



SOLICITUD DE PROPUESTA SELLADA (RFP) 23J-02791
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: SOLICITUD DE ACLARACIÓN

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

#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
1	TELECONTACTO	Sesión de adiestramiento ¿La sesión de adiestramiento se llevará a cabo en las facilidades de la ADFAN o en las facilidades del centro de llamadas? ¿Con cuánto tiempo de anticipación se debe someter los nombres de los recursos asignados al programa para que al momento de realizar la práctica en el aplicativo SIMCa cuenten con los accesos requeridos?	Las sesiones del adiestramiento se ofrecerán en las facilidades del Centro de Llamadas, por lo que deben disponer de un lugar adecuado para ofrecer los mismos. El mismo día en que firmen contrato deberán enviar el listado del personal que estará atendiendo el Centro de Llamadas.
2	TELECONTACTO	Comienzo de Operaciones En el primer día de comienzo del centro de llamadas seleccionado, ¿las operaciones comenzarán a las 12 de la medianoche?	Sí, para continuar la secuencia en la toma de referidos y evitar interrupciones en el servicio.
3	TELECONTACTO	Menor bajo custodia del Departamento de la Familia Si se presenta un caso de un menor bajo la custodia del Departamento de la Familia, ¿se mantiene el mismo protocolo o se consideran instrucciones adicionales al protocolo?	Sírvase a dar más detalles sobre su pregunta, toda vez que la ADFAN no entiende a cuál protocolo se refieren.



#Pregunta	Proponente	Pregunta	Respuesta
4	TELECONTACTO	Aplicativo SIMCa ¿Cuál es el proceso para reportar alguna falla con el aplicativo SIMCa?	Para reportar situaciones con el aplicativo deben reportarse de inmediato a las personas que estarán a cargo de estas funciones, cuyos correos electrónicos serán provistos por la ADFAN.

Esta notificación forma parte del pliego de RFP y quienes interesen licitar, tendrán que considerarla al presentar su Propuesta. Todos los demás términos, condiciones y especificaciones permanecerán sin alterar.

Edmarie Avilés Almenas
Secretaria
Junta de Subastas

Emitido hoy, 8 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

