



JUNTA DE SUBASTAS

Administración de Servicios Generales
Gobierno De Puerto Rico

RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN

Aviso de Adjudicación de Propuestas del RFP Núm. 22J-10577

Para establecer contrato(s) para la contratación del servicio de centro de llamadas para la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF) del Gobierno de Puerto Rico

En cumplimiento y con la facultad conferida por la Ley 73-2019, según enmendada, conocida como “Ley de la Administración de Servicios Generales para la Centralización de las Compras del Gobierno de Puerto Rico”, el 9 de mayo de 2022, la Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales (en adelante, ASG), emitió una invitación para participar de la Solicitud de Propuestas Selladas 22J-10577 (en adelante, RFP, por sus siglas en ingles), para establecer contrato(s) para la contratación del servicio de centro de llamadas para la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF) del Gobierno de Puerto Rico. De igual forma, se notificó la disponibilidad para adquirir el Pliego de la Subasta desde ese mismo día.

El RFP 22J-10577, según enmendado, contenía las instrucciones, formularios, requisitos, especificaciones, términos y condiciones para presentar una oferta. Asimismo, disponía la fecha de la pre-subasta, la fecha para la entrega de la oferta y la fecha del Acto de Apertura.

La Junta de Subastas en reunión celebrada el **28 de marzo de 2023**, aprueba y emite esta Resolución de adjudicación.

I. Trámite Procesal.

El 13 de mayo de 2022, se realizó la reunión pre-propuesta virtual. La participación a esta reunión era de carácter compulsorio para todo proponente interesado en presentar una propuesta. En la reunión pre-propuesta participaron nueve (9) compañías.

El 21 de mayo de 2022, se emitió la Enmienda #1, la cual contenía la tabla de cotizar enmendada I.

Handwritten signature/initials in blue ink.

Finalmente, los licitadores debían presentar sus propuestas de forma física en la Junta de Subastas y electrónicamente en o antes del 3 de junio de 2022, a las 8:30 de la mañana. El Acto de Apertura se efectuó ese día a las 9:00 am, conforme se había establecido en el Pliego del RFP.

A la fecha y hora límite para presentar ofertas, la Junta de Subastas había recibido físicamente en su Oficina seis (6) propuestas. Estas ofertas fueron presentadas por:

1. **LinkActiv, LLC**
2. **Softek, Inc.**
3. **Telecontacto-Telecontact, Inc.**
4. **Truenorth, Corp.**
5. **Insight Communications, Corp.**
6. **Intelvox, LLC**

El 7 de octubre de 2022, la Junta decidió, conforme a la sección 7.4.16 del Reglamento Núm. 9230 del 18 de noviembre de 2020, según enmendado, conocido como “Reglamento Uniforme de Compras y Subastas de Bienes, Obras y Servicios no Profesionales de la Administración de Servicios Generales”, y al inciso 5.4 de RFP Núm. 22J-10577, solicitar a los proponentes cualificados una Oferta Mejor y Final (BAFO, por sus siglas en ingles).

Sometidas las propuestas finales, la Junta de Subastas emitió una Resolución de Rechazo Global el 2 de diciembre de 2022, la cual fue impugnada ante la Junta Revisora. El 5 de febrero de 2023 la Junta Revisora emitió una Resolución revocando la decisión de esta Junta.

Atendiendo la Resolución emitida por la Junta Revisora de Subastas, esta Junta analizó ponderadamente las propuestas nuevamente, para entonces determinar si alguna cumplía con todos los términos, condiciones, especificaciones, requisitos y disposiciones establecidos en el RFP 22J-10577, y si representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

II. Evaluación de Propuestas.

Las propuestas recibidas conforme al Pliego evaluaron de forma integrada tomando como base: (a) el desempeño pasado con quince (15) puntos; (b) la capacidad financiera que representaba quince (15) puntos; (c) la capacidad técnica con cuarenta (40) puntos; (d) la propuesta de precios que significaba treinta (30) puntos; y (e) cuál o cuáles representaban el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico. El método de lo que representa el “mejor valor” para los intereses del Gobierno, no necesariamente corresponde al precio ofrecido más bajo.

El desempeño pasado, la capacidad financiera y la capacidad técnica se evalúan a los fines conocer la capacidad del proponente para cumplir satisfactoriamente las necesidades del Gobierno. En

cuanto a la puntuación de capacidad técnica, la misma es concedida evaluando las contestaciones provistas por los proponentes.

