INVITACIÓN Y PLIEGO DE SOLICITUD DE PROPUESTAS SELLADAS

RFP 26J-20677

FECHA DE PUBLICACIÓN: 12 DE AGOSTO DE 2026

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

FECHA DE LA REUNIÓN PRE-PROPUESTA OBLIGATORIA
Lunes, 24 de agosto de 2026 a la 1:30 p.m.

FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR SOLICITUD DE ACLARACIÓN (RFC)
En o antes del lunes 31 de agosto de 2026 hasta las 3:00 p.m.

FECHA LÍMITE PARA LA ENTREGA DE LA PROPUESTA
En o antes del viernes, 25 de septiembre de 2026 hasta las 10:30 a.m.

FECHA DEL ACTO DE APERTURA
Viernes, 25 de septiembre de 2026 a la 1:30 p.m.

En San Juan, Puerto Rico, 12 de agosto de 2026.

Elisa M. Maldonado Díaz
Secretaria
Junta de Subastas

JUNTA DE SUBASTAS ASG GOBIERNO DE PUERTO RICO

*Todas las horas dispuestas son en tiempo estándar del Atlántico (AST, por sus siglas en inglés).

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN
1.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS
1.2 TÉRMINOS
1.3 PROPONENTES REGISTRADOS
1.4 PROPONENTES NO REGISTRADOS
1.5 ITINERARIO DEL RFP
1.6 IMPUGNACIÓN A LA INVITACIÓN O AL PLIEGO DEL RFP
1.7 DISPONIBILIDAD DEL PLIEGO DEL RFP
1.8 CANCELACIÓN DEL PLIEGO DEL RFP
1.9 REUNIÓN PRE-PROPUESTA (OBLIGATORIA)
1.10 INSPECCIÓN OCULAR (NO APLICA)
1.11 SOLICITUD DE ACLARACIONES (RFC)
1.12 ENTREGA DE PROPUESTAS
1.13 MODIFICACIONES A LA PROPUESTA SOMETIDA
1.14 RETIRO DE PROPUESTA SOMETIDA
1.15 ACTO DE APERTURA
1.16 REUNIONES CON PROPONENTES
2 REQUISITOS DE FORMATO PARA LAS PROPUESTAS
2.1 FORMULARIO
2.2 FORMATO DE LA PROPUESTA
2.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA
2.4 CARTA DE PRESENTACIÓN
2.5 PROPUESTA DEL PROPONENTE
2.6 HOJA DE PRECIOS
2.7 ANEJOS II Y III
2.8 CORRECCIONES
2.9 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
3 PROPUESTAS ADMISIBLES E INADMISIBLES
3.1 PROPUESTAS INCOMPLETAS
3.2 PROPUESTAS NO RESPONSIVAS O INACEPTABLES
3.3 MÚLTIPLES PROPUESTAS POR UN MISMO PROPONENTE
3.4 OFERTA LIMITADA
3.5 COMPETENCIA ADECUADA
3.6 LEY DE PREFERENCIA
3.7 LEY FEDERAL DE CONSERVACIÓN DE ENERGÍA
4 EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ADJUDICACIÓN Y REVISIÓN ADMINISTRATIVA
4.1 EVALUACIÓN
4.1.1 DESEMPEÑO PASADO
4.1.2 CAPACIDAD FINANCIERA
4.1.3 CAPACIDAD TÉCNICA
4.1.4 TÉRMINO DE ENTREGA Y GARANTÍA
4.1.5 PRECIOS
4.1.6 MEJOR Y FINAL OFERTA (“BAFO”)

4.2 SELECCIÓN
4.3 EMPATE DE OFERTAS O PROPUESTAS
4.4 RECHAZO GLOBAL
4.5 ADJUDICACIÓN
4.6 REVISIÓN ADMINISTRATIVA
5 CONDICIONES GENERALES
5.1 TRANSPORTE, ACARREO Y ENTREGA
5.2 PRECIOS COTIZADOS
5.3 ENTREGA
5.4 ALMACENAJE
5.5 RÓTULOS EN PROYECTOS DE OBRAS
5.6 MUESTRAS
5.7 MODO DE FACTURACIÓN
5.8 PAGOS
5.9 FIANZAS
5.10 DISPOSICIÓN DE MATERIAL GENERADO COMO PARTE DEL DESARROLLO DEL SERVICIO
5.11 GARANTÍAS
5.12 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO
5.13 CANCELACIÓN DE CONTRATO
5.14 CÓDIGOS DE ÉTICA
5.15 COLABORACIÓN INVESTIGATIVA
5.16 CLÁUSULA ANTIDISCRIMINATORIA
5.17 COMUNICACIONES Y ANUNCIOS
5.18 ADVERTENCIAS
6 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO (SEGÚN APLIQUE)
6.1 RENEGOCIACIÓN DE LOS PRECIOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA (NO LIMITADA A EXTENSIONES DE VIGENCIA DE CONTRATO)
6.2 NEGATIVA A FORMALIZAR EL CONTRATO
6.3 VIGENCIA DEL CONTRATO
6.4 CLÁUSULA DE ESCALA
6.5 ALCANCE DE LA ORDEN DE COMPRA O CONTRATO
6.6 REVISIÓN DE CONTRATOS POR JUNTA DE SUPERVISIÓN FISCAL
6.7 TERMINACIÓN DEL CONTRATO
7 RESCISIÓN DEL CONTRATO
8 ESPECIFICACIONES

AVISO: Este Pliego contiene las instrucciones, requisitos, términos y condiciones generales para participar del proceso de licitación. Las especificaciones, condiciones y requisitos especiales se encuentran en los anejos adjuntos de este Pliego. Es responsabilidad de los Proponentes leerlas y cumplir con todo lo indicado.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Itinerario de la Solicitud de Propuestas Selladas

Tabla 2: Desglose de la Evaluación

LISTA DE ANEJOS

ANEJO I - PROPUESTA DEL LICITADOR O PROPONENTE

ANEJO II - CERTIFICACIÓN DE PERSONA AUTORIZADA

ANEJO III - CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PRIMERA FASE

ANEJO IV - INFORMACIÓN QUE LOS PROPONENTES DEBERÁN PRESENTAR PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PASADO, CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD TÉCNICA

ANEJO V - PENALIDADES

ANEJO VI - ALCANCE DEL TRABAJO Y ESPECIFICACIONES

ANEJO A - LLAMADAS RECIBIDAS Y TIEMPO PROMEDIO DE HABLA

ANEJO B - DESGLOSE DE COSTOS

ANEJO C - NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y ESTANDARES DE EJECUCIÓN EN LA INVESTIGACIÓN DE REFERIDOS DE MENORES

ANEJO VII - CERTIFICACIÓN DE SUBCONTRATOS

ANEJO VIII - CLÁUSULAS APLICABLES A CONTRATOS CON FONDOS FEDERALES 2 CFR200 PARTE 200

ANEJO IX - CERTIFICACIÓN NO CONFLICTO DE INTERÉS

ANEJO X - CERTIFICACIÓN ANTI-CABILDEO

ANEJO XI - CERTIFICACIÓN SOBRE INHABILITACIÓN, SUSPENSIÓN, INELEGIBILIDAD Y EXCLUSIÓN VOLUNTARIA

1 INTRODUCCIÓN

La Administración de Servicios Generales (ASG), en virtud de la Ley Núm. 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* (Ley 73-2019), es la entidad gubernamental responsable de implementar la política pública relativa a la adquisición de bienes y servicios no profesionales del Gobierno de Puerto Rico (Gobierno). La ASG tiene la autoridad de actuar como la entidad contratante y negociadora para todas las entidades gubernamentales. Esto incluye la autoridad para procurar la compra y adquisición de bienes y servicios en nombre de dichas entidades.

Esta Solicitud de Propuestas Selladas (RFP, por sus siglas en inglés) tiene como propósito **DE OPERAR EL CENTRO DE LLAMADAS DE LA LINEA DIRECTA PARA SITUACIONES DEL MALTRATO DE LA ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS (ADFAN) DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO.** Este RFP se preparó de conformidad con las disposiciones de la Ley 73-2019. La Junta de Subastas se reserva la facultad de descalificar o rechazar cualquier propuesta que incumpla de alguna manera con los requisitos dispuestos en la Ley 73-2019, Reglamento vigente o en este RFP.

La publicación y celebración de este RFP por parte de la Junta de Subastas, no obliga a la ASG o a la Junta de Subastas a: (i) adjudicar la *buena pro* del proceso; (ii) otorgar un contrato; o (iii) reembolsar cualquier gasto, de cualquier naturaleza, incurrido por los proponentes en la preparación, entrega, presentación de sus propuestas, participación en la licitación o en el proceso de negociación.

1.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

1. **Administración o ASG –** la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico.
2. ***Buena pro* –** representa el proceso de adjudicación o selección de un Proponente.
3. **Entidades –** entidad gubernamental, exenta o municipio del Gobierno de Puerto Rico.
4. **Hoja de Precios –** tabla de ofertar o tabla de cotizar que se utiliza para proporcionar propuestas de precios para este RFP, el cual no podrá ser modificado o alterado por el proponente.
5. **Junta de Supervisión y Administración Financiera para Puerto Rico o JSF –**la Junta de Supervisión Fiscal impuesta por el Gobierno de Estados Unidos bajo la Ley PROMESA.
6. **Junta de Subastas o Junta –** la Junta de Subastas de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico.
7. **Precio Justo y Razonable –** determinación sobre la evaluación realizada en atención en cuan justo y razonable resulta el precio propuesto al compararlo con el precio vigente en el mercado para el mismo tipo de servicio.
8. **Proponente –** una (i) persona física; (ii) persona jurídica; (iii) empresa conjunta; (iv) sociedad; o (v) consorcio de individuos o sociedades, o empresas u otras entidades que actualmente están habilitadas en la jurisdicción federal, estatal o local que envíen una respuesta a este RFP.
9. **Proponente Agraciado –** un Proponente a quien se le adjudica la *buena pro* de este RFP.
10. **RUL –** Registro Único de Licitadores de la ASG.

1.2 TÉRMINOS

El término “días” significará días calendario, a menos que otra cosa así se exprese. Las palabras y frases utilizadas en este pliego se interpretarán según el contexto aceptado por el uso común y corriente; las usadas en el presente incluyen el futuro; el número singular incluye a su vez el plural; y las usadas en el género masculino incluyen también el femenino y el neutro, salvo en los casos que tal interpretación resultare absurda.

1.3 PROPONENTES REGISTRADOS

A todo Proponente que: 1) esté registrado en el RUL; 2) haya presentado propuesta para una licitación; y 3) luego del Acto de Apertura no figure como activo o elegible, dispondrá de un término improrrogable de **cinco (5) días laborables**, contados a partir del Acto de Apertura, para cumplir con los requisitos establecidos por la Oficina de Registros y obtener el estatus de activo o elegible. Durante dicho período no se realizará adjudicación alguna. Será responsabilidad exclusiva del proponente mantener sus constancias en el RUL. Transcurrido el término concedido sin que el proponente haya adquirido el estatus de activo o elegible, este, **será descalificado**.

El Proponente deberá someter todos los documentos y certificaciones solicitadas. También deberá cumplir con todos los requisitos, términos y condiciones establecidos en el pliego del RFP, al momento de entregar su propuesta. No se aceptará ningún documento por parte del Proponente con posterioridad al Acto de Apertura, a excepción del certificado de elegibilidad del RUL, que estará sujeto a que se presente dentro del término antes dispuesto.

El Proponente inelegible no estará visible en el RUL para ser contratado por las entidades gubernamentales. La inelegibilidad se mantendrá hasta tanto el Proponente cumpla con el requerimiento de información o la presentación de los documentos solicitados. Será responsabilidad exclusiva del proponente mantener y acreditar, en todo momento, su estatus como activo y elegible en el RUL. **El Proponente deberá contar con el estatus de elegible en el RUL previo a la adjudicación del RFP.**

1.4 PROPONENTES NO REGISTRADOS

Cuando un Proponente que no esté registrado en el RUL participe en un proceso de licitación y presente una propuesta, la Junta de Subastas no rechazará la misma por el solo hecho de que dicho Proponente no esté inscrito en el RUL. Por lo que se le concederá un término de **cinco (5) días laborables**, contados a partir del Acto de Apertura, para someter ante la Oficina de Registros todos los documentos requeridos y obtener el estatus de elegible ante el RUL.

Será responsabilidad exclusiva del proponente cumplir cabal y oportunamente con dicho trámite. El incumplimiento, la entrega incompleta o tardía de los documentos requeridos, o la falta de obtención del estatus correspondiente en el RUL dentro del término concedido, conllevará su descalificación del proceso de RFP.

