



NOTIFICACIÓN NUM. 1

RFP 23J-02791

PROPÓSITO: SERVICIOS PARA OPERAR EL CENTRO DE LLAMADAS DE LA LÍNEA DIRECTA PARA SITUACIONES DE MALTRATO DE LA ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS (ADFAN) DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO.

ASUNTO: RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS

Se notifica a los proponentes interesados en participar en la Solicitud de Propuesta Sellada de referencia de las siguientes preguntas y respuestas:

Solicitud de Aclaraciones

#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
1	ENDURANT, LLC	¿Cuál es el proceso actual de referidos de la ADFAN?	Todas las llamadas se reciben a través de la Línea Directa. Desde allí se clasifican y deciden cuáles cumplen con los criterios para convertirse en un referido, una emergencia social, orientación o alerta y luego son transferidas a la Unidad de Investigación correspondiente según dirección.
2	ENDURANT, LLC	¿Cuál es el flujo de llamadas actual o promedio que recibe la ADFAN?	El promedio de llamadas que recibe la ADFAN es de 6,123 llamadas mensual.



#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
3	ENDURANT, LLC	¿Cuánto personal la ADFAN tiene al momento designado para trabajar los referidos realizados por personal del call center?	<p>La Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional, a través de la cual todas las personas podrán informar las situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y negligencia institucional en contra de menores de edad, trabaja las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, canalizando las mismas.</p> <p>El RFP 23J-02791 no es para trabajar en la investigación de los referidos realizados. Es únicamente para la toma de las llamadas de personas que desean reportar maltrato de menores, personas de edad avanzada y personas con impedimentos.</p>
4	ENDURANT, LLC	¿Al momento de la otorgación del contrato, la ADFAN referirá, a nuestra atención algún caso que aún no ha sido atendido? De ser así, ¿cuál es el número de casos en proceso y en espera? ¿Cuál es el protocolo que se deba seguir para esto?	Esto no aplica. El proceso de la Línea Directa se refiere a proveer una atención o servicio en vivo, al momento de recibir la llamada.
5	ENDURANT, LLC	La ADFAN realizará adiestramientos al personal designado por la compañía contratada, sin embargo, indica que todo material educativo y de adiestramiento será provisto	Los adiestramientos iniciales con relación a las áreas programáticas son ofrecidos por la ADFAN, los de telefonía y normas de la compañía deben ser ofrecidos por esta. La ADFAN cuenta con personal para



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Gobierno de Puerto Rico
 PO Box 41249
 San Juan, PR 00940
 (787) 759-7676
 administracion@ asg.pr.gov

#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
		por la compañía contratada pero aprobado por la ADFAN. ¿La ADFAN cuenta con el comité designado o el personal para realizar estas aprobaciones con la agilidad que amerita? Quiérase decir los 10 días laborales antes de activar el CC según estipulado en la página 41 del pliego.	ofrecer los mismos antes del inicio del servicio del Centro.
6	ENDURANT, LLC	La ADFAN indica que podrá devolver al centro de llamadas cualquier referido que entienda no cuenta con una determinación correcta o no es la región asignada según lo establece en el Manual de Normas, procedimientos y estándares de ejecución sobre el modelo de seguridad en la investigación de referidos de maltrato de menores. ¿Cuál es el proceso cuando exista un impase entre el Supervisor del Centro de llamadas y el Supervisor de la UIE referente a la interpretación del referido?	Se discute con la persona designada por la ADFAN para atender consultas de emergencia y otros asuntos del Centro de llamadas.
7	ENDURANT, LLC	¿El personal de la ADFAN, contempla realizar adiestramientos al contratista contratado por un período de cuántos días?	Los adiestramientos tendrán un promedio de 6 días.
8	ENDURANT, LLC	Una vez que se otorgue el contrato, ¿Cuánto tiempo se le otorgará a la compañía antes de activar el call center?	Una vez se otorgue el contrato, es necesario activar la línea de inmediato ya que es un servicio que se brinda a la ciudadanía las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, por lo