La propuesta de precios se analiza para determinar si son razonables y competitivos, si se encuentran dentro del valor en el mercado y si representan el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

Nuestro más Alto Foro ha reiterado que “la contratación de servicios por parte de las agencias del gobierno está matizada por el interés público de promover la inversión adecuada, responsable y eficiente de los recursos del Estado.” *Empresas Toledo v. Junta de Subastas*, 128 D.P.R. 771, 778-79 (2006). Así el proceso de subasta como mecanismo de viabilizar la contratación gubernamental debe llevarse a cabo de modo que se proteja el erario “consiguiendo la construcción de obras públicas y la adquisición de calidad para el gobierno al mejor precio posible”. *RBR Const., S.E. v. Aut. De Carreteras*, 149 D.P.R. 836, 848-49 (1999). Véase, además, *Empresas Toledo v. Junta de Subastas*, *supra*; *Torres Maldonado v. Junta de Subastas*, 169 DPR 886 (2007).

Ahora bien, para determinar si una propuesta es beneficiosa y conveniente para el Gobierno y otorgar la *buena pro* de este RFP, esta Junta no tan solo tomó en consideración el precio, sino el cumplimiento con los términos, especificaciones y condiciones por parte del proponente.

Las especificaciones y condiciones especiales del Pliego del RFP 22J-10577 fueron provistas por ADSEF. Entre las especificaciones se requería un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la operación de uno o múltiples centros de llamadas relacionadas a programas de servicios sociales y a la comunidad. Los proponentes vienen obligados a cumplir cabalmente con cada uno de los detalles descritos en las especificaciones y en las condiciones especiales.

La Hoja de Precios estaba dividida entre los diferentes costos por renglones y áreas del centro de llamadas.

La propuesta tenía que estar acompañada de, sin limitarse a: (1) una fianza de licitación válida y en original requerida; (2) certificación de propuesta; (3) respuestas a los criterios de evaluación; (4) Hoja de Precios provista; (5) información de contacto de los clientes; (6) evidencia de los cinco (5) años de experiencia; entre otros. Estos requisitos eran importantes para que la propuesta pudiese ser evaluada en sus méritos por esta Junta de Subastas.

El Pliego y todos los documentos que se anejaban a este, así como todos los documentos emitidos posteriormente con relación a este RFP, tenían que ser incluidos al someter la propuesta.

Analizados estos factores y evaluada la propuesta recibida, esta Junta está en posición de disponer si alguna de las ofertas ante nuestra consideración representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

III. Licitador Agraciado

Luego de realizar la evaluación de las ofertas recibida para el RFP 22J-10587, la Junta de Subastas en su reunión celebrada el 28 de marzo de 2023, concluye que el proponente que cumplió con todos los términos, condiciones y especificaciones, es la propuesta presentada por **Telecontacto-Telecontact, Inc.**

Este proponente incluyó junto con su oferta el pliego de este RFP, la fianza de licitación de quince por ciento (15%), documentación sobre su política de fraude, documentación sobre política general de reclutamiento, certificado del RUL vigente, certificación de propuesta, y los documentos emitidos por esta Junta.

En lo referente al costo ofrecido por este proponente, en los gastos operacionales proponen un costo de \$15.00 por hora/representante en adiestramiento. El costo por hora de estación es de \$18.00 por hora para todos los rangos de horas mensual excepto el rango de “6,501 o más” en el cual el proponente indicó “a determinarse con volumen real”.

Además, este proponente obtuvo la puntuación más alta entre todos los proponentes calificados, con una puntuación de 92.7. Además, cumple con el requisito de tener 5 años de experiencia en la operación de uno o múltiples centros de llamadas relacionados a programas de servicios sociales y a la comunidad. Siendo esto así, le adjudicamos la *buena pro* de este RFP a este proponente.

IV. Licitadores No Agraciados

Es meritorio señalar que, los pliegos emitidos por la Junta tienen que cumplir con las leyes y reglamentos vigentes aplicables en los procesos de licitación. Hay condiciones y términos en los pliegos que no pueden ser obviados al momento de adjudicar.

Luego de realizar la evaluación de la oferta recibida para el RFP 22J-10577, la Junta de Subastas, concluye que no cumplieron en todo o en parte con los términos, condiciones o especificaciones de las siguientes propuestas presentadas.

LinkActiv, LLC

Este proponente entregó con su oferta la fianza de licitación sin firmar por lo que se rechaza de plano.

