
LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL No. 32065001-085-2026
"SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE
IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO"

Acta circunstanciada en la que se hace constar el acto de **Fallo** celebrado por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California, en el procedimiento de Licitación Pública Regional Número **32065001-085-2026**, correspondiente a la contratación del **"SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO"**.

En la Ciudad de Mexicali, Baja California, siendo las **14:17 horas del día 29 de julio de 2026**, fecha señalada en bases de licitación, para que tenga verificativo el **acto de Fallo** del presente procedimiento de licitación, en las oficinas que ocupa la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno ubicada en el tercer piso del edificio del Poder Ejecutivo del Estado, en Calzada Independencia número 994, del Centro Cívico de esta ciudad, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California (en adelante "La Ley de Adquisiciones") y 41 de su Reglamento; de acuerdo a lo asentado en el numeral **13** de las bases de licitación, el **C. EDUARDO CUADROS PALAZUELOS** en su calidad de Encargado de Despacho del Departamento de Invitaciones y Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones de la Oficialía Mayor de Gobierno, preside el acto en suplencia del titular de la Oficialía Mayor de Gobierno, según lo dispuesto en el inciso C) del último párrafo del artículo 13 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones; y previo pase de lista de asistencia verifica que se cuenta con quórum legal por parte de los integrantes del Comité cuyos nombres, cargos y firmas aparecen al calce del presente documento y de los cuales en su caso, se cuenta con oficios de designación, mismos que se encuentran a disposición de los licitantes para su consulta, en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor de Gobierno ubicada en el domicilio señalado en el proemio de la presente acta.

En uso de la voz el **C. EDUARDO CUADROS PALAZUELOS** procede a informar a los presentes los resultados del dictamen económico elaborado por la convocante en términos de las disposiciones del último párrafo del artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, mismo que sirvió como base al presente fallo relativo al procedimiento de licitación número **32065001-085-2026**, correspondiente a la contratación del **"SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO"**.

RESEÑA CRONOLÓGICA

1. El día 10 de julio de 2026 se publicó la convocatoria número **32065001-085-2026** en el Periódico Oficial del Estado, en un diario de circulación estatal y en la Plataforma Integral de Adquisiciones de Baja California (PIABC), respecto a la Licitación Pública Regional Número **32065001-085-2026**, referente a la contratación del **"SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO"**.

2. Con fecha 17 de julio de 2026, se llevó a cabo el acto de junta de aclaraciones, en el que se hizo constar que no se recibieron cuestionarios con anterioridad a dicho acto por parte de posibles licitantes, formulándose el acta correspondiente.

3. Con fecha de 23 de julio de 2026, tuvo verificativo el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones en su Primera Etapa, en el que fue recibida la propuesta técnica y económica del licitante **GLOWSTAR S.A. DE C.V.**, levantándose el acta correspondiente.

4. Con fecha de 28 de julio de 2026, se llevó a cabo el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones Segunda Etapa, en el que se dio a conocer el resultado de la evaluación de la propuesta técnica que fue aceptada en la primera etapa del acto de Presentación y Apertura de Propositiones en su Primera Etapa por cumplir con los requisitos establecidos en las bases de licitación y se procedió a la apertura de la propuesta económica del licitante: **GLOWSTAR S.A. DE C.V.**, se realizó la revisión cuantitativa de los documentos presentados encontrándose lo siguiente

LICITANTE	CATÁLOGO DE CONCEPTOS	PROPUESTA ECONÓMICA
GLOWSTAR S.A. DE C.V.	PRESENTÓ	PRESENTÓ

A continuación, se da a conocer el monto total de la propuesta económica recibida:

LICITANTE	PROPUESTA ECONÓMICA
GLOWSTAR S.A. DE C.V.	Importe total de \$3´741,375.00 m.n. más el 16% I.V.A.