1.5 ITINERARIO DEL RFP

FECHA	HORA (AST)	EVENTO
12-Aug-26	N/A	Publicación de la Solicitud de Propuestas Selladas
24-Aug-26	1:30 p.m.	Reunión Pre-Propuesta
31-Aug-26	3:00 p.m.	Último día para presentar la Solicitud de Aclaración
10-Sep-26	5:00 p.m.	Fecha en que se emitirán las contestaciones
25-Sep-26	Hasta las 10:30 a.m.	Fecha límite para la entrega de la propuesta
25-Sep-26	1:30 p.m.	Acto de Apertura

Tabla 1: Itinerario de la Solicitud de Propuestas Selladas

La ASG o Junta de Subastas se reserva el derecho de cambiar la fecha y hora de los eventos establecidos en el itinerario del RFP. Cualquier cambio será notificado mediante enmienda a los Proponentes por medio electrónico y en el sitio web de la ASG, en el área de Adquisiciones sección de “Subastas/Licitaciones”.

1.6 IMPUGNACIÓN A LA INVITACIÓN Y AL PLIEGO DEL RFP

Cualquier Proponente interesado en participar en el RFP podrá impugnar la **Invitación o el Pliego de la Solicitud de Propuestas Selladas**, mediante escrito, cuando no esté de acuerdo con los términos finales, instrucciones, especificaciones o condiciones establecidas. El escrito deberá contener el fundamento en el que se basa la impugnación, y estar firmado por el Proponente.

El escrito de impugnación podrá ser radicado **personalmente** ante el Oficial de Licitación, dentro de los **tres (3) días laborables** siguientes a la fecha de envío, por la Junta de Subastas, de la invitación mediante correo electrónico a los proponentes o desde la fecha de publicación de la Invitación o el Pliego en el RÚS. Si la fecha de envío de la invitación o pliego es distinta a la fecha de publicación de la Invitación en el RÚS, se contará a partir de la fecha de envío. **Todo escrito de impugnación radicado fuera del término aquí establecido será rechazado de plano**. Deberá notificarse copia del recurso presentado a los proponentes invitados a la Solicitud de Propuestas Selladas. El escrito de impugnación deberá contener:

1. El número de la subasta.
2. Una relación detallada indicando las partes específicas, especificaciones y/o condiciones establecidas en el pliego cuyos términos impugna.
3. Los fundamentos en los cuales se basa la impugnación presentada y cualquier evidencia que sustenta el argumento esbozado.
4. Una indicación clara del remedio o acción que se solicita.
5. La firma del licitador.

1.7 DISPONIBILIDAD DEL PLIEGO DEL RFP

El pliego del RFP debe descargarse de la página *"web"* de la ASG, en el área de Adquisiciones sección de "Subastas/Licitaciones". Los documentos podrán ser descargados libre de costo y estarán disponibles a partir de la fecha de publicación dispuesta en la Sección 1.5 de este pliego. Toda persona interesada en obtener una copia física del pliego del RFP, libre de costo, podrá visitar, durante el horario de 7:30 a.m. a 3:30 p.m., la Oficina de la Junta de Subastas de la ASG, localizada en el Centro Gubernamental Minillas, Torre Norte, Piso 12 en San Juan, Puerto Rico.

1.8 CANCELACIÓN DEL RFP

La Administración tendrá la facultad de cancelar cualquier Subasta, Solicitud de Propuestas y/o Solicitud de Cualificaciones o parte de estas, antes o después de su adjudicación, cuando así lo estime necesario para proteger los mejores intereses del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, de conformidad con lo dispuesto en la Artículo 32 de la Ley 73-2019.

1.9 REUNIÓN PRE-PROPUESTA (OBLIGATORIA)

Todo proponente o persona interesada en presentar una propuesta para el RFP de referencia, deberá acceder **OBLIGATORIAMENTE** a la reunión pre-propuesta. **Todo Proponente que presente una propuesta y no haya participado de la reunión pre-propuesta será descalificado.**

La reunión pre-propuesta será realizada de **modo virtual**, la cual podrá acceder a través de la página "*web*" de la ASG, mediante el enlace publicado en el área de Adquisiciones sección de "Subastas/Licitaciones". Además, deberá acceder al enlace del RFP de referencia, el cual le proveerá la opción de conectividad a "Reunión Pre-propuesta". Al conectarse a la Reunión Pre-propuesta, el Proponente deberá registrarse previo al inicio de los procesos. Cualquier Proponente que acceda luego de iniciada la reunión pre-propuesta será **descalificado**. Se entenderá que ha iniciado la reunión pre-propuesta cuando la Secretaria de la Junta de Subastas o cualquier representante autorizado por la Junta de Subastas haya finalizado el registro de asistencia en alta voz.

Los participantes a esta reunión tendrán que observar normas y conductas que garanticen el respeto y el decoro. Cualquier manifestación de conducta inapropiada **constituirá fundamento suficiente para su descalificación**.

La reunión pre-propuesta se llevará a cabo en la fecha dispuesta en el Sección 1.5 de este Pliego con el propósito de aclarar a los proponentes las dudas que surjan en torno al pliego del RFP.

Un miembro asociado de la Junta de Subastas o su representante autorizado presidirá la reunión pre-propuesta.

La Junta de Subastas se reserva el derecho a convocar a una o más reuniones pre-propuestas.

1.10 INSPECCIÓN OCULAR (NO APLICA)

Todo proponente o persona interesada en presentar una propuesta para el RFP de referencia, deberá asistir de manera **OBLIGATORIA** a la Inspección Ocular. La **incomparecencia** será causa suficiente para su **descalificación**.

Todo proponente o persona interesada que llegue a la inspección ocular luego de finalizado el registro de asistencia no podrá participar de la misma y se entenderá que no compareció.

1.11 SOLICITUD DE ACLARACIONES (RFC)

Todo proponente o persona interesada en realizar pregunta(s) sobre un asunto con relación a este RFP presentará las mismas ante la Junta de Subastas, de forma escrita, utilizando el enlace **https://asg.pr.gov/subastas** en o antes de la fecha dispuesto en la Sección 1.5 de este pliego bajo el número del RFP de referencia. Toda pregunta o solicitud de aclaración que sea presentada luego de la fecha y hora indicada en este pliego no será considerada.

La Junta de Subastas no responderá a pedidos verbales, excepto aquellos que se realicen en una reunión pre-propuesta.

La Junta de Subastas publicará toda clarificación o interpretación relacionada, en la página electrónica de la Administración, en el enlace de Subastas/Licitaciones y notificará por el Sistema de J.E.D.I. de la ASG a los proponentes interesados.

1.12 ENTREGA DE PROPUESTAS

Las propuestas serán presentadas en o antes de la fecha dispuesta en el Sección 1.5 de este pliego, de las siguientes **dos (2) formas**:

1. **Físicamente**, en la Oficina de la Junta de Subastas de la ASG, localizada en el Centro Gubernamental Minillas, Torre Norte, Piso 12, San Juan, Puerto Rico, 00911; **y,**

2. **Electrónicamente**, utilizando el enlace https://asg.pr.gov/subastas, identificando el número de RFP de referencia y cargando su oferta en la sección de "documentos".

El Proponente que no presente su propuesta en las **dos (2) formas** aquí requeridas **será descalificado**.

El sobre sellado con la propuesta deberá identificarse de la siguiente forma: **"Atención: Propuesta para el RFP 26J-20677". Tanto el sobre o paquete, así como la propuesta electrónica, deberán incluir la siguiente información: nombre, dirección postal y número de teléfono del Proponente.**

Toda propuesta recibida sin identificar según lo aquí establecido será tramitada como correspondencia regular. Bajo esta circunstancia, la Junta de Subastas no será responsable si el remitente pierde su oportunidad de presentar su propuesta a tiempo, como tampoco podrá requerir que se tome conocimiento de esta o imputar que la propuesta haya sido divulgada o abierta antes de tiempo.

Se considerará como **propuesta oficial el documento presentado físicamente** en la Oficina de la Junta de Subastas. Al recibirse el sobre o paquete que contiene la propuesta en la Junta de Subastas, se marcará indicando la fecha y hora exacta en que fue recibido, lo que constituirá la fecha y hora oficial de entrega de la propuesta.

La propuesta electrónica **debe incluir una copia fiel y exacta de los documentos de la propuesta entregados físicamente**. La fecha y hora de recibo de la propuesta presentada electrónicamente, será la impresa en el documento. Como excepción, a discreción de la Junta de Subastas, se podrá autorizar la entrega personal de anejos complementarios que, por el tamaño de su contenido, sobrepasen el espacio disponible para enviarse mediante método electrónico.

En el caso de que por alguna razón se haya recibido una propuesta de forma física, pero no se haya recibido la propuesta electrónica a la fecha y hora límite indicadas en este pliego, se le notificará durante el Acto de Apertura al proponente y este tendrá hasta antes de que finalice dicho Acto para enviar la misma.

De ocurrir algún evento natural o circunstancia especial que ocasione el cierre de la oficina de la Junta que impida el recibo de propuestas en la fecha y hora indicadas en este pliego, las propuestas se entregarán el día en que la Junta de Subastas reanude funciones, a la hora dispuesta originalmente, o a cualquier otra que oportunamente se notifique.

Toda propuesta presentada estará bajo la custodia de la Junta de Subastas y bajo ninguna circunstancia se abrirá hasta la fecha y hora fijada para el Acto de Apertura.

Las propuestas que se reciban físicamente fuera de la fecha y hora límite aquí dispuesta se devolverán al Proponente informándole su incumplimiento con las condiciones establecidas y su descalificación. Se retendrá el sobre o paquete original de envío de la propuesta el cual se hará formar parte del expediente del RFP.

1.13 MODIFICACIONES A LA PROPUESTA SOMETIDA

Cualquier modificación que varíe los términos y condiciones de la propuesta previamente sometida se hará mediante comunicación escrita, presentada ante la Junta de Subastas y deberá enviarse en sobre o paquete cerrado, debidamente identificado con la información según se indica en la sección 1.2 de este Pliego, relacionada a como se presentarán las ofertas.

No se admitirán modificaciones presentadas luego de la fecha límite establecida para la presentación de las propuestas. Toda modificación de propuesta será abierta en la fecha y hora señalada para el Acto de Apertura del RFP, juntamente con la propuesta original.

1.14 RETIRO DE PROPUESTA SOMETIDA

El retiro de una propuesta podrá efectuarse mediante solicitud escrita dirigida a la Junta de Subastas, presentada en cualquier momento previo al Acto de Apertura.

El Proponente no podrá presentar una propuesta sustituta, una vez retirada su propuesta para una compra determinada.

1.15 ACTO DE APERTURA

La Junta de Subastas realizará la apertura de las propuestas en la fecha dispuesta en el Sección 1.5 de este pliego. Todo proponente o persona interesada en comparecer al Acto de Apertura, el cual **se realizará de modo virtual**, podrá acceder al mismo a través de la página "*web*" de la ASG, mediante el enlace publicado en el área de Adquisiciones sección de "Subastas/Licitaciones". Además, deberá acceder al enlace del RFP de referencia, el cual le proveerá la opción de conectividad al **Acto de Apertura**.

Si antes de la fecha del Acto de Apertura y por razones fuera del control de la Junta de Subastas o de la ASG el sobre o paquete resultare abierto por no estar debidamente identificado, o fuese violentado, o deteriorado, el secretario de la Junta de Subastas se comunicará con el Proponente concernido para que éste verifique personalmente el sobre o paquete, y los documentos que contiene y los vuelva a colocar en otro sobre o paquete sellado, debidamente identificado, y entregue formalmente la licitación. La fecha de entrega de la propuesta será la fecha de recibo original. En este caso se preparará un acta de las incidencias a la cual unirá el sobre o paquete abierto, deteriorado, o violentado y el Proponente firmará al calce del acta indicando la fecha y la hora de la inspección del sobre o paquete.

El Acto de Apertura será público pero el contenido de las propuestas no se leerá. Al momento de abrir las propuestas solamente se anunciará la identidad de los proponentes. El Acto de Apertura tiene como propósito el que las partes interesadas puedan comprobar qué propuestas se recibieron.

Toda propuesta, evaluación, discusión y negociación se mantendrá confidencial durante el proceso de evaluación y negociación hasta la adjudicación. Durante ese periodo solamente los miembros de la Administración Auxiliar de Adquisiciones, de la Junta de Subastas y del Comité Evaluador de Subastas y Propuestas, además del Administrador, tendrán acceso a las propuestas y a los resultados de la evaluación.