Una fianza sin la firma del Principal constituye un error no subsanable. El documento sometido por estos Proponentes claramente provee el espacio para la firma del Principal (Licitador). Dicho espacio no contiene la firma del representante autorizado por los Licitadores aquí mencionados, lo que no provee garantía alguna, siendo esto la única función de una fianza de licitación.

En términos similares se ha expresado previamente el Tribunal de Apelaciones, disponiendo que:

“...la firma del Principal en el formulario sobre la fianza de licitación "Bid Bond" constituía un requisito sustancial para respaldar la propuesta de licitación, además de otorgarle certeza y garantía a la misma. Tal omisión no fue un mero error clerical, sino un defecto sustancial”. Altenergy, Inc. v. Autoridad de Carreteras y Transportación, KLRA201200318.

Dicho incumplimiento no puede ser ignorado u obviado por los miembros de esta Junta, ya que la fianza de licitación es uno de los requisitos más importantes en todos los procesos de licitación del Gobierno de Puerto Rico. Por tanto, esta Junta concluye que una fianza de licitación que no está refrendada no cumple con lo requerido, por lo que estamos en la obligación de rechazar la oferta.

Softek, Inc.

Este proponente incluyó junto con su propuesta los documentos referentes a este RFP, la fianza de licitación, el certificado del RUL vigente la certificación de propuesta. Además, este proponente cumplió con los términos y condiciones de este RFP. Este proponente obtuvo una puntuación de 90.3, no solo obtuvo menos puntos, sino que también es más costosa. Por lo que no representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico y por consiguiente no podemos adjudicarle la *buena pro*.

Truenorth, Corp.

Este proponente incluyó junto con su propuesta los documentos referentes a este RFP. La fianza de licitación, el certificado del RUL vigente, la certificación de propuesta. Además, este proponente cumplió en su mayoría con los términos y condiciones de este RFP.

Ahora bien, de acuerdo con el inciso 10 de la sección de especificaciones y condiciones adicionales “el contratista debe poseer al menos cinco (5) años de experiencia en la operación de uno o más múltiples centros de llamadas relacionadas a programas de servicios sociales y a la comunidad.” Esta compañía no cumple con el requisito mínimo de cinco años, ya que, según se desprende de su oferta y ratificado por la Junta Revisora de Subastas, cuentan con una experiencia de dos (2) años. Siendo esto así, no podemos adjudicarle la *buena pro*.

Insight Communications, Corp.

Este proponente incluyó junto con su propuesta los documentos referentes a este RFP, la fianza de licitación, el certificado del RUL vigente, la certificación de propuesta. Además, este proponente

cumplió con los términos y condiciones de este RFP. Este proponente obtuvo una puntuación de 91, no solo obtuvo menos puntos, sino que también es más costosa. Por lo que no representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico y por consiguiente no podemos adjudicarle la *buena pro*.

Intelvox, LLC

Este proponente incluyó junto con su propuesta los documentos referentes a este RFP. La fianza de licitación, el certificado del RUL vigente, la certificación de propuesta. Además, este proponente cumplió con los términos y condiciones de este RFP. Sin embargo, este proponente obtuvo una puntuación de 74.1, no solo obtuvo menos puntos, sino que también es más costosa. Por lo que no representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico y por consiguiente no podemos adjudicarle la *buena pro*.

V. Disponibilidad y Plazo para Solicitar Revisión.

De conformidad con la Ley 73-2019, según enmendada, conocida como “Ley de la Administración de Servicios Generales para la Centralización de las Compras del Gobierno de Puerto Rico de 2019”, así como con lo dispuesto en la Ley 38- 2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”, una parte adversamente afectada por esta adjudicación podrá dentro del término de veinte (20) días calendario, contados a partir del depósito en el correo federal o envío por correo electrónico de la notificación de esta adjudicación presentar una solicitud de revisión ante la Junta Revisora de la Administración de Servicios Generales. La parte afectada deberá cubrir los costos dispuestos en la Carta Circular ASG Núm. 2021-06.

La parte adversamente afectada enviará copia de la solicitud de revisión administrativa a la Administración de Servicios Generales y a la Junta de Subastas. Simultáneamente notificará también al proveedor que obtuvo la *buena pro* en la subasta. Este requisito es de carácter jurisdiccional. Además, deberá notificar a todos los licitadores que participaron en la Subasta. En el propio escrito de revisión, la parte recurrente certificará a la Junta Revisora su cumplimiento con este requisito. La notificación podrá hacerse por correo certificado con acuse de recibo y remitiéndola al siguiente correo electrónico juntarevisora@asg.pr.gov. De ser solicitado por la parte adversamente afectada, la Junta de Subastas le proveerá a éste las direcciones tanto postales como electrónicas suministradas por los proveedores participantes durante el proceso de subasta impugnado. La presentación de una solicitud de revisión ante la Junta Revisora tendrá el efecto de paralizar la adjudicación de la propuesta impugnada, hasta que la Junta Revisora emita una Resolución final o rechace la revisión de plano.

La Junta Revisora deberá considerar la revisión administrativa, dentro de los treinta (30) días de haberse presentado. La Junta Revisora podrá extender dicho término una sola vez, por un término

Handwritten initials in blue ink, possibly "R" and "Rke", located on the right margin of the page.

adicional de quince (15) días calendario. De igual forma, la Junta Revisora podrá citar a las partes, dentro del término de diez (10) días de haberse notificado la solicitud de revisión a las partes, a una vista evidenciaría en la cual podrá recibir prueba adicional, sea testifical, documental, o física, que le permita tomar una determinación, en torno a la revisión ante su consideración.

Si se tomare alguna determinación en su consideración, el término para instar el recurso de revisión judicial empezará a contarse desde la fecha en que se depositó en el correo federal o envió por correo electrónico copia de la notificación de la decisión de la Junta Revisora resolviendo el recurso de revisión. Si la Junta Revisora dejare de tomar alguna acción con relación a la solicitud de revisión dentro del término correspondiente, se entenderá que ésta ha sido rechazada de plano, y a partir de esa fecha comenzará a correr el término para la revisión judicial.

La parte adversamente afectada por la determinación de la Junta Revisora podrá presentar un recurso de revisión ante el Tribunal de Apelaciones conforme a lo establecido en la Ley Núm. 38-2017, *supra*, dentro de veinte (20) días contados a partir del depósito en el correo federal o envío por correo electrónico de la Resolución. La mera presentación de una solicitud de revisión ante el Tribunal de Apelaciones no tendrá el efecto de paralizar la adjudicación de la propuesta impugnada.

VI. Instrucciones.

El Licitador Agraciado con la *buena pro* de la subasta deberá presentar dentro del término de diez (10) días de la fecha del depósito en el correo o envío por correo electrónico de este Aviso una Fianza de Ejecución (“*Performance Bond*”) para poder emitir el contrato y/o la orden de compra correspondiente. De no presentarla dará margen a ejecutar la Fianza de Licitación. Asimismo, el Licitador Agraciado deberá cumplir con todas las certificaciones requeridas previo a la otorgación del contrato. Toda documentación original deberá ser presentada a la Junta de Subastas al momento de ser requerida.

Esta Resolución de Adjudicación no constituye un acuerdo formal entre las partes, ni se entenderá que el Gobierno está comprometido hasta que no se haya emitido el correspondiente contrato. La Administración de Servicios Generales se reserva el derecho de realizar adjudicaciones adicionales o cancelar esta adjudicación en cualquier momento previo a la otorgación del contrato.

VII. Conclusión.

Por todo lo antes expuesto, la Junta de Subastas emite esta Resolución de Adjudicación de Propuestas, con el voto a favor de los miembros asociados Silva Torres y Toro Chiqués. El miembro asociado López Echeagaray no intervino.

Se instruye a la Secretaria de la Junta de Subastas que notifique de conformidad con lo dispuesto en la Ley 73-2019, según enmendada.



Sra. Ana M. Silva Torres
Presidenta Interina



Lcda. Rosario Toro Chiqués
Miembro Asociada

Lcdo. Alex López Echegaray
Miembro Asociado

CERTIFICO: Que hoy, 29 de marzo de 2023, se ha enviado por correo electrónico a la dirección que figura en las ofertas presentadas, copia fiel y exacta de esta Resolución a los licitadores que sometieron ofertas para la Solicitud de Propuestas Selladas 22J-10577

LinkActiv, LLC

Softek, Inc.

Telecontacto-Telecontact, Inc.

Truenorth, Corp.

Insight Communications, Corp.

Intelvox, LLC

Javier.aviles@linkactiv.com

jlondono@softekpr.com

iagosto@telecontacto.com

accounting@truenorthcorporation.com

accounting@insightgrouppr.com

erick.ivan@intelvox.net



Edmarie Avilés Almenas
Secretaria