5. El día en que se actúa, la convocante procedió con fundamento en lo dispuesto por el artículo 33 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, a emitir el dictamen económico correspondiente a la **Licitación Pública Regional Número 32065001-085-2026**, con los siguientes resultados:

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

Se hace constar que se procedió a realizar el análisis y evaluación de la propuesta económica aceptada en la segunda etapa del acto de presentación y apertura de proposiciones de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 35 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y de conformidad con lo establecido en el numeral 9 inciso c) de las bases de licitación se llevó a cabo la revisión detallada de la propuesta económica, analizando el cumplimiento de los requisitos solicitados en las bases de licitación, dando como resultado lo siguiente:

LICITANTE: **GLOWSTAR S.A. DE C.V.**

EVALUACIÓN ECONÓMICA: Para la **Partida Única**, reúne los requisitos y condiciones económicas señaladas en las bases de licitación, y presenta una propuesta económica por un **precio unitario mensual de \$ 748,275.00 m.n.** (Setecientos cuarenta y ocho mil doscientos setenta y cinco pesos 00/100 moneda nacional) con un **importe total de \$3'741,375.00 m.n.** (Tres millones setecientos cuarenta y un mil trescientos setenta y cinco pesos 00/100 moneda nacional) más el porcentaje del **16% de IVA a trasladar**, de acuerdo a los precios unitarios señalados en el catálogo de conceptos del licitante, determinándose su propuesta económica como aceptable para la partida antes mencionada, de conformidad con los precios de referencia obtenidos de la investigación de mercado del presente procedimiento y ajustarse a la disponibilidad presupuestal determinada por el "órgano solicitante" para la contratación de mérito.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 33 de la Ley de Adquisiciones, 35 fracción II inciso c) y 41 fracción II de su Reglamento y en relación directa con el numeral 9 inciso c) de las bases y una vez efectuada la evaluación de la propuesta económica presentada por el licitante **GLOWSTAR S.A. DE C.V.**, para el **Partida Única**, se determina solvente porque cumple con los requisitos solicitados en las bases de licitación, reúne las condiciones requeridas por la convocante y garantiza satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones que derivan del contrato, por lo que procede la adjudicación de acuerdo a los criterios de evaluación señalados en las bases de licitación.

Acto continuo se emite fallo de adjudicación.

ADJUDICACIÓN

En consecuencia, de lo anterior y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 33 quinto párrafo de la Ley de Adquisiciones y una vez efectuada la evaluación de la propuesta aceptada del licitante y verificado el cumplimiento de los requisitos solicitados en las bases de licitación se determina adjudicar contrato relativo al **“SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO”**, al licitante:

GLOWSTAR S.A. DE C.V., se adjudica contrato para la **Partida Única** por un **precio unitario mensual de \$ 748,275.00 m.n.** (Setecientos cuarenta y ocho mil doscientos setenta y cinco pesos 00/100 moneda nacional) con un **importe total de \$3´741,375.00 m.n.** (Tres millones setecientos cuarenta y un mil trescientos setenta y cinco pesos 00/100 moneda nacional) más el porcentaje del **16% de IVA a trasladar**; por los precios unitarios que fueron señalados en su propuesta económica, por resultar solvente en virtud de reunir, conforme a los criterios de adjudicación establecidos en las bases de licitación, las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante y garantizar satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones y ajustarse a la disponibilidad presupuestal determinada por el “órgano requirente” para tal efecto.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 41 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, en este acto queda legalmente citado el representante legal de la persona moral en quien recayó la adjudicación del contrato, para presentarse a la firma del instrumento legal respectivo dentro de los veinte días naturales siguientes a la notificación del presente fallo en el domicilio de “La Convocante” debiendo presentar para su cotejo, original o copia certificada de los documentos con los que se acreditó su existencia legal y facultades de su representante en el procedimiento de adjudicación.

Así mismo, se le informa que con fundamento en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones **deberá presentar dentro de los quince días naturales siguientes a la firma del contrato una Garantía de Cumplimiento** de conformidad con los porcentajes que se establecen en las “Normas y Políticas para el Establecimiento de Garantías en Materia de Adquisiciones de Bienes y Prestación de Servicios”, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el día 23 de Septiembre del 2005, y la cual se establecerá con base en el monto total del contrato adjudicado, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, esta para garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo.

GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS
Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

Se hace saber a los licitantes participantes que el presente acto y el dictamen del que deriva pueden ser impugnados en términos de las disposiciones del artículo 66 de la Ley de Adquisiciones ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

No habiendo nada más que hacer constar se cierra la presente a las **14:23 horas** de la fecha de su inicio firmando para constancia los que en ella intervinieron.