1.16 REUNIONES CON PROPONENTES

Si la Junta de Subastas ha decidido sostener reuniones para aclarar aspectos de la propuesta, con proponentes cuyas ofertas o propuestas están dentro de los márgenes de selección establecidos, éstas se conducirán siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley 73-2019, este Pliego y conforme las mejores prácticas establecidas en las licitaciones públicas, ética gubernamental y cualquier otra normativa aplicable.

2 REQUISITOS DE FORMATO PARA LAS PROPUESTAS

2.1 FORMULARIO

El Proponente presentará su propuesta en el formulario provisto para ello. Si fuera necesario aclarar o describir más detalladamente su propuesta, el Proponente podrá añadir páginas. Las páginas adicionales podrán ser completadas a manuscrito con letra legible o utilizando cualquier medio tecnológico y en papel timbrado del Proponente.

2.2 FORMATO DE LA PROPUESTA

Los documentos originales serán sometidos junto con la propuesta entregada físicamente.

Las propuestas deben ser entregadas utilizando el siguiente formato:

- Papel 8½ por 11 pulgadas.
- Documentos que sean presentados de forma electrónica estarán en formato "PDF".
- Hoja de Precios deberá ser sometida en formato "PDF" y "Excel"

2.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Todo licitador o persona interesada presentará **físicamente una (1) sola oferta en original** en un sobre sellado en la Oficina de la Junta de Subastas. Los documentos no deberán estar encuadernados, ni se utilizarán carpetas o micas. Los licitadores podrán utilizar sujetadores (binder clip) para los documentos.

La oferta deberá incluir los siguientes documentos:

a. Carta de presentación, *véase la Sección 2.4 de este pliego.*
b. Fianza de Licitación ("*Bid Bond*"), *véase la Sección 5.8 de este pliego.*
c. Propuesta del Proponente, *véase Anejo I.*
d. Hoja de Precios.
e. Anejo II, según aplique.
f. Dos (2) Cuestionarios de Desempeño Pasado en el formulario provisto, véase formulario JSGPR-001.
g. Certificación de Subcontratos, *véase Anejo VII.*
h. Resolución o documento acreditativo vigente del por ciento correspondiente, según establecido en leyes preferenciales y la normativa adoptada a su amparo y emitido por la Junta de Inversión para la Industria Puertorriqueña, si aplica. En cualquier caso, que el proponente no presente dicho documento **junto con su propuesta**, no se aplicará a la propuesta presentada el por ciento relacionado.
i. Cualquier otro documento o certificación requerida en este pliego o en los documentos adjuntos.

En cumplimiento con la ley federal del "*Paperwork Reduction Act of 1995*" los proponentes no tendrán que someter con sus propuestas la invitación, el pliego y las enmiendas de este RFP, *salvo los anejos y documentos requeridos en este RFP.*

2.4 CARTA DE PRESENTACIÓN

La Carta de Presentación debe ser clara, concisa e incluir suficientes detalles para una evaluación efectiva y para justificar la validación de lo allí expresado. Asimismo, la carta de presentación debe contener toda la información que el Proponente entienda la Junta debe conocer y considerar como parte de la evaluación. El Proponente debe asumir que el Gobierno no tiene conocimiento previo de su experiencia ni de sus mejores prácticas.

La Carta de Presentación deberá estar firmada por la persona autorizada en el RUL a esos efectos o por la persona que presentará sus documentos en el RUL (en el caso de que el Proponente no esté registrado).

La ASG se reserva el derecho de solicitar al Proponente, sus clientes o a terceros (incluidos o no por el Proponente como referencia) información adicional para corroborar la información suscrita por el Proponente en su propuesta.

2.5 PROPUESTA DEL PROPONENTE

La propuesta deberá estar refrendada (bajo la firma) por el representante autorizado del Proponente que aparece autorizado y registrado en el RUL, en el espacio provisto para ello en el formulario identificado como **Anejo I** de este pliego de RFP, **"Propuesta del Licitador o Proponente"**. En caso de que el representante autorizado del Proponente no esté autorizado en el RUL, la propuesta deberá estar refrendada por la persona que someterá todos los documentos requeridos ante el RUL.

La Propuesta tiene que estar firmada con tinta indeleble o bolígrafo de tinta azul en el espacio provisto. Se autoriza la firma electrónica del Proponente en la propuesta presentada. **El incumplimiento de estos requisitos constituirá el rechazo de la propuesta**.

2.6 HOJA DE PRECIOS

Los Proponentes presentarán en la Hoja de Precios provista junto a este pliego el precio de su propuesta para cada una de las partidas allí establecidas considerando el alcance de trabajo, las especificaciones, términos y condiciones indicadas en este pliego, así como sus enmiendas y notificaciones.

De aplicar, los precios deben incluir el costo por unidad, transporte, acarreo, disposición, garantía, almacenamiento, entrega y todo lo necesario para brindar el servicio especificado en este pliego.

Los Proponentes tendrán que usar el formato provisto y seguir las instrucciones para completar la Hoja de Precios. Si algún Proponente hace omisiones o cambios al formato de la Hoja de Precios, la Junta se reserva el derecho de rechazar por completo la propuesta.

2.7 CERTIFICACIÓN DE PERSONAS AUTORIZADAS

El Anejo II tiene que ser presentados **únicamente** cuando el representante autorizado del Proponente no esté autorizado en el RUL o interese autorizar a firmar la propuesta (Anejo I), y suscribir todo tipo de documento requerido como parte de dicha comparecencia, a un personal adicional al establecido en el RUL. Deberá incluir con la propuesta el Anejo correspondiente al tipo de negocio.

2.8 CORRECCIONES

Toda propuesta deberá presentarse en forma legible, clara, completa y precisa. Ofertas variadas o ambiguas no serán consideradas. Las correcciones a las propuestas, las cuales surgen como consecuencia de errores aparentes, deberán estar iniciadas por el Proponente, de lo contrario, quedará invalidada la propuesta para la partida o las partidas correspondientes. No se aceptarán propuestas que incluyan correcciones realizadas con tinta correctiva, tinta blanca, cinta correctiva o "*liquid paper*" que no estén iniciadas.

2.9 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Las propuestas presentadas por los Proponentes serán parte del expediente del RFP en la cual éstos participaron y pasarán a ser propiedad de la Administración, independientemente de que se cancele o adjudique la *buena pro* de este RFP. No obstante, la información confidencial constitutiva de secretos de negocio o cualquier otra información protegida por derechos de autor, entre otras disposiciones legales, no podrá ser divulgada por la Administración, por la Junta u otra entidad gubernamental. Debido a ello, **toda información que constituya información confidencial y protegida deberá ser anejada a la propuesta por el Proponente en una hoja individual que deberá titularse "Información Confidencial y Protegida".**

El contrato adjudicado en última instancia y todos los precios establecidos en el mismo no se considerarán confidenciales ni de propiedad exclusiva, y dicha información puede hacerse disponible al público.

La ASG y la Junta de Subastas no divulgarán información indicada por el Proponente en su propuesta como confidencial, patentada o privilegiada, o que esté relacionada con secretos comerciales, información patentada o privilegiada. La información relativa a los precios ofertados podrá hacerse pública luego de la notificación de la adjudicación.

3 PROPUESTAS ADMISIBLES E INADMISIBLES

3.1 PROPUESTAS INCOMPLETAS

En el caso de que un Proponente presente precios para algunos servicios, obras o bienes y omita otros, se entenderá que el Proponente está interesado en ofertar únicamente en aquellos servicios por los cuales se hizo una propuesta. Si un Proponente no desea ofertar por alguna partida, el Proponente debe anotar "N/B" (sin licitación o "*no bid*") en la pestaña correspondiente de la Hoja de Precios.

La Junta de Subastas se reserva el derecho a adjudicar por partida.

3.2 PROPUESTAS NO RESPONSIVAS O INACEPTABLES

Al presentar su propuesta, el Proponente se limitará a ofrecer u ofertar lo solicitado en observancia a las especificaciones y a las condiciones establecidas en el pliego de este RFP. Las especificaciones establecen requisitos mínimos. **Cualquier propuesta que sobrepase las especificaciones solicitadas podrá ser aceptada, siempre y cuando no altere sustancialmente las características de los bienes, obras o servicios solicitados en el pliego de este RFP, de forma tal que pueda interpretarse como competencia desleal**.

La Junta de Subastas no considerará las propuestas que añadan o eliminen especificaciones o condiciones requeridas en este pliego, o que las alteren, infrinjan, modifiquen o varíen estas.

3.3 MÚLTIPLES PROPUESTAS POR UN MISMO LICITADOR O PROPONENTE

Si un Licitador o Proponente presenta varias propuestas separadas para el mismo RFP, ya sea en su propio nombre o bajo seudónimos, de cualquiera de sus subsidiarias o sucursales, de uno o más de sus socios, agentes o funcionarios, todas las propuestas presentadas por el Proponente **serán rechazadas**. Cada caso será analizado individualmente, considerando la industria, licitadores disponibles y otros factores.

Ninguna persona o entidad jurídica puede unirse o participar, directa o indirectamente, como miembro del equipo de trabajo de más de un Proponente. Toda persona o entidad jurídica que participe de este RFP tendrá que asegurarse de que cualquier otra persona o entidad jurídica relacionada con ella no se encuentre unida ni participe, directa o indirectamente como miembro del equipo de otro Proponente. Una persona o entidad jurídica está "relacionada" con otra persona o entidad jurídica si una puede ejercer control sobre la otra, o si cada una está bajo el control directo o indirecto de la misma persona o entidad. Una persona o entidad jurídica ejerce el "control" de otra si tiene la capacidad de determinar el resultado de sus decisiones sobre las políticas financieras u operativas, ya se formal o informalmente.

Todo proponente, ya sea persona natural o persona jurídica, cuya empresa comercial, organización de negocio, estructura corporativa, compañía, "holding company" (Sociedad, Corporación o Limited Liability Company "LLC" que controla todas o la gran mayoría de las acciones de su grupo de empresas), que agrupe o represente múltiples DBA's, diversas corporaciones subsidiarias, afiliadas, sucursales y empresas, entre otras, deberá cotizar, ofertar o presentar propuestas únicamente a nombre de la persona natural (en caso de ser dueño de múltiples DBA's) o a nombre del negocio principal o matriz ("holding company") en caso de persona jurídica.

3.4 OFERTA LIMITADA

El Proponente que entienda que **solamente puede sostener sus precios por un período de tiempo determinado, así lo hará constar en su propuesta**, especificando el término (**fecha exacta**) durante el cual sostiene o garantiza la misma. En cualquier caso, que el Proponente no especifique el término durante el cual garantiza su propuesta, se entenderá que sostiene su propuesta (precio ofertado) hasta la adjudicación y notificación correspondiente.

La Junta de Subastas se reserva el derecho de validar con el Proponente que presente una oferta limitada si sostiene la misma hasta la culminación del proceso. De sostener el Proponente la oferta, deberá someterlo por escrito a la Junta. Si al momento de adjudicar el RFP, la fecha de vigencia de la propuesta indicada por el Proponente ha transcurrido sin que este haya sometido por escrito que sostiene la propuesta, la Junta no podrá considerarla. Esto será de aplicación igualmente, al momento de cualificar a los Proponentes para solicitar una Mejor y Final Oferta (BAFO, por sus siglas en ingles).

