



JUNTA DE SUBASTAS

Administración de Servicios Generales
Gobierno De Puerto Rico

RESOLUCIÓN DE RECHAZO GLOBAL

Aviso de Rechazo Global 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 inglés), 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.

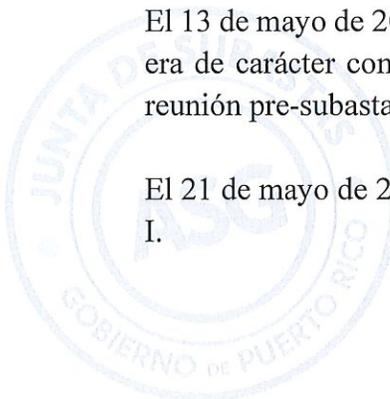
El RFP 22J-10577, según enmendado, contenía las instrucciones, formularios, requisitos, especificaciones, términos y condiciones para presentar una oferta. Asimismo, disponía la fecha de la pre-subasta, la fecha para la entrega de la oferta y la fecha del Acto de Apertura.

La Junta de Subastas en reunión celebrada el **viernes, 2 de diciembre de 2022**, aprueba y emite esta Resolución de Rechazo Global de Propuestas.

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-subasta 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 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 inglés).

Sometidas las propuestas finales, la Junta de Subastas analizó de forma final las propuestas y se encuentra en posición de determinar cuál o cuáles propuestas, si alguna, cumplieron con todos los términos, condiciones, especificaciones, requisitos y disposiciones establecidos en los documentos de la Solicitud de Propuestas Selladas 22J-10577, y cuál o cuáles, si alguna, representan el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

Así las cosas, esta Junta analizó ponderadamente las propuestas, 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 Propuesta.

Las propuestas recibidas conforme al Pliego se evalúan en todo proceso de licitación 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, sin limitarse a, de: (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 la oferta ante nuestra consideración representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

III. Rechazo Global de Propuestas.

Luego de realizar la evaluación de la oferta recibida para el RFP 22J-10587, la Junta de Subastas en su reunión celebrada el 2 de diciembre de 2022, concluye que no cumplieron en todo o en parte con los términos, condiciones o especificaciones todas las propuestas presentadas.

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.

Aunque de forma general, los proponentes detallados en la sección I de esta Resolución cumplieron de forma sustancial con los documentos requeridos, ninguno satisface la especificación del inciso 10 del Anejo IV sobre los años de experiencia. Cabe señalar, que así lo indicó la Agencia Requirente en la carta sobre su evaluación.

Por lo antes expuesto, la Junta de Subastas del Gobierno de Puerto Rico está imposibilitada de adjudicar este RFP, por lo que emitimos esta Resolución de Rechazo Global de Propuestas y procederemos a anunciar con premura un nuevo proceso.

IV. 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 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 envió 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.

V. Conclusión.

Por todo lo antes expuesto, la Junta de Subastas emite esta Resolución de Rechazo Global de Propuestas, con el voto a favor de los miembros asociados Toro Chiqués y Silva Torres. 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.





Srta. Rosario Toro Chiqués
Miembro Asociada

Lcdo. Alex López Echegaray
Miembro Asociado



Sra. Ana M. Silva Torres
Presidenta Interina

CERTIFICO: Que hoy, 2 de diciembre de 2022, 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