Notifíquese en términos de lo ordenado por el artículo 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California para que se surtan los efectos legales que le son inherentes.

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

PRESIDENTE C. EDUARDO CUADROS PALAZUELOS ENCARGADO DE DESPACHO DEL DEPARTAMENTO DE INVITACIONES Y LICITACIONES DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE OFICIALÍA MAYOR DEL ESTADO EN SUPLENENCIA DE LA OFICIAL MAYOR SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO C) DEL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA	VOCAL C. NATALY NUÑEZ VALENCIA ANALISTA DE PROYECTOS EN SUPLENENCIA DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL ESTADO SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO C) DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
VOCAL C. CARLOS FIGUEROA ABOYTIA AUXILIAR DE SERVICIOS EN SUPLENENCIA DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO E) DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA	VOCAL C. KARLA VIRIDIANA CASTRO QUIROZ JEFA DE VINCULACIÓN DE GOBIERNO CENTRAL Y PARAESTATAL EN SUPLENENCIA DEL TITULAR DE LA AGENCIA DIGITAL SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO D) DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
"ÓRGANO INTERNO DE CONTROL" C. OSCAR DANIEL GALLARDO BAÑUELOS TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN OFICIALÍA MAYOR EN REPRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO. SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO A) DE LA FRACCIÓN I, APARTADO DE LOS INTEGRANTES CON DERECHO A VOZ ÚNICAMENTE, DEL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA	REPRESENTANTE ÁREA JURÍDICA C. DAVID ANTONIO HERNÁNDEZ BURGOIN COORDINADOR DE CALIDAD Y ESTADÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS EN REPRESENTACIÓN DEL ÁREA JURÍDICA DE OFICIALÍA MAYOR SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO B) DE LA FRACCIÓN I, APARTADO DE LOS INTEGRANTES CON DERECHO A VOZ ÚNICAMENTE, DEL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS
Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

Fabian Olmeda ASESOR

C. FABIAN OLMEDA FREGOSO

ASESOR ESPECIALIZADO EN REPRESENTACIÓN DE LA AGENCIA
DIGITAL SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO C) DE LA FRACCIÓN I,
APARTADO DE LOS INTEGRANTES CON DERECHO A VOZ
UNICAMENTE, DEL ARTÍCULO 13 DE REGLAMENTO DE LA LEY DE
ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA EL ESTADO
DE BAJA CALIFORNIA

Se hace constar que no hubo licitantes asistentes a este acto.

(G)

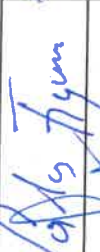
W
X
R
C
Y

LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL NO. 32065001-085-2026

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO

FALLO

Lista de Asistencia de Integrantes del Comité.

	Nombre	Cargo y lugar de adscripción	RFC	Firma
1	Eduardo Cuadros Palazuelos	Coord. de Seg. de Proy. del Depto. Inv. y Lic.	CWPE680312766	
2	Natally Noreña	Anal. de gestión SITE	NVNV00517	
3	Carlos Figueroa Abanto	Aux. de Servicios	FA6691213914	
4	Oscar Daniel Gallardo Baruelo	Titular del Órgano Interno de Control en Oficialía	GAB0930571-N21	
5	David Antonio Hernández Purgoin	Coord. de Calidad y Estadística Dirección de Normatividad	HEDB8A0209	
6	Valeria Vazquez Castro	JEFE DE UNIDADES DE GOBIERNO CONTRA Y PREVENCIÓN	CA04931026 72A	
7	Fabian Olmeda Fregoso	Asesor Especializado de la Agencia Digital	OEF7940802171	
8				
9				
10				
11				
12				

LUCIANO ALFONSO PEREGRINA VERDUGO

29 DE JULIO DE 2026

14:00 HORAS

Los datos personales que sean recabados en el presente acto tienen las siguientes finalidades: A) Verificar y confirmar la identidad, así como la autenticidad de la información que se proporcione. B) La elaboración de actas derivadas del presente acto e integración en el expediente de contratación respectivo. C) Difusión del procedimiento en los sistemas electrónicos CompraNet y YouTube. En todo momento el titular de los datos personales o su representante, podrán solicitar y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales (derechos ARCO), directamente ante la Unidad de Transparencia de Oficialía Mayor de Gobierno, ubicada en el Tercer Piso del Poder Ejecutivo del Estado, con domicilio en Calzada Independencia, Número 594 Centro Cívico, Código Postal 21000, en la Ciudad de Mexicali, Baja California, con teléfono de contacto: 686-558-10-00 ext. 1351; a través de la Plataforma Nacional de Transparencia mediante el Sistema SISA 2.0 <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; o bien, en el correo transparencia.om@baja.gob.mx.