3.5 COMPETENCIA ADECUADA

Todo Proponente o persona interesada en participar del presente RFP, **ACEPTA Y RECONOCE** que la Junta de Subastas emite este pliego con el propósito de **ADQUIRIR SERVICIOS PARA OPERAR EL CENTRO DE LLAMADAS DE LA LINEA DIRECTA PARA SITUACIONES DEL MALTRATO DE LA ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS (ADFAN) DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO.**

3.6 LEY DE PREFERENCIA

Salvo que la subasta sea sufragada en todo o en parte con fondos federales, o existan excepciones, la ASG y la Junta cumplirán cabalmente con las políticas de preferencia, consagradas en las siguientes disposiciones legales:

- Ley 14-2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Inversión de la Industria Puertorriqueña";
- Ley 129-2005, según enmendada, conocida como "Ley de Reservas en las Compras del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico";
- Ley 253-2006, conocida como "Ley de Contratos de Selección Múltiple en los Procesos de Compras";

a. **USO DEL POR CIENTO DE PREFERENCIA:** El Proponente que interese se le reconozca el por ciento (%) de preferencia asignado, presentará la resolución vigente otorgada por la Junta de Inversión en la Industria Puertorriqueña, por la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, o cualquier otro organismo rector juntamente con su propuesta, en aras de validar su preferencia. La resolución deberá disponer el renglón o renglones a los cuales se les ha concedido la preferencia.

b. **CESIÓN DEL POR CIENTO DE PREFERENCIA:** La empresa que haya obtenido el por ciento de preferencia por concepto de manufactura para alguno de sus productos, podrá cederlo a sus agentes establecidos en Puerto Rico mediante carta notarizada en la que indique expresamente que le está cediendo a cada agente el por ciento de preferencia otorgado para dicho producto por la Junta de Inversión en la Industria Puertorriqueña o cualquier otro organismo rector. Dicha carta tendrá que estar aprobada y sellada con el sello oficial de la entidad gubernamental que la emite.

c. **APLICACIÓN DEL POR CIENTO DE PREFERENCIA:** Se aplicará el por ciento (%) de preferencia a los precios ofertados por el Proponente para el servicio, obra o bien.

d. **RESOLUCIÓN EMITIDA ACTUALIZADA:** En toda compra que se realice bajo un contrato producto de este pliego, el Proponente que haya obtenido un por ciento (%) preferencial para sus productos, deberá presentar al momento de cada compra, la resolución vigente emitida por la Junta de Inversión en la Industria Puertorriqueña, por la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, o cualquier otro organismo rector. De no presentar la resolución vigente, no podrá disfrutar de los beneficios de dichas leyes.

e. Según aplique, se observarán las disposiciones de la **"Ley de Preferencia para Contratistas y Proveedores Locales de Construcción"**, Ley 42-2018, según enmendada. En atención a ello, todo proponente considerado como un **Negocio Local** o **Proveedor Local**, según las definiciones contenidas en el Art. 2 de la Ley 42-2018, deberá acreditar dichas circunstancias mediante la presentación, **junto con su oferta o propuesta**, de la correspondiente **Certificación**. En el caso que el Proponente no presente la referida Certificación junto con su propuesta, quedará impedido de presentar cualquier reclamo relacionado a la aplicación del por ciento de preferencia dispuesto en la Ley 42-2018.

3.7 LEY FEDERAL DE CONSERVACIÓN DE ENERGÍA

Todo Proponente que ofrezca equipo, maquinaria o vehículo que consuma energía eléctrica o combustible para su operación, al hacer su propuesta, deberá hacer constar que su equipo, maquinaria o vehículo cumple con los requisitos establecidos por la Ley Federal de Conservación de Energía.

4 EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ADJUDICACIÓN Y REVISIÓN ADMINISTRATIVA

4.1 EVALUACIÓN

La Junta de Subastas, el Especialista en Compras y Subastas de la ASG o el Comité Evaluador de Subastas y Propuestas, según sea el caso, evaluarán las propuestas basadas en el cumplimiento con especificaciones, términos y condiciones, desempeño pasado, capacidad financiera, capacidad técnica, término de entrega, garantía, precio y lo que representa el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

En la primera fase se llevará a cabo una evaluación preliminar, en la cual se examinarán las propuestas para verificar que las mismas cumplan con los términos y condiciones insubsanables o compulsorios establecidas en el pliego de este RFP. Si del resultado de la evaluación surge que el Proponente incumplió en uno o más de los criterios dispuesto en el Anejo III, su propuesta **será rechazada de plano** por la Junta, sin ulteriores procedimientos.

Las propuestas que **cumplan con todos los criterios** establecidos en el Anejo III continuarán en el proceso de evaluación.

En la segunda fase el Comité Evaluador de Subastas y Propuestas o el Especialista en Compras, evaluarán mediante la otorgación de puntos el desempeño pasado, capacidad financiera, capacidad técnica, término de entrega, garantía y precio del Proponente, y le someterán a la Junta de Subastas su recomendación debidamente fundamentada. Los puntos otorgados se basarán en el desempeño de los Proponentes en los criterios dispuestos a continuación, y servirán de guía a la Junta de Subastas al momento de evaluar. La Junta de Subastas aprobará, en coordinación con la Agencia Requirente o el Comité Evaluador, según sea el caso, la distribución de la puntuación para los distintos criterios, que se utilizará en la evaluación de las propuestas.

Criterio	Puntuación Máxima
Desempeño Pasado	5
Capacidad Financiera	15
Capacidad Técnica	20
Término de Entrega	5
Garantía	5
Precio	50
TOTAL	**100**

Tabla 2: Desglose de la Evaluación

Recibido en la Junta la correspondiente recomendación, esta procederá a realizar un análisis de las propuestas y las recomendaciones iniciales para determinar si las acoge o no.

En aquellos casos en los que ninguno de los Proponentes cumpla con uno de los criterios establecidos en este pliego, la Junta de Subastas podrá eliminar la puntuación reservada para ese criterio para todos los licitadores y utilizar como puntuación base la suma de los restantes criterios. De ser este el caso, la Junta así lo expresará y fundamentará su decisión en la Resolución donde se adjudique la "*buena pro*".

La Junta podrá rechazar cualquier propuesta cuando un proponente obtenga cero (0) puntos en cualquiera de los criterios de evaluación establecidos en esta Sección.

Las propuestas que, en la segunda fase, obtengan como resultado de la evaluación de la Junta de Subastas, al menos, la mitad de los puntos en la suma de todos los criterios, sin tomar en cuenta el criterio de precio, serán Proponentes Calificados para continuar en el proceso. Las propuestas que, en la segunda fase, como resultado en su evaluación, no obtengan la puntuación mínima aquí requerida, serán rechazadas.

Culminada esta segunda fase la Junta podrá determinar si a base de la existencia de una competencia completa y abierta, o a base de experiencia previa en torno al costo del producto o servicio, la adjudicación se puede realizar sin discusión adicional de las propuestas iniciales.

En caso de que la Junta de Subastas determine que se deben llevar a cabo discusiones o negociaciones de propuestas, deberá iniciar el proceso de BAFO, en cumplimiento con lo dispuesto en este pliego y en las normativas vigentes. La Junta de Subastas deberá convocar para el BAFO aquellos proponentes que cumplan con las disposiciones establecidas en el pliego, otorgándoles un trato justo e igual en cuanto a la oportunidad de discutir y revisar las propuestas. Sin embargo, como la información que se trata en dichas reuniones podrá variar en relación a cada proponente, las revisiones o discusiones estarán basadas en hechos y circunstancias particulares de cada propuesta.

Recibidas las propuestas finales, se procederá con la evaluación final por parte del Comité Evaluador de Subastas y Propuestas o el Especialista en Compras, quienes remitirán a la Junta de Subastas su recomendación final. La Junta analizará ponderadamente las ofertas y las recomendaciones recibidas, para entonces determinar cuál o cuáles propuestas cumplen con todos los términos, condiciones, especificaciones, requisitos y disposiciones establecidos en este RFP, y cuál o cuáles representan el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

4.1.1 DESEMPEÑO PASADO

Se evaluará el desempeño anterior y la experiencia del Proponente en el momento de otorgar la "*buena pro*". La evaluación estará basada en la información presentada por el Proponente en su propuesta y su validación.

Para la evaluación de desempeño pasado, los Proponentes tendrán que cumplir con lo dispuesto en el Anejo IV.

La Junta de Subastas se reserva el derecho de contactar a los clientes o referencias provistas o no por el Proponente a los fines de corroborar el desempeño pasado de este.

4.1.2 CAPACIDAD FINANCIERA

Se evaluará la capacidad financiera del Proponente a los fines de establecer si este posee una estabilidad fiscal para cumplir con lo dispuesto en este RFP. La evaluación estará basada en la información presentada por el Proponente en su propuesta y su validación.

Para la evaluación de capacidad financiera, los Proponentes tendrán que cumplir con los dispuesto en el Anejo IV. Los Proponentes podrán proporcionar un resumen de las finanzas y proyecciones para los próximos cinco (5) años. Los Estados Financieros Auditados o su equivalente para las pequeñas o medianas empresas suministrados en el RUL podrán ser evaluados para entender la capacidad financiera del Proponente.

4.1.3 CAPACIDAD TÉCNICA

Se evaluará la capacidad técnica a los fines de determinar si los Proponentes están capacitados para cumplir satisfactoriamente las necesidades y requisitos del Gobierno de Puerto Rico. La evaluación estará basada en la información presentada por el Proponente y su validación.

Para la evaluación de capacidad técnica, los Proponentes tendrán que cumplir con los dispuesto en el Anejo IV.

4.1.4 TÉRMINO DE ENTREGA Y GARANTÍA

Según aplique, los términos de entrega más cortos y las garantías más abarcadoras serán tomados en consideración y podrán ser determinantes al momento de adjudicar. Durante la evaluación para la otorgación de puntos, el término de entrega más corto y la garantía más abarcadora recibirán el máximo de la puntuación disponible para dichos criterios. Al establecer sus términos de entrega y garantía, los Proponentes, tendrán que cumplir lo dispuesto en las Secciones 5.3 y 5.10 de este Pliego.

4.1.5 PRECIOS

La propuesta de precios se analizará para determinar si son justos, razonables y competitivos, y si representan el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

Precio Justo y Razonable se refiere a una evaluación por parte del Gobierno a cualquier precio propuesto por un Proponente por los diferentes tipos de bienes y servicios. Los precios serán evaluados para ver cuán justo y razonable son al compararlos con el valor en el mercado.

4.1.6 MEJOR Y FINAL OFERTA (“BAFO”)

La Junta de Subastas podrá solicitar BAFO a los Proponentes Calificados (según definido en la Sección 4.1) mediante el cual estos tendrán la oportunidad de presentar su último y más atractivo precio, para clarificar cualquier información provista en la oferta original o enmendarla. El cronograma para la presentación de dicha oferta final se publicará en la página *web* de la ASG, en el enlace Subastas/Licitaciones bajo el número del RFP de referencia, https://asg.pr.gov, y se le comunicará directamente a todos los Proponentes Calificados.

4.2 SELECCIÓN

La Junta de Subastas examinará todas las propuestas finales sometidas, previo a realizar cualquier determinación sobre la adjudicación. La Junta de Subastas no está obligada a acoger la recomendación del Comité Evaluador de Subastas y Propuestas o del Especialista en Compras y Subastas. De no aceptar la recomendación la Junta de Subastas hará su propia evaluación y otorgará la correspondiente puntuación cumpliendo con las disposiciones del Pliego.

4.3 EMPATE DE OFERTAS O PROPUESTAS

En caso de producirse un empate entre Proponentes locales, de Estados Unidos o de países extranjeros, se dará preferencia en primera instancia a los proponentes puertorriqueños, en segundo lugar, a los de Estados Unidos y en tercer lugar a los de los países extranjeros, en atención de las propuestas que representen el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico.

4.4 RECHAZO GLOBAL

La Junta de Subastas podrá rechazar cualquier o todas las propuestas presentadas para un proceso de RFP en las siguientes situaciones: (a) los proponentes no cumplan con alguno de los requisitos, especificaciones o condiciones estipuladas; (b) los precios obtenidos sean irrazonables o los términos resulten onerosos; (c) cuando las propuestas demuestren que los proponentes controlan el mercado del producto solicitado y se entienda que se han puesto de acuerdo entre sí para cotizar precios excesivos; (d) las ofertas excedan el presupuesto asignado; o (e) no representen los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico. En caso del inciso (c), se realizará un referido al Departamento de Justicia, conforme a lo establecido en el Artículo 32 de la Ley 73-2019.

4.5 ADJUDICACIÓN

La Junta de Subastas adjudicará la "*buena pro*" al o los proponentes responsivos cuyas propuestas representen el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico. La Junta de Subastas se reserva el derecho de adjudicar la "*buena pro*" a uno o más Proponentes.

Una vez que la Junta de Subastas efectúe la adjudicación correspondiente, deberá notificar su determinación final mediante Resolución o Aviso de Adjudicación. La Resolución será notificada a la dirección de correo electrónico indicada por el proponente en el Anejo I. Cuando no se haya establecido correo electrónico en el Anejo I, se notificará al correo electrónico registrado por el licitador en el RUL.

La notificación de la adjudicación del RFP **no constituirá un acuerdo formal entre las partes**. **Para esta Solicitud de Propuestas Selladas será necesario el otorgamiento de un contrato entre la Entidad Peticionaria y el Proponente a quien se le adjudica la "*buena pro*" o la emisión de una orden de compra, según determinado por la Administración.** No se considerará al Gobierno de Puerto Rico comprometido ni de ningún modo obligado por adjudicación alguna, hasta tanto se haya formalizado y perfeccionado el correspondiente contrato u orden de compra, según corresponda.

4.6 REVISIÓN ADMINISTRATIVA

La parte adversamente afectada por una decisión de la Junta de Subastas podrá, dentro del término de **diez (10) días calendario** o el término vigente por ley al momento de notificarse la resolución con la determinación, presentar una solicitud de revisión ante la Junta Revisora de Subastas de la Administración de Servicios Generales al correo electrónico juntarevisora@asg.pr.gov. Este término comenzará a contar a partir del depósito en el correo federal o correo electrónico notificando la determinación de la subasta.

Si la fecha de archivo en autos de la copia de la notificación de la determinación final es distinta a la del depósito en el correo federal o correo electrónico, el término se calculará a partir de la fecha del depósito en el correo federal o del correo electrónico, según sea el caso.

La parte recurrente notificará copia de la solicitud de revisión administrativa a la Administración de la ASG y a la Junta de Subastas a los siguientes correos electrónico administracion@asg.pr.gov y juntadesubastas@asg.pr.gov. Simultáneamente notificará también al proveedor o proveedores que obtuvieron la *buena pro* de este RFP. Este requisito es de carácter jurisdiccional. En el propio escrito de revisión, la parte recurrente certificará a la Junta Revisora su cumplimiento con este requisito. La notificación deberá hacerse por correo certificado con acuse de recibo y por correo electrónico. La parte recurrente deberá notificar, además, a todos los proponentes que participaron del RFP.

5 CONDICIONES GENERALES

5.1 TRANSPORTE, ACARREO Y ENTREGA

Los precios cotizados deben incluir los costos que asumirá el Proponente en cuanto al transporte y acarreo de los bienes necesario para la ejecución del servicio establecido en esta licitación, hasta la entrega final de los mismos en el lugar designado por la Entidad Peticionaria.

5.2 PRECIOS COTIZADOS

Todo Proponente debe cotizar con base en precios justos y razonables para los servicios, bienes u obras incluidos en la licitación. El precio cotizado deberá incluir los descuentos ofrecidos por pago puntual y volumen solicitado.

En caso de discrepancia matemática entre el costo total indicado en la Tabla de Ofertar y la suma real del precio por partidas de las ofertas recibidas, prevalecerá el costo por partida, si la diferencia entre ambas cantidades no es mayor a la mitad del uno (0.5) por ciento.

Los precios ofrecidos por el Proponente se mantendrán fijos durante la vigencia del contrato que se otorgue u orden de compra a ser otorgado, y no estarán sujetos a cambios por aumento en el mercado o de cualquier otra índole, ya sean previsibles o no, salvo lo dispuesto en la Sección 6.4 de este pliego.

5.3 ENTREGA

El Proponente deberá informar en su propuesta el término en que se entregarán los bienes, en que se completarán las obras o se prestarán los servicios incluidos en su oferta indicando los días, semanas o meses.

Cuando un Proponente indique que su término de entrega es “inmediato” se entenderá que es en las veinticuatro (24) horas próximas a la emisión de la orden de compra o de la orden de comienzo.

Las entidades requirentes podrán establecer el término de entrega de los bienes, obras o servicios licitados, de acuerdo con su necesidad.

Las entregas o servicios se realizarán dentro del plazo ofertado por el Proponente, a partir de la recepción de la orden de compra o de la fecha establecida en la orden de comienzo, en caso de que se suscriba un contrato.

De ocurrir un incumplimiento del contrato de parte del Proponente por retraso en la entrega del servicio contratado, la Oficina de Finanzas, al momento de tramitar el pago, podrá hacer un descuento del medio por ciento (0.5%) del valor del contrato incumplido por cada día laborable de retraso; entendiéndose que en ningún momento el importe total a ser descontado por daños y perjuicios excederá el diez por ciento (10%) del importe del contrato para partida correspondiente. Igualmente, la fianza que garantiza la ejecución del contrato responderá del pago de daños y perjuicios.

La penalidad por entrega tardía de un proyecto de obra de construcción se fijará según dispone la normativa vigente a estos fines.
La suma para pagar por retrasos en la entrega del servicio en ninguna forma representa una penalidad y si daños y perjuicios convenidos entre ambas partes para compensar el Gobierno de Puerto Rico de gastos adicionales y otros contratiempos.

En aquellas subastas sufragadas en todo o en parte con fondos federales, aplicará los dispuesto en la regulación federal.

Si no se indica un término distinto al que se establezca como término máximo de entrega en el Pliego**, <u>se entenderá que con la firma de la Oferta acoge el término máximo establecido.</u>**

5.4 ALMACENAJE

En los casos en que aplique, los Proponentes serán responsables por los gastos relacionados con el almacenamiento de los bienes, si alguno. El Gobierno no será responsable de ningún impuesto o tarifa asociada con el almacenamiento de los bienes, si alguno. La ASG se reserva el derecho de realizar auditorías de almacenamiento e inventario debidamente pre-aprobadas y programadas al menos una vez al año, si aplica.

5.5 RÓTULOS EN PROYECTOS DE OBRAS

El Contratista proveerá e instalará un rótulo de 4'x 8'. El diseño e información será provista por la Agencia Requirente. El rótulo tendrá que incluir el logo de la Agencia Requirente, de la ASG y del Gobierno de Puerto Rico, así como cualquier otro solicitado por la Agencia Requirente.

5.6 MUESTRAS

En caso de que la Junta de Subastas requiera muestras representativas de los bienes ofertados, el Licitador hará entrega de estas, en la Oficina de la Junta de Subastas dentro del término indicado en la notificación o en el Pliego del RFP. Los Proponentes que no cumplan con lo solicitado por la Junta, serán descalificados. Las muestras enviadas para evaluación serán gratuitas, y se identificarán con el número de la partida o renglón que representa, número de RFP y nombre del Proponente.

El Proponente podrá recoger las muestras, dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación verbal o escrita por parte de la Junta de Subastas. Ni la ASG ni la Junta se hacen responsables de las roturas o daños que puedan sufrir las muestras suministradas mientras se encuentran en evaluación o inspección.

En el caso de los Proponentes Agraciados, sus muestras podrán retenerse para la adecuada administración del contrato. Si estas son devueltas, el Proponente Agraciado tendrá que tenerlas disponible para inspección en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

5.7 MODO DE FACTURACIÓN

Toda factura presentada para el cobro ante la Entidad Peticionaria deberá contener la siguiente certificación:

> *Bajo pena de nulidad absoluta certifico que ningún servidor público de este organismo es parte o tiene algún interés en las ganancias o beneficios producto del contrato objeto de esta factura y de ser parte o tener interés en las ganancias o beneficios producto del contrato ha mediado una dispensa previa. La única consideración para suministrar los bienes o servicios objeto del contrato ha sido el pago acordado con el representante autorizado de la* ***(nombre de la agencia)****. El importe de esta factura es justo y correcto. Los trabajos de construcción han sido realizados, los productos han sido entregados (los servicios prestados) y no han sido pagados.*

5.8 PAGOS

La Entidad Peticionaria procesará el pago de conformidad con las respectivas leyes y reglamentos aplicables.

5.9 FIANZAS

No se aceptarán fianzas por cantidades menores a las requeridas. El incumplimiento con este requisito conllevará el rechazo de la propuesta o la cancelación de la adjudicación.

a. FIANZA DE LICITACIÓN ("Bid Bond")

La Fianza de Licitación será un respaldo provisional que prestará el Proponente con el propósito de asegurarle al Gobierno de Puerto Rico que habrá de sostener su propuesta durante todo el procedimiento del RFP.

Para este RFP se requiere una **Fianza de Licitación de trecientos mil (300,000.00) dólares.** La ASG y la Junta de Subastas no aceptarán una fianza por un monto menor al aquí establecido ni emitida a favor de una entidad distinta a la Administración de Servicios Generales o Secretario de Hacienda, según sea el caso. Si la Fianza de Licitación se presenta a través de una compañía de seguros autorizada por el Comisionado de Seguros, la fianza se emitirá a favor de la Administración de Servicios Generales y deberá estar firmada por el licitador y el representante de la compañía de seguros que la emite; si la Fianza de Licitación se presenta mediante cheque certificado, giro postal o bancario, se emitirá a favor del Secretario de Hacienda.

La Fianza de Licitación, original, se presentará simultáneamente con la propuesta sometida por el Proponente personalmente; **en cualquier caso, que el Proponente no presente el documento o instrumento acreditativo de la Fianza de Licitación en ORIGINAL y FIRMADA será descalificado**. **La fianza de licitación tendrá una vigencia de ciento ochenta (180) días.**

Cuando la Fianza de Licitación se presenta a través de una compañía de seguros, estará acompañada de la copia del "*Certificate of Appointment of Attorney-in-Fact*", "*Attorney-In-Fact Licensed*" y la Certificación de la Compañía de Seguros emitida por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

Cuando la propuesta sea enmendada, si la enmienda conllevare un aumento en precio de la propuesta original, será obligación del Proponente, ajustar la fianza de acuerdo con la nueva cuantía. De no hacerlo así, su propuesta se mantendrá en vigor y no se considerará la enmienda.

La ASG podrá ejecutar la Fianza de Licitación si expirado el término de diez (10) días laborables a partir de la notificación de la adjudicación, el Proponente agraciado no presenta la Fianza de Ejecución o Fianza de Pago, según aplique. Además, se podrá ejecutar la Fianza de Licitación si el Proponente agraciado se niega a firmar el contrato dentro de los diez (10) días laborables siguientes de habérsele citado para ello.

Cuando la Administración o Junta de Subastas decida cancelar la Solicitud de las Propuestas Selladas, se devolverán todas las fianzas de licitación.

b. **FIANZA DE EJECUCIÓN ("*Performance Bond*")**

El Proponente a quien se adjudique la "*buena pro*" de este RFP, deberá presentar una Fianza de Ejecución ante la Junta de Subastas, **no más tarde de los diez (10) días laborables siguientes a la notificación de la adjudicación.**

Dicha fianza garantizará la ejecución del contrato u orden de compra, según aplique.

Para este RFP se requiere una **Fianza de Ejecución de quinientos mil (500,000.00) dólares**. La ASG no aceptará una fianza por un monto menor al aquí establecido o a nombre de otra entidad distinta a la Administración de Servicios Generales o Secretario de Hacienda, según sea el caso: si la Fianza de Ejecución se presenta a través de una compañía de seguros autorizada por el Comisionado de Seguros, la fianza se emitirá a favor de la ASG endosando a la Entidad Peticionaria. Si la Fianza de Ejecución se presenta mediante cheque certificado o giro postal, se emitirá a favor del Secretario de Hacienda. **La fianza de ejecución deberá tener una vigencia igual al término del contrato o al término licitado para la culminación de la obra.**

La Entidad Peticionaria deberá corroborar la entrega, por parte del proponente, de la Fianza de Ejecución a la ASG **previo** al otorgamiento de Contrato.

Se podrá ejecutar la Fianza de Ejecución si transcurrido el término dispuesto en la propuesta, el Proponente Agraciado no realiza el servicio o entrega los bienes, no honra las garantías o no cumple las obligaciones según contratadas, por causas imputables a éste. Igualmente, el Proponente tendrá que responder económicamente por la diferencia en precio que se adjudique en segunda instancia o del precio que se obtenga mediante compra excepcional. Si la fianza no cubre ese exceso, se reclamará el balance al Proponente concernido.

5.10 DISPOSICIÓN DE MATERIAL GENERADO COMO PARTE DEL DESARROLLO DEL SERVICIO

La disposición del material generado como parte del desarrollo del servicio se realizará de una forma ambientalmente segura, sostenible, conforme a las leyes y regulaciones, estatales y federales aplicables. Como parte del precio de su propuesta, el Proponente incluirá el costo por el manejo, transportación y disposición de estos materiales.

5.11 GARANTÍAS

Según aplique, el Proponente deberá incluir con su propuesta, copia de la garantía, emitida por el manufacturero del producto y servicio, la cual detalle el período específico o los términos aplicables a cada garantía, su vigencia, términos, sus limitaciones y condiciones, los trámites requeridos para reclamar la garantía (en aquellos casos, donde el Pliego no disponga el trámite para los reclamos), el nombre de la entidad que proveerá el servicio de reemplazo, subsanación, corrección o reparación del producto o el servicio y los términos de entrega e instalación del producto o servicio.

La garantía del producto o servicio deberá detallar qué incluye. El Proponente se obligará a honrar la garantía suscrita con la oferta o propuesta, así como la garantía dispuesta por el manufacturero.

El contratista agraciado prestará directamente la garantía. El contratista agraciado tendrá un término de 7 días calendarios contados a partir de que la Agencia Requirente le someta la reclamación de garantía por escrito para evaluarla y proceder con los arreglos correspondientes.

El Proponente deberá asumir los costos relacionados a la garantía, incluidos los gastos de transporte o envío.

Se considerará de manera preferente la garantía prestada por un manufacturero de Puerto Rico a la garantía prestada por un manufacturero del exterior.

Todo Proponente vendrá obligado a honrar al Gobierno de Puerto Rico la garantía del manufacturero, si alguna, independientemente de si se compra o no a través de un distribuidor.

En las "Especificaciones" y "Condiciones Especiales" de este pliego se podrá establecer la garantía mínima (periodo mínimo de garantía) que requiere la Junta para el bien, obra o servicio.

En la columna identificada como "Garantía" incluida en la Hoja de Precios, el Proponente hará constar la garantía ofrecida para el bien, obra o servicio ofertado (qué incluye y el periodo de garantía): el Proponente podrá ofrecer mayor garantía a la requerida por la Junta, pero no podrá ofrecer una garantía menor.

El ofrecimiento por parte del Proponente de una garantía menor a la requerida por la Junta para el bien, obra o servicio podrá conllevar el rechazo de la propuesta.

En cualquier caso, que, en las "Especificaciones" y "Condiciones Especiales" de este pliego la Junta no establezca garantía mínima para el bien, obra o servicio, SERÁ OBLIGACIÓN DEL PROPONENTE detallar en la Hoja de Precios la garantía incluida para el bien, obra o servicio ofertado.

En cualquier caso, que, en las "Especificaciones" y "Condiciones Especiales" de este pliego la Junta se establezca garantía mínima para el bien, obra o servicio, y el Proponente no indique un término distinto en la Hoja de Precios, se entenderá que con la firma de la Propuesta acoge dicha garantía mínima como suya.

SERÁ OBLIGACIÓN DEL PROPONENTE detallar en la Hoja de Precios la garantía incluida para el bien, obra o servicio ofertado en término de días, meses, semanas o años.

Si no se indica un término distinto al que se establezca como término mínimo de garantía en el Pliego**, se entenderá que con la firma de la Oferta acoge el término máximo establecido.**

5.12 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El Administrador se reserva el derecho de cancelar cualquier contrato u orden de compra otorgada en virtud de este proceso de licitación en cualquier momento cuando esto resulte en la protección del interés público o el beneficio del Gobierno de Puerto Rico.

El Administrador, ante el incumplimiento de contrato y determinación de falta de responsabilidad económica o de otra índole por parte del contratista, podrá imponer las penalidades o medidas que estime adecuadas para la protección del interés público, incluyendo, pero sin limitarse a: la confiscación de la fianza o fianzas depositadas en garantía, y; cargar la diferencia del precio pagado sobre el precio cotizado al Proponente que incumplió su contrato o reclamarlo a su fiador; y la eliminación del RUL por el tiempo

que estimare pertinente, el nombre de cualquier persona natural o jurídica que incumpliere un contrato o que en otra forma incurra en violación a los términos de la orden.

Las medidas tomadas en caso de incumplimiento serán impuestas únicamente por la ASG, previa investigación de los hechos, mediando notificación adecuada y en observancia del debido proceso de ley.

5.13 CANCELACIÓN DE CONTRATO

Si el Proponente se niega a realizar el servicio contratado, la ASG podrá cancelar la Orden de Compra o el contrato relacionado. También podrá otorgar una Orden de Compra o contrato que considere los mismos bienes, obras o servicios a favor de otro Proponente, sin perjuicio de la aplicación de cualesquiera otras medidas dispuestas en otras disposiciones legales relacionadas al incumplimiento contractual.

5.14 CÓDIGOS DE ÉTICA

Todo Proponente **deberá cumplir con lo siguiente:**

A. CÓDIGO DE ÉTICA PARA CONTRATISTAS:

Todo Proponente deberá cumplir con lo establecido en la Ley Núm. 2-2018, según enmendada, conocida como ***"Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico"***. Será requisito indispensable para contratar con el Gobierno que toda persona se comprometa a regirse por las disposiciones del Código de Ética establecido en la ley de referencia.

Además, la persona natural o jurídica que desee participar en un proceso de un RFP o en el otorgamiento de algún contrato, con cualquier agencia o instrumentalidad gubernamental, corporación pública, municipio, o con la Rama Legislativa o Rama Judicial, para la realización de servicios o la venta o entrega de bienes, **someterá una declaración jurada**, ante notario público, en la que informará si la persona natural o jurídica o cualquier presidente, vicepresidente, director, director ejecutivo, o miembro de una junta de oficiales o junta de directores, o personas que desempeñen funciones equivalentes para la persona jurídica, ha sido convicta o se ha declarado culpable de cualquiera de los delitos enumerados en la Ley 8-2017, según enmendada, conocida como "Ley Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico", o por cualquiera de los delitos contenidos en dicho Código. **La declaración jurada se deberá someter solo en aquellos casos donde el Proponente no este registrado en el RUL o no tenga el RUL vigente.**

Cualquier persona, sea natural o jurídica, que haya sido convicta por: infracción a los Artículos 4.2, 4.3 o 5.7 de la Ley 1-2012, conocida como ***"Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental"***, por infracción a alguno de los delitos graves contra el ejercicio del cargo público o contra los fondos públicos de los contenidos en los Artículos 250 al 266 de la Ley 146-2012, según enmendada, conocida como ***"Código Penal de Puerto Rico"***, por cualquiera de los delitos tipificados en el Código o por cualquier otro delito grave que involucre el mal uso de los fondos o propiedad pública, incluyendo sin limitarse los delitos mencionados en la Sección 6.8 de la Ley 8, *supra*, estará inhabilitada de contratar o licitar con

cualquier agencia ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico por el término aplicable. Cuando no se disponga un término, la persona quedará inhabilitada por diez (10) años contados a partir de la fecha en que termine de cumplir la sentencia.

Todo contrato deberá incluir una cláusula de resolución en caso de que la persona que contrate con las agencias ejecutivas resultare convicta, en la jurisdicción estatal o federal, por alguno de los delitos que le inhabilitan para contratar bajo el inciso anterior. En los contratos se certificará que la persona no ha sido convicta, en la jurisdicción estatal o federal, por ninguno de los delitos antes dispuestos. **El deber de informar será de naturaleza continua durante todas las etapas de contratación y ejecución del contrato.**

Todo proponente queda sujeto a las **sanciones y penalidades establecidas en el Artículo 3.7. — Sanciones y penalidades de la Ley 2**, *supra*.

B. **CÁNONES DE ÉTICA DE SU PROFESIÓN:**

Toda persona deberá observar las máximas y los principios de excelencia y honestidad que cobijan su profesión, además de las normas o cánones éticos de la asociación o colegio al cual pertenece y que reglamenta su oficio o profesión, tanto en la relación con sus competidores como con el Gobierno de Puerto Rico.

En el caso de personas que no pertenezcan a un colegio o asociación, o en el caso de asociaciones y colegios que no posean un Código de Ética para sus miembros, deberán observar los principios generales de conducta ética que se consideran razonables en su profesión u oficio.

5.15 COLABORACIÓN INVESTIGATIVA

Toda persona, Proponente o contratista colaborará con cualquier investigación que inicie el Gobierno estatal o federal sobre transacciones de negocios u otorgación de contratos o concesión de incentivos gubernamentales, del cual fue parte o se benefició directa o indirectamente.

5.16 CLÁUSULA ANTIDISCRIMINATORIA

Ni la Junta de Subastas ni la ASG discriminan por razón de raza, color, género, origen o condición social, ideas políticas o religiosas, edad, nacionalidad, por ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acecho, condición de veterano, identidad u orientación sexual, real o percibida, impedimento físico, mental o sensorial.

5.17 COMUNICACIONES Y ANUNCIOS

Se advierte a todos los Proponentes y personas naturales o jurídicas interesadas en participar en este RFP que está categóricamente prohibido sostener comunicaciones ex parte, fuera de los mecanismos contemplados en este proceso de adquisición, con funcionarios, empleados o consultores de la ASG, incluyendo a los

integrantes de la Junta de Subastas, el Comité Evaluador, compradores, enlaces y especialistas involucrados en el proceso.

Esta prohibición aplica durante cualquier etapa del proceso de licitación, tanto antes como después de la publicación de este RFP y hasta la notificación del aviso o resolución de adjudicación.

El incumplimiento con esta disposición podrá conllevar el rechazo o descalificación inmediata de la propuesta, sin perjuicio de cualquier otra penalidad aplicable conforme a las leyes y reglamentos vigentes. Se exceptúan únicamente aquellas comunicaciones que se realicen a través de los mecanismos oficiales establecidos en este RFP o aquellas que se lleven a cabo en reuniones públicas, requerimientos formales de información u otros trámites autorizados conforme al reglamento aplicable.

Comunicaciones con otros representantes del Gobierno respecto a cualquier asunto relacionado a este RFP está prohibido durante todo el proceso de licitación. Cualquiera que incumpla con lo antes indicado, será descalificado y podrá conllevar cualquier otra penalidad impuesta por leyes o reglamentos aplicables.

Toda comunicación se efectuará por medio del siguiente correo electrónico: juntadesubastas@mail.jedi.asg.pr.gov.

El proponente deberá enviar toda duda o pregunta relacionada a esta RFP mediante el enlace https://asg.pr.gov/subastas bajo el número del RFP de referencia.

Cualquier información o anuncio relacionado con este RFP será publicado por la Junta de Subastas a través de la página cibernética de la ASG (**www.asg.pr.gov**) y notificado mediante correo electrónico a los Proponentes hábiles para participar del proceso. Toda información, anuncio público o enmienda relacionada a este RFP se hará por escrito con las debidas autorizaciones de la ASG y la Junta de Subastas y emitidos por la Junta.

5.18 ADVERTENCIAS

a. Proporcionar cualquier tipo de información o documentación falsa, plagiada o fraudulenta, como parte de la información presentada para esta licitación será causa suficiente para descalificar o rechazar la propuesta de cualquier Proponente, así como para cancelar o rescindir cualquier orden de compra o contrato otorgado.
b. La ASG se reserva el derecho de cancelar parcial o totalmente el RFP, independientemente de la fase en que se encuentre, siempre que no se haya formalizado un contrato o se haya emitido una orden de compra. Esto será cuando sirva a los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.
c. La ASG y/o la Junta podrán enmendar cualquier pliego de RFP hasta dos (2) días laborables antes del Acto de Apertura de las propuestas cuando la enmienda implique cambios o solicitudes adicionales que se deben incluir en la propuesta o un (1) día laborable antes del Acto de Apertura cuando la enmienda no afecte la presentación de las propuestas. En casos de **proyectos de obras de construcción** la ASG y la Junta podrán enmendar el pliego del RFP hasta cinco (5) días laborables

antes del Acto de Apertura del RFP cuando la enmienda implique cambios o solicitudes adicionales que se deben incluir en la propuesta o un (1) día laborable antes del Acto de Apertura del RFP cuando la enmienda no afecte la presentación de las propuestas.

d. La notificación de la adjudicación de este RFP no constituirá el acuerdo formal entre las partes. Será necesario que se emita una Orden de Compra o se suscriba el contrato correspondiente o que la ASG emita una orden de compra suscrita por la persona autorizada.
e. La Junta de Subastas se reserva el derecho negociar individualmente con los Proponentes cualquier aspecto referente a los términos, condiciones, calidad, precios, o combinación de factores, para obtener el mejor valor para el Gobierno de Puerto Rico. Además, la Junta podrá realizar la correspondiente adjudicación sin mediar negociación.
f. Se advierte a los proponentes que el precio ofrecido no será necesariamente el factor de mayor peso en la evaluación ni en la adjudicación de este RFP.
g. Toda propuesta presentada deberá incluir el detalle del precio ofertado: precio por unidad del bien o servicio (por cada partida), costos de transportación, entrega, ensamblaje, garantía, mantenimiento o servicios, reemplazos, entre otros.
h. Ni la Junta de Subastas ni la ASG aceptarán una fianza por una cantidad menor a la aquí establecida. De ser presentada mediante compañía de seguros, la fianza será emitida a favor de la Administración de Servicios Generales y de ser presentada en cheque certificado o giro postal, será emitida a favor del Secretario de Hacienda. Cualquier oferta que no incluya entre los documentos presentados la correspondiente Fianza de Licitación en ORIGINAL Y DEBIDAMENTE FIRMADA por el representante del licitador y el representante de la compañía de seguro, según aplique, **será rechazada**.
i. Toda persona que, en relación con las agencias y demás entidades del Gobierno de Puerto Rico, participe en este RFP, presente una propuesta o esté interesada en perfeccionar contratos con las mismas, tendrá la obligación de divulgar toda la información necesaria para que las agencias pueden evaluar en detalle las transacciones y tomar decisiones correctas e informadas. Cualquier relación no revelada (conflicto de interés) es motivo de **descalificación inmediata**.
j. En caso de que los bienes, obras o servicios no profesionales a ser adquiridos en este RFP sean parcial o totalmente financiados con fondos federales, el Proponente deberá estar registrado y elegible en el System for Award Management (SAM) al momento de adjudicarse y emitirse la orden de compra o la firma del contrato. De no estar registrado y ser elegible, será descalificado.
k. La presentación de una oferta debidamente cumplimentada constituye la sumisión del proponente a todos los términos y condiciones comunicados en virtud de este Pliego. Las obligaciones, deberes y limitaciones que en virtud de las cláusulas obligatorias federales y estatales que aquí sean debidamente informadas, y las que puedan surgir por parte de las autoridades competentes, constituyen normativas vinculantes que no serán bajo concepto alguno reconocidas como fundamente para la negativa a suscribir un contrato para proveer bienes, obras o servicios no profesionales aquí licitados.

