / PROMEDIO INVESTIGACIÓN DE MERCADO** | |
| **PRECIO UNITARIO (M.N.) POR SERVICIO MENSUAL** | **IMPORTE (M.N)** | **PRECIO UNITARIO (M.N.) POR SERVICIO MENSUAL** | **IMPORTE (M.N)** |
| 1 | 12 | SERVICIO | SERVICIO MENSUAL | “SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022” | $ 36,617.52 | $ 439,410.24 | $ 36,731.72 | $ 440,780.64 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | **$ 439,410.24** |  | **$ 440,780.64** |
|  |  |  |  |  |  | **$ 70,305.64** |  | **$ 70,524.90** |
|  |  |  |  |  |  | **$ 509,715.88** |  | **$ 511,305.54** |

**PROPOSICIONES**

**IV**.- De conformidad con la revisión de las propuestas, el proveedor que cumple con todos los requisitos, garantizando satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas y las mejores condiciones, es:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRESIVO** | **CANTIDAD** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **PRESENTACIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.** | |
| **PRECIO UNITARIO (M.N.) POR SERVICIO MENSUAL** | **IMPORTE (M.N)** |
| 1 | 12 | SERVICIO | SERVICIO MENSUAL | “SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022” | $ 34,494.16 | $ 413,929.92 |
|  |  |  |  |  |  | **$ 413,929.92** |
|  |  |  |  |  |  | **$ 66,228.79** |
|  |  |  |  |  |  | **$ 480,158.71** |

Con motivo de lo anterior y de conformidad con el artículo 67 de “La Ley”, se adjudica el contrato al proveedor: **GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V., por un monto total, I.V.A. incluido, de $480,158.71 (Cuatrocientos Ochenta mil Ciento Cincuenta y Ocho pesos 71/100 M.N.),** referente al progresivo 1 en virtud de que cumple con los requerimientos técnicos, legales, administrativos y económicos, de acuerdo al criterio de evaluación previsto en la convocatoria a la licitación, así como lo indicado en la partida, el concepto y el monto asignado al licitante. Por lo anterior, se deberá entregar garantía correspondiente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato IVA incluido.

El proveedor adjudicado deberá formalizar las obligaciones adquiridas mediante la suscripción del contrato correspondiente conforme al artículo 76 de “La Ley” y al artículo 101 de su “Reglamento”. Debiendo garantizar en los términos señalados en el artículo 84, fracciones I y II, de “La Ley”, artículos 110 y 111 de su “Reglamento”, el mismo, por lo que con esta notificación las obligaciones derivadas de este serán exigibles.

En cumplimiento al numeral 18 de las **BASES** de la **LICITACIÓN** 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 **PROVEEDOR GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.,** tendrá que comparecer a la **Dirección Jurídica del Organismo** para la firma del **CONTRATO** que se formalizara el 1° de enero de 2022, en horario hábil.

Así mismo, será requisito indispensable que el **PROVEEDOR GRUPO PINA CO. S. DE R.L. 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**.

Apercíbase al **PROVEEDOR GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V** que en caso de incumplimiento del **CONTRATO** que se celebre a su favor, se harán efectivas las sanciones establecidas en el numeral 22 de las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-031-2021 SIN CONCURRENCIA DE COMITÉ** para la contratación del **“SERVICIO DE CALL CENTER PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS PARA EL INSTITUTO DE SALUD MENTAL (SALME) DEL EJERCICIO 2022”**, así como las previstas por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Notifíquese al **PROVEEDOR GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V,** para que, dentro de un periodo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de la emisión y notificación del **FALLO**, entregue la garantía de cumplimiento, en el DOMICILIO DE LA COORDINACIÓN DE **ADQUISICIONES DEL ORGANISMO**, de conformidad con lo señalado en el numeral 21 de las **BASES,** que rigen el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

En caso de incumplimiento del **CONTRATO** que se celebre a su favor, se harán efectivas las sanciones establecidas en el numeral 22 de las **BASES** de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LSCC-031-2021 SIN CONCURRENCIA DE COMITÉ**, así como las previstas por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

El **CONTRATO** a celebrarse con el **PROVEEDOR,** que tendrá una vigencia que iniciará a partir del 01 de enero y concluirá el 31 de diciembre del 2022, de acuerdo con el punto **19. VIGENCIA DEL CONTRATO** de las **BASES** donde se establece. Lo anterior de conformidad con el artículo 76 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y el artículo 101 del **REGLAMENTO** de la citada **LEY**.

Los **PROVEEDOR GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V,** de conformidad con lo señalado en el numeral 7.2 DECLARACIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA EL FONDO IMPULSO JALISCO de las **BASES**, manifiestan que NO es su voluntad el realizar la aportación.

Notifíquese la presente resolución a los **PROVEEDORES** en los términos establecidos en el numeral 16 de las **BASES** y que rigen el 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**.

**V.-** Para efectos de notificación personal, en los términos del artículo 69, apartado 4, de “La Ley”, el contenido del presente dictamen de fallo se registrará en el portal de [https://info.jalisco.gob.mx](https://info.jalisco.gob.mx/convocatorias/19562) y se fijará un ejemplar del mismo, en la oficina de la Coordinación de Adquisiciones del Organismo Público Descentralizado Servicios Jalisco, ubicado en calle Calpulalpan 15 colonia Centro (entrada por acceso a cd, creativa) C.P. 44100 Guadalajara, Jal., por un término no menor de diez días naturales, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes enterarse de su contenido y obtener copia del mismo, sin perjuicio de que la convocante podrá hacérselos llegar mediante correo electrónico en la dirección proporcionada por estos en sus propuestas o los cite para tal fin.

Este dictamen de fallo consta de **11** páginas, y contiene los nombres, cargos y firmas de los que en el mismo intervinieron para todos los efectos legales.

**POR LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS DEL O.P.D SERVICIOS DE SALUD JALISCO**

| **NO.** | **NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO** | **CARGO** | **FIRMA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **LIC. MARIBEL BECERRA BAÑUELOS** | DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES DEL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO |  |
| 2 | **LIC. ABRAHAM YASIR MACIEL MONTOYA** | COORDINADOR DE ADQUISICIONES DEL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO |  |
| 3 | **C. ABRIL ALEJANDRA BALLINA AGUIAR** | REPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE  CONTROL EN EL O.P.D. SERVICIOS DE SALUD JALISCO |  |
| 4 | **C. IVONNE NALLELY CASTAÑEDA GARCÍA** | SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO POR EL TITULAR DE LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS |  |

**POR EL** SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN, SALME**, SIENDO EL ÁREA REQUIRENTE:**

| **NO.** | **NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO** | **CARGO** | **FIRMA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | LIC. GILDARDO FLORES FREGOSO | SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN, SALME |  |

**POR EL** JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME)**, SIENDO EL ÁREA TÉCNICA:**

| **NO.** | **NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO** | **CARGO** | **FIRMA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | LIC. FRANCISCO VILLA GONZALEZ | JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL (SALME) |  |

**COMO INTEGRANTE DESIGNADO POR EL COMITÉ DE ADQUISICIONES DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO:**

| **NO.** | **NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO** | **CARGO** | **FIRMA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | LIC. SILVIA JACQUELINE MARTIN DEL CAMPO PARTIDA | REPRESENTANTE DEL CONSEJO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR DE OCCIDENTE |  |

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 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 será sometido 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 y Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, en la siguiente liga: http//[ssj.jalisco.gob.mx/transparencia](http://ssj.jalisco.gob.mx/transparencia)

Fin del Acta.-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------