LICITACIÓN PÚBLICA REGIONAL NO. 32065001-085-2026
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTACT CENTER PARA GOBIERNO DEL ESTADO

FALLO
Lista de Asistencia de Proveedores

	Nombre de la Empresa	Nombre completo del Representante	RFC	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

LUCIANO ALFONSO PEREGRINA VERDUGO

29 DE JULIO DE 2026

Los datos personales que sean recabados en el presente acto tienen las siguientes finalidades: A) Verificar y confirmar la identidad, así como la autenticidad de la información que se proporcione. B) La elaboración de actas derivadas del presente acto e integración en el expediente de contratación respectivo. C) Difusión del procedimiento en los sistemas electrónicos Compranet y YouTube. En todo momento el titular de los datos personales o su representante, podrán solicitar y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales (derechos ARCO), directamente ante la Unidad de Transparencia de Oficialía Mayor de Gobierno, ubicada en el Tercer Piso del Poder Ejecutivo del Estado, con domicilio en Calzada Independencia, Número 994 Centro Cívico, Código Postal 21000, en la Ciudad de Mexicali, Baja California, con teléfono de contacto: 686-558-10-00 ext. 1351; a través de la Plataforma Nacional de Transparencia mediante el Sistema SISA 2.0 <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; o bien, en el correo transparencia.om@baja.gob.mx.



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

AGENCIA DIGITAL
Agencia Digital del Estado
de Baja California



Agencia Digital del Estado de Baja California
No. de oficio OM/AD/0710/2026
Asunto: Resolución de Solicitud
Presupuestal

"2026, Año de la Educación para la Construcción de la Paz"

Mexicali, B.C. a 29 de julio de 2026.

NORA ALEXANDRA GUILLEN PERAL
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
OFICIALÍA MAYOR
P R E S E N T E.-

En atención a la solicitud de dictaminación correspondiente a la evaluación de las propuestas técnicas relativas al procedimiento de **Licitación Pública Regional Número 32065001-085-2026**, relativa al **"Servicio de Administración de Atención Ciudadana Mediante Implementación de un Contact Center para Gobierno del Estado"** para la Dirección de la Agencia Digital, presentada al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California, me permito informar lo siguiente:

Se ha determinado lo siguiente respecto al cumplimiento de la propuesta económica presentada por el licitante:

- **GLOWSTAR S.A. DE C.V.**, representada por **ELIZABETH RIOS GARCIA**, **CUMPLE** con las condiciones establecidas, por lo que **se acepta la propuesta económica**.

La propuesta económica presentada corresponde a un importe de **\$3,741,375.00** (Tres millones setecientos cuarenta y un mil trescientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.) más el 16% de I.V.A. a trasladar, conforme a la documentación presentada dentro del procedimiento.

Lo anterior con fundamento en el artículo 33, fracciones XXV, XVII, y XXVIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo de Baja California; artículo 25, fracciones I, II, y V del Reglamento de Innovación Digital y Tecnológica del Ejecutivo del Estado de Baja California; así como los artículos 3, 16, 20, y 21 de los Lineamientos para la Gobernanza Tecnológica del Estado de Baja California.

Sin otro particular, me despido de usted, quedando a sus órdenes.

ATENTAMENTE

GABRIEL PALOMBO
DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DIGITAL
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

C.c.p. Expediente de Revisiones Técnicas (oareyes@baja.gob.mx)
OARE/IGV



Tel. 686 900 9091 Ext. 7707



Calle José María Morelos #221
Primera Sección, 21100, Mexicali, B.C.

www.bajacalifornia.gob.mx