6 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO (SEGÚN APLIQUE)

En relación con el RFP de referencia, la ASG o Entidad Peticionaria, según sea el caso, podrán formalizar un contrato. La propuesta del Proponente Agraciado y lo dispuesto en el pliego del RFP constituirán la base del contrato. El contrato se formalizará una vez la ASG reciba las garantías o fianzas requeridas por parte del Proponente Agraciado.

6.1 RENEGOCIACIÓN DE LOS PRECIOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA (NO LIMITADA A EXTENSIONES DE VIGENCIA DE CONTRATO)

Los precios cotizados por el Proponente permanecerán fijos durante la vigencia del contrato u orden de compra, de acuerdo con la cotización y adjudicación del RFP, y no estarán sujetos a cambios por fluctuaciones del mercado, independientemente de su previsibilidad, salvo lo dispuesto en el Sección 6.4 de este RFP.

Como excepción, la ASG, *motu proprio* o a petición de Proponente interesado, podrá durante la vigencia del contrato autorizar enmiendas a los precios, términos y condiciones establecidos en cualquier contrato u orden de compra, de existir **justa causa** para ello. La ASG realizará el análisis correspondiente para determinar si procede la enmienda propuesta. Los fundamentos que amparan las correspondientes enmiendas o modificaciones deberán constar por escrito.

6.2 NEGATIVA A FORMALIZAR EL CONTRATO

Si el Proponente Agraciado se negare a formalizar el contrato luego de haber sido citado por la Unidad de Contratos del Área de Compras de la ASG serán de aplicación las disposiciones contenidas en este Pliego tales así con la Ley 73-2019 sobre sanciones y penalidades.

6.3 VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato a ser formalizado objeto de esta licitación tendrá una **vigencia de dos (2) años con opción de extenderse a tres (3) años.**

La ASG podrá autorizar enmendar el contrato a los fines de extender su vigencia cumpliendo con lo dispuesto en Ley. Las enmiendas se harán mediante escrito de "Enmienda" y deberá contar con las firmas de las partes.

6.4 CLÁUSULA DE ESCALA

Los precios ofrecidos podrán estar sujetos a cambios por fluctuaciones legales (arbitrios o impuestos), cargos de acarreo en el mercado, o aumento en el precio de la materia prima, siempre y cuando el Proponente someta evidencia documentada acreditativa del aumento. El aumento en el precio establecido estará sujeto a la aprobación escrita de la ASG. Para disminuir precios bastará con la mera notificación escrita del Proponente.

6.5 ALCANCE DE LA ORDEN DE COMPRA O CONTRATO

La Orden de Compra emitida o el contrato a ser otorgado en relación a este RFP incluirá **exclusivamente** las partidas consideradas en la licitación celebrada, según adjudicadas.

6.6 REVISIÓN DE CONTRATOS POR JUNTA DE SUPERVISIÓN FISCAL

Todos los contratos resultantes de este RFP están sujetos a revisión por parte de la JSF de acuerdo con la política de revisión de contratos de esta[1].

6.7 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento con las cláusulas y condiciones de este RFP, del contrato u orden de compra emitida constituirá causa suficiente para dar por terminado el contrato sin necesidad de previa notificación.

Así mismo, el Secretario de la Gobernación de Puerto Rico tendrá la facultad para dar por terminado el contrato otorgado o cualquier orden de compra en cualquier momento, según se dispone en el Boletín Administrativo OE-2021-003.

7 RESCISIÓN DEL CONTRATO

Ningún jefe de agencia gubernamental o instrumentalidad del Gobierno, corporación pública, municipio, o de la Rama Legislativa o Rama Judicial, adjudicará subasta o proceso de licitación u otorgará contrato alguno, a persona natural o jurídica que haya sido convicta o se haya declarado culpable en el foro estatal o federal, en cualquier otra jurisdicción de Estados Unidos de América o en cualquier otro país, de aquellos delitos constitutivos de fraude, malversación o apropiación ilegal de fondos públicos dispuestos en la Ley 2, *supra*. Esta prohibición de adjudicar subastas o proceso de licitación u otorgar contratos, se extiende a aquellas personas jurídicas cuyos presidentes, vicepresidentes, directores, directores ejecutivos, o miembros de su Junta de Oficiales o Junta de Directores, o persona que desempeñe funciones equivalentes, haya sido convicto o se haya declarado culpable en el foro estatal o federal, en cualquier otra jurisdicción de Estados Unidos de América o en cualquier otro país, de aquellos delitos constitutivos de fraude, malversación o apropiación ilegal de fondos públicos, según enumerados en la referida Ley.

La prohibición para la contratación, subcontratación o adjudicación de una subasta o proceso de licitación contenida en la Ley 2, *supra*, tendrá una duración de veinte (20) años, a partir de la convicción correspondiente en casos por delito grave, y una duración de ocho (8) años en casos por delito menos grave.

La convicción o culpabilidad por cualquiera de los delitos enumerados en la Ley 2, *supra*, conllevará, además de cualesquiera otras penalidades, la rescisión automática de todos los contratos vigentes a esa fecha entre la persona convicta o declarada culpable y cualesquiera agencias o instrumentalidades del Gobierno estatal, corporaciones públicas, municipios, la Rama Legislativa o la Rama Judicial. Además de la rescisión del contrato, el Gobierno tendrá derecho a exigir la devolución de las prestaciones que hubiese efectuado con relación al contrato o contratos afectados directamente por la comisión del delito.

[1] Consulte las políticas de revisión de contratos de JSF disponibles en https://juntasupervision.pr.gov/documents/.

8 ESPECIFICACIONES

Las especificaciones incluidas en este pliego de RFP son el conjunto de características físicas, funcionales, estéticas y de calidad de cada uno de los bienes, obras o servicios que se solicitan, los cuales sirven de guía para describir detalladamente lo que se solicita. Los Proponentes vienen obligados a cumplir cabalmente con cada uno de los detalles incluidos en las especificaciones.

El Proponente deberá cumplir con las Especificaciones incluidas en los documentos de este RFP.

ANEJO I – PROPUESTA DEL LICITADOR O PROPONENTE

(no se aceptará Propuesta del Licitador o Proponente que tenga borrones, tachaduras o corrector)

Información del Proponente	
Nombre del Proponente:	
Seguro social/ Seguro social patronal (en caso de entidad):	
Email:	Teléfono:
Dirección postal:	
Persona Contacto (En caso de entidad)	
Nombre:	Título:
Fax:	Teléfono:
Email:	
Dirección postal:	
Dirección física:	

Para entidades foráneas solamente:

Entidad Foránea	
Nombre del agente residente:	
Fax:	Teléfono:
Email:	
Dirección postal:	

El Proponente acepta y reconoce:

- Haber leído el **pliego de licitación, incluidos sus anejos**, enmiendas y notificaciones, las cuales forman parte integral del mismo, certificando mediante la presentación de su propuesta la comprensión y aceptación de cada una de las cláusulas allí contenidas.
- Haber leído las **instrucciones, términos y condiciones** incluidas en el pliego de licitación, certificando mediante la presentación de su propuesta la comprensión y aceptación de estas.
- Haber recibido y leído todas las respuestas a las preguntas, si alguna, de los proponentes resumidas en el documento de **Solicitud de Aclaración**.
- Que no existen hechos o circunstancias que puedan dar lugar a un **conflicto de interés** aparente, potencial o real**,** organizacional o personal, para el proponente o su personal, respecto a esta

licitación, con la Administración de Servicios Generales (ASG), la Entidad Peticionaria o cualquier otra Entidad Gubernamental.

- Que la propuesta presentada es genuina, verdadera y **no colusoria** o falsa. Además, que el proponente no ha coludido, conspirado, confabulado o acordado, directa o indirectamente, con cualquier proponente o persona alguna para hacer una propuesta falsa o abstenerse de presentar una propuesta.
- El proponente autoriza a la ASG y a la Junta de Subastas a verificar, corroborar y validar, por cualquier medio, la información que forma parte de la propuesta, y a solicitar a sus clientes o a terceros (incluidos o no por el proponente como referencia) información adicional para corroborar la información suscrita por el proponente.
- De haberse requerido, certifico mediante este Anejo el cumplimiento con el "Buy American Act" o el "Build America, Buy America", o cualquier ley similar.

Certificación:

Yo, _____, por la presente **AFIRMO Y CERTIFICO** que estoy autorizado a firmar esta propuesta, y que mi nombre y firma están debidamente registrados en el Registro Único de Licitadores (RUL) de la ASG o se estarán registrando en el término de cinco (5) días contados a partir del Acto de Apertura, según dispone este Pliego. A su vez, **CERTIFICO RECONOCER Y ACEPTAR** las afirmaciones arriba detalladas, además de mi obligación en cuanto al cumplimiento con todos los requisitos, términos y condiciones durante el proceso de licitación, así como también, durante la vigencia del contrato que en su día se otorgue.

Firma del Representante Autorizado del Proponente: _____

Fecha: _____

ANEJO II- CERTIFICACIÓN DE PERSONAS AUTORIZADAS

Yo_____, mayor de edad, (estado civil) _____, (profesión) _____, y vecino de _____, en calidad de _____ de la compañía _____ certifico que autorizó a las personas nombradas a continuación, para que cualquiera de ellas, a nombre y en representación de esta Compañía, pueda comparecer a los procesos de compra de bienes y servicios no profesionales realizados por las agencias de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, corporaciones públicas y municipios, así como firmar ofertas y suscribir contratos y todo tipo de documento requerido como parte de dicha comparecencia, por lo que sus firmas, las cuales se hacen constar en este documento, obligan a esta compañía _____.

Nombre y Apellido	Posición	Firma

En mi carácter de _____ de la compañía _____, certifico, además, que la Resolución arriba transcrita no ha sido revocada, anulada o enmendada en forma alguna y que se mantiene vigente con toda su fuerza y vigor.

PARA QUE ASÍ CONSTE, firmo la presente y estampo el sello de la compañía_____.

En _____, _____, hoy ____ de _____ de 20___.

_____
Firma del (de la) Declarante

Sello Negocio

ANEJO III – CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PRIMERA FASE

En la primera fase se llevará a cabo una evaluación preliminar, en la cual se examinarán las propuestas para verificar que las mismas cumplan con los **términos y condiciones insubsanables o compulsorios** establecidas a continuación.

1. **Fianza de Licitación ("Bid Bond") en cumplimiento con el Inciso a de la Sección 5.8.**
2. **Anejo I – Propuesta del Licitador o Proponente completada en todas sus partes y firmada por un representante del proponente autorizado en el RUL.**
3. **Propuesta presentada físicamente y enviada por correo electrónico en cumplimiento con lo dispuesto en este Pliego.**
4. **Asistencia a la reunión pre-propuesta obligatoria.**
5. **El proponente deberá contar con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la operación de uno o múltiples Centros de Llamadas y/o Contar** con personal en Trabajo Social que cuente con experiencia en "Call Center" y conocimiento de los servicios que se ofrece en el Departamento de la Familia. **Deberá entregar junto con su propuesta una declaración a estos efectos.**

Si del resultado de la evaluación surge que el Proponente incumplió en uno o más de los criterios dispuestos en este Anejo, su propuesta **será rechazada de plano** por la Junta, sin ulteriores procedimientos.

Las propuestas que **cumplan con todos los criterios** aquí establecidos continuarán en el proceso de evaluación.