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Gobierno de Puerto Rico

PO Box 41249

San Juan, PR 00940

(787) 759-7676

administracion@ asg.pr.gov

#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
			que no puede detenerse en ningún momento.
9	TELECONTACTO	Pág. 74 Llamadas recibidas y duración promedio de llamadas. Se menciona promedio mensual de llamadas recibidas que son de 6,123 y el tiempo promedio de 11.25. ¿Cómo llegaron a este promedio de duración de llamadas? Nos parece que puede haber un error en el promedio. Si uno ve la columna de tiempo por mes, de los 12 meses informados, solo 1 (agosto 2020) tiene un tiempo menos a 11.25. Todos los demás son mayor de 11.25, resultando imposible que el promedio sea 11.25.	El 11.25 es el tiempo promedio de la duración de llamada de acuerdo con las preguntas ya establecidas según el Manual de Normas, Procedimientos y Estándares de Ejecución Sobre el Modelo de Seguridad en la Investigación de Referidos de Maltrato a Menores, que debe realizar el Teleoperador.
10	TELECONTACTO	Pág. 75 Tabla de llamadas recibidas y contestadas. Favor de incluir los números por mes de junio 2021 a mayo 2022 y junio 2022 a mayo 2023. De igual forma, favor proveer un mes típico de llamadas recibidas considerándolas por día de la semana y por hora.	Se adjunta información.
11	TELECONTACTO	Pág. 27 Vigencia de Contrato Punto 6.3. Se menciona la vigencia del contrato por 3 años, ¿cuál es la fecha tentativa del programa?	Será según la vigencia de este contrato.
12	TELECONTACTO	Pág. 41 Requisitos de adiestramiento. ¿Cuánto tiempo sería la duración del adiestramiento inicial a los	La ADFAN ofrecerá un adiestramiento inicial a todos los recursos. Los mismos tendrán una duración aproximada de 6 días.



#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
		recursos o será un “Train the trainer”?	
13	TELECONTACTO	¿Qué tiempo debe considerarse relacionado a la duración de contrato para el 15% de las fianzas de licitación (Bid Bond)? Es decir, ¿puede ser la fianza por el valor de 1 año de contrato?	Ver Enmienda Núm. 2.
14	TURNOS PR	¿Sería viable para ADFAN dividir la adjudicación de los servicios, asignando el componente tecnológico a un proveedor y el componente de RH a otro proveedor distinto?	No, el proponente ofrece ambos servicios, el tecnológico y el componente de recursos humanos.
15	TURNOS PR	En caso de presentar una propuesta que solo incluya el componente tecnológico, ¿podríamos continuar en el proceso de evaluación o seríamos automáticamente descualificados?	Serían descualificados.



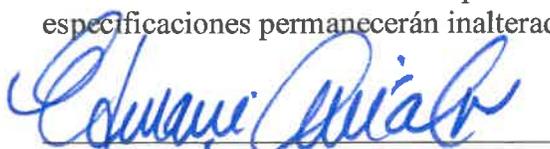
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
 Gobierno de Puerto Rico
 PO Box 41249
 San Juan, PR 00940
 (787) 759-7676
 administracion@ asg.pr.gov



Mes	Llamadas recibidas	Llamadas contestadas
Junio 2021	5,978	5,815
Julio 2021	5,723	5,534
Agosto 2021	6,005	5,756
Septiembre 2021	6,529	6,165
Octubre 2021	6,445	5,934
Noviembre 2021	5,005	4,735
Diciembre 2021	6,028	5,644
Enero 2022	4,871	4,721
Febrero 2022	7,036	6,065
Marzo 2022	7,596	6,670
Abril 2022	5,656	5,346
Mayo 2022	6,229	5,818

Mes	Llamadas recibidas	Llamadas contestadas
Junio 2022	5,519	5,063
Julio 2022	4,933	4,705
Agosto 2022	6,583	6,186
Septiembre 2022	6,865	6,160
Octubre 2022	8,398	7,289
Noviembre 2022	7,265	6,286
Diciembre 2022	6,050	5,439
Enero 2023	5,515	5,221
Febrero 2023	6,463	5,546
Marzo 2023	7,216	5,877
Abril 2023	6,308	4,940
Mayo 2023	7,398	6,661

Esta notificación forma parte del pliego de condiciones de la subasta y los interesados en licitar deberán tenerla en cuenta al presentar su oferta. Todos los demás términos, condiciones y especificaciones permanecerán inalterados.



Edmarie Avilés Almenas
Secretaria
Junta de Subastas



Emitido hoy, 1ro de agosto de 2023
San Juan, Puerto Rico



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov