



## JUNTA DE SUBASTAS

Administración de Servicios Generales  
Gobierno De Puerto Rico

# RESOLUCIÓN DE RECHAZO GLOBAL

### Aviso de Rechazo Global RFP Núm. 23J-02791

#### **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**

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 7 de julio de 2023, la Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales (en adelante “ASG”), emitió una invitación para participar del RFP Núm. 23J-02791, 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.

El RFP Núm. 23J-02791 contenía las instrucciones, formularios, requisitos, especificaciones, términos y condiciones para presentar una oferta. Asimismo, disponía las fechas para someter preguntas, entrega de propuestas y del Acto de Apertura.

La Junta de Subastas en reunión celebrada el **26 de octubre de 2023**, aprueba y emite esta Resolución de Rechazo Global.

#### **I. Trámite Procesal**

Según fue enunciado, el 17 de julio de 2023 se celebró la reunión pre-propuesta a esta asistieron cuatro (4) representantes de las compañías interesadas en presentar propuesta. La asistencia a la reunión era de carácter compulsorio para todo aquel que interesara presentar propuesta.

El 31 de julio de 2023, se emitió la Enmienda #1 informando cambios en el itinerario con nuevas fechas para la contestación a las preguntas de la primera ronda de preguntas. Así también, se informó de una nueva fecha para solicitud de aclaración, cuándo se remitirían las respuestas, la entrega de propuestas y el acto de apertura.

El 1 de agosto de 2023, según se estableció, se remitió las contestaciones a las preguntas a través de la Notificación #1. Ese mismo día, se emitió la Enmienda #2 con cambios a las fianzas de licitación y ejecución. También fueron notificadas sobre el requisito de que los proponentes estén registrados y elegibles el *System for Award Management* (SAM). Además, en la enmienda fue adjuntada la Tabla de Ofertar Enmendada I que debían utilizar los proponentes para presentar sus ofertas.

Los licitadores debían presentar sus ofertas de forma física en la oficina de la Junta de Subastas, así como electrónicamente, en o antes del 22 de agosto de 2023, a las 9:30 a.m. El Acto de Apertura se efectuó ese mismo día a las 10:00 a.m.

A la fecha y hora límite para presentar propuestas, la Junta de Subastas había recibido físicamente una (1) propuesta. Esta fue presentada por:

**1. TELECONTACTO – TELECONTACT, INC.**

Recibida la propuesta, el Área de Adquisiciones de la ASG y la Agencia Requirente procedieron a evaluarla, e hicieron sus recomendaciones a la Junta de Subastas. Luego de una evaluación, el Área de Adquisiciones de la ASG sometió a esta Junta su recomendación junto al expediente para el análisis y adjudicación. De igual forma, la Agencia Requirente presentó la evaluación del Comité Evaluador.

Así las cosas, esta Junta analizó ponderadamente la propuesta y la recomendación recibida, para determinar si esta cumplía con todos las condiciones, especificaciones, requisitos y disposiciones establecidos en el RFP, y si representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

**II. Rechazo Global**

La Junta de Subastas, en reunión celebrada el 26 de octubre de 2023, emite un rechazo global de la propuesta recibida según fue solicitado por la agencia requirente.

La ADFAN creó un comité para evaluar la propuesta recibida, estos, luego de hacer un análisis, determinaron no recomendar esta propuesta. Nos indica ADFAN que luego de que el comité evaluara la propuesta, su determinación se fundamentó, entre otras cosas, que:

***“...El proponente no demostró que actualmente cuente con personal que tenga la capacitación necesaria en el campo de la conducta y situaciones de maltrato para brindar el servicio especificado que se requiere. La propuesta carece de una descripción detallada sobre la capacitación general que recibirá el personal para manejar situaciones de posibles llamadas de maltrato hacia menores, adultos con impedimentos y personas de edad avanzada. De igual manera, el proponente no***

***demostró cómo su proceso de reclutamiento garantizará que las tareas necesarias sean realizadas por el personal competente y adecuadamente capacitado. ...”***

Por todo lo antes expuesto, la Junta de Subastas del Gobierno de Puerto Rico, concluye que no cumple con los servicios especificados en los criterios de evaluación establecidos, y ante el alto interés que reviste un servicio tan especializado como el aquí solicitado, se rechaza la propuesta presentada por Telecontacto Telecontact, Inc.

#### **V. Conclusión**

Por todo lo antes expuesto, la Junta de Subastas del Gobierno de Puerto Rico, cumpliendo con nuestro deber ministerial de velar por la mejor utilización de los fondos del Estado, estamos en la obligación de emitir un rechazo global de la propuesta, con el voto a favor de los miembros asociados Silva Torres y López Echegaray. El miembro asociado Toro Chiqués 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.

#### **VI. 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](mailto: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 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 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.

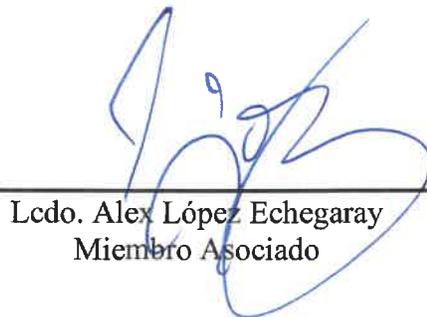
Si se tomare alguna determinación en su consideración, el término para instar el recurso de revisión judicial empezará a contarse desde la fecha en que se depositó en el correo federal o envió por correo electrónico copia de la notificación de la decisión de la Junta Revisora resolviendo el recurso de 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.



---

Sra. Ana M. Silva Torres  
Presidenta



---

Lcdo. Alex López Echegaray  
Miembro Asociado

---

Lcda. Rosario Toro Chiqués  
Miembro Asociada

**CERTIFICO:** Que hoy, 1 de noviembre de 2023, se ha enviado por correo electrónico a la dirección que figura en la propuesta presentada, copia fiel y exacta de la Resolución al proponente que sometió propuesta para el RFP 23J-02791.

**Telecontacto Telecontact**

[iagosto@telecontacto.com](mailto:iagosto@telecontacto.com)

  
\_\_\_\_\_  
Edmarie Avilés Almenas  
Secretaria



*Handwritten initials or mark, possibly '10' and '12'.*