ANEJO IV – INFORMACIÓN QUE LOS PROPONENTES DEBERÁN PRESENTAR PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PASADO, CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD TÉCNICA

I. DESEMPEÑO PASADO

El Proponente debe presentar:

a) Carta de presentación. *Véase Sección 2.4*.
b) Organigrama operacional de la compañía.
c) Dos (2) cuestionarios de desempeño pasado (en el Formulario JSGPR-001 provisto junto a este pliego) completado y firmados por dos (2) clientes diferentes a quienes les haya provisto bienes, obras o servicios similares a los licitados en este RFP. La referencia debe estar fechada dentro del término máximo dispuesto en el formulario.
d) **El proponente deberá entregar junto con su propuesta evidencia de tener experiencia en servicios dirigidos a situaciones sociales, y/o contratación de personal gerencial (gerentes, supervisores) con experiencia en centro de llamadas preferiblemente con preparación en trabajo social y conocimiento en intervenciones bajo los Modelos de intervención de la ADFAN. De igual manera deberá presentar evidencia de experiencia previa en manejo de situaciones sobre población vulnerable.**
e) Listado de contratos pasados, públicos o privados, donde el Proponente haya provisto bienes, obras o servicios similares a lo solicitado en este RFP, fechados dentro de los últimos cinco (5) años. El listado deberá incluir:
    1. El nombre del cliente y de la persona contacto.
    2. Número de teléfono de la persona contacto.
    3. Breve descripción del alcance de los servicios prestados.
    4. Cuantía del contrato.
    5. Fecha del contrato.
    6. Número promedio de llamadas mensuales atendidas.
    7. Resumen de Índices de servicio

f) En el caso de nuevas empresas, se debe proporcionar una copia del Certificado de Incorporación, además de una descripción de la experiencia de los fundadores o miembros.
g) Cualquier otro documento requerido en este pliego, incluyendo sus anejos o enmiendas.

II. CAPACIDAD FINANCIERA

El Proponente debe presentar:

a) Evidencia de línea de crédito por la cantidad de **$1,000,000.00** o una certificación bancaria en original donde conste la disponibilidad de dicha cantidad en las cuentas bancarias del proponente. La certificación o documento provisto deberá estar fechado dentro de los treinta (30) días previos al Acto de Apertura. O;
b) Para la evaluación de la capacidad financiera el proponente deberá someter los últimos dos (2) estados financieros auditados. La ASG podrá utilizar los estados financieros presentados como parte del RUL. De ser una nueva compañía deberá seguir lo dispuesto en la sección 4.1.2 de este pliego que señala que los Proponentes podrán proporcionar un resumen de las finanzas y proyecciones para los próximos cinco (5) años.
c) La Junta de Subastas y la ASG se reservan el derecho de solicitar información financiera adicional durante el proceso de Mejor y Final Oferta (BAFO, por sus siglas en inglés).

III. CAPACIDAD TÉCNICA

El Proponente debe presentar:

a) Una descripción de los servicios que el proponente ofrece a la agencia incluyendo el enfoque y la trayectoria.
b) El proponente deberá incluir un plan de trabajo que defina las fechas estimadas de comienzo, la duración de las tareas del proyecto, sus interdependencias y entregables, en un Gantt chart.
c) Un plan de trabajo inicial que demostrará la viabilidad de completar los entregables según las fechas establecidas, incluyendo las tareas/actividades relacionadas al adiestramiento del personal.
d) Identificar riesgos e incluir la flexibilidad para adjudicar recursos adicionales, de ser necesario para la culminación oportuna de hitos del proyecto y entregables.
e) Describir enfatizando en experiencias en proyectos similares, las metodologías, instrumentos y procesos que empleara para mitigar, minimizar y resolver riesgos inesperados.
f) Describa la capacidad de su compañía para cumplir con los requerimientos de la línea directa para situaciones de maltrato incluyendo el volumen de llamadas y referidos que será generado al adjudicarse un contrato. En caso de que su capacidad actual sea limitada, ¿cómo su compañía podrá aumentar sus capacidades para cumplir con las necesidades del volumen de llamadas y servicio generado por la Administración de Familias y Niños (ADFAN).
g) Describa el proceso para asegurar que las llamadas serán manejadas acorde con el protocolo de entrevista de ADFAN.
h) Describa la capacitación general que tiene el personal para manejar referidos de posibles llamadas de maltratos para menores.
i) Describa la capacitación que tiene el personal para manejar referidos de adultos con impedimentos (18-59 años) y/o personas de edad avanzada (60 años o más).
j) Describa la capacidad de dedicar su facilidad de centro de llamadas exclusivamente a llamadas relacionadas a los servicios definidos por ADFAN.

k) ¿Tiene la capacidad para manejar un centro de llamadas con disponibilidad 7 días, 24 horas y 365 días al año, incluyendo en situaciones de emergencias?
l) ¿Esta su centro de llamadas localizado en el área metropolitana y podrá habilitarlo para que contenga todo el mobiliario, equipo de telefonía, redes y computadoras para uso de los operadores asignados a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato?
m) Su centro debe poder tener dos números telefónicos para la línea de directa para situaciones de maltrato. Debe poder hacer una declaración a los efectos de su disposición para transferir el numero 1-800 a la ADFAN.
n) ¿Podrá su centro ofrecer servicios TYY para ciudadanos con discapacidades?
o) Su centro debe poder desarrollar este proyecto en colaboración con la ADFAN siguiendo cada una de las responsabilidades descritas. Describa en forma de narrativa como asegurará cumplimiento con estas responsabilidades.
p) El contratista será responsable de reclutar, supervisar y evaluar el personal que realizará los roles de operador ("intaker") y de supervisor ("evaluador"). ¿Cómo su proceso de reclutamiento asegurará que las labores necesarias sean ejecutadas por el personal correcto y capacitado?
q) Describa como diseñara las estructuras de supervisión y apoyo administrativo dentro de su centro de llamadas para proveer los servicios solicitados a niveles aceptables para la ADFAN.
r) Como asegurará que el personal este debidamente adiestrado y capacitado por personal utilizando libretos y protocolos aprobados por la ADFAN.

¿Tiene la capacidad para proveer a la ADFAN informes IVR mensuales con métricas operacionales tales como:

b) Total, de llamadas recibidas por el IVR
c) Tiempo medio de habla (AHT) de las llamadas
d) Llamadas abandonadas en el IVR
e) Reporte de llamadas por opción en el IVR
f) Entre otras

¿Tiene la capacidad para proveer a la ADFAN informes de llamadas "Inbound" mensuales con métricas operacionales tales como:

g) Número de llamadas recibidas
h) Número de llamadas atendidas
i) Nivel de servicio y nivel de atención
j) Número de llamadas abandonadas
k) Average Speed of Answer (ASA)
l) Entre otras

¿Tiene la capacidad para proveer a la ADFAN informes de llamadas "Outbound" mensuales con métricas operacionales tales como:

m) Números discados
n) Números de contacto

o) Descripción de los contactos
p) Tipología de Objeciones
q) Entre otros

Describa los procesos que implementará para asegurar que el desempeño de personal sea el adecuado y que la selección de dicho personal no comprometa la integridad de las operaciones.

Sus facilidades y procesos estarán sujetas a inspecciones, investigaciones y revisiones por parte de autoridades estatales y federales. ¿Como asegurarán estar listos para enfrentar alguna investigación de sus operaciones sin aviso y en cualquier momento?

l. Cualquier otro documento o información requerida en este pliego, incluyendo sus anejos o enmiendas.

ANEJO V- PENALIDADES

Penalidades

En caso de que el proponente incumpla con la **Sección 7.8 Niveles de Servicios del Alcance de los trabajos**, que se detallan a continuación, se le impondrán las siguientes penalidades:

A. De no cumplir con el nivel de atención, hasta un máximo de un cinco por ciento (5%) de llamadas abandonadas que las que entran al nivel de espera (queue) se le impondrá una penalidad que se calculará de la siguiente forma: la cantidad de llamadas abandonadas por encima del cinco por ciento (5%) se multiplicará por el costo de cada llamada. El resultado será el monto de la multa por la que responderá el proponente.
B. De no cumplir con el ochenta y cinco por ciento (85%) de la atención de llamadas dentro de los primeros veinte (20) segundos, se le impondrá una penalidad que se calculará de la siguiente forma: la cantidad de llamadas no contestadas antes de 20 segundos, luego de la entrada a la fila (queue) que estén por debajo del 85% se multiplicará por el costo de cada llamada. El resultado será el monto de la multa por lo que responderá el proponente.
C. Si el número de llamadas excede en un cuatro por ciento (4%) el número de llamadas establecidas para el mes o si la duración de las llamadas excede el cinco por ciento (5%) de la duración establecida para el mes, el proponente deberá notificar de inmediato los cambios necesarios para garantizar los niveles de los servicios establecidos y la acciones que serán adoptadas. Una vez que la ADFAN reciba la notificación correctiva, deberá aprobar el mismo y se mantendrán en efecto los nuevos parámetros hasta que se genere una nueva notificación. Una vez la ADFAN apruebe los cambios se proveerá un periodo de gracia, en donde no se aplicarán penalidades, de hasta un máximo de quince (15) días laborales como tiempo de reclutamiento y adiestramiento de agentes nuevos, sin aplica. De no haber necesidad de adiestramientos o reclutamientos nuevos, los quince (15) días de gracia quedarán sin afecto. Si el volumen de llamadas establecidas en la notificación correctiva no alcanza los quince (15) días laborables luego de aprobada, el período de gracia queda sin efecto y se anula la cantidad de las horas aprobadas. En este caso se medirán los niveles de según descrito. Para los casos de acciones correctivas, las penalidades se calcularán de la siguiente forma: (1) se utilizará como base el número promedio de llamadas establecidas en la notificación correctiva para validar los niveles de servicios obtenidos durante los días restantes, desde que finaliza el período de gracia hasta el último día del mes corriente.
D. La ADFAN podrá imponer una penalidad de quinientos dólares ($500.00) por cada día de retraso luego del quinto día de la fecha de notificación si el proponente no cumple con implantar los cambios solicitados en la programación del sistema IVR. Esta penalidad no podrá exceder de cinco mil dólares ($5,000.00) por cada año fiscal.
E. Del proponente no cumplir con los periodos acordados para la recuperación de incidentes, se le impondrá una penalidad de quinientos dólares ($500.00) por cada día. Esta penalidad no podrá exceder de cinco mil dólares ($5,000.00) por cada año fiscal.

ANEJO VI – ALCANCE DEL TRABAJO Y ESPECIFICACIONES

1. **Requisitos de adiestramiento.**
   - En la fase original de implementación, la ADFAN adiestrará al personal asignado. No obstante, será responsabilidad del contratista el proporcionar los adiestramientos, y materiales de adiestramiento subsiguientes para su personal.
   - Todos los materiales de adiestramiento producidos por el contratista estarán sujetos a la aprobación previa por la ADFAN. La ADFAN retendrá la propiedad de todos los materiales de adiestramiento producidos por el contratista.
   - Los materiales de adiestramiento deberán ser actualizados a través de la visa del contrato para reflejar cambios de diseños, y cambios a políticas y procedimientos estatales o federales. El contratista será también responsable de diseñar y desarrollar métodos para asegurar la cantidad de los resultados de los adiestramientos y de sus operaciones diarias. La solución propuesta debe indicar los métodos a ser utilizados para asegurar la calidad.

2. **Notificación de problemas**
   - El contratista debe proporcionar notificación oral y escrita inmediata a la ADFAN de cualquier incidente o problema. Esto incluye retrasos en los adiestramientos de servicio al cliente, incumplimiento con los niveles de servicio o fechas de vencimiento.
   - En la notificación de problemas como resolución, el contratista deberá mantener una línea de comunicación abierta para asegurar la participación de la ADFAN en la planificación, ejecución y evaluación de cualquier acción tomada.
   - Deberá existir un seguimiento a cada notificación oral y escrita dentro de una cantidad razonable de tiempo, pero en ningún caso deberá exceder mas de siete (7) días calendarios a la notificación original, donde se describa: la naturaleza del problema, las acciones/pasos necesarios para resolver/ corregir el problema, márgenes de tiempo estimados para lograr la resolución, y el personal del contratista asignado a la resolución del problema.

3. **Requerimientos de la Línea Directa para Situaciones de Maltrato**

   Esta sección plantea la arquitectura conceptual del Centro de Llamadas. Las oficinas locales, regionales y/o central de la ADFAN, el personal obligado por ley a reportar situaciones de maltrato, así como cualquier ciudadano en Puerto Rico que sospeche o tenga conocimiento de una situación de maltrato y/o negligencia hacia un menor, adulto con impedimento y/o personas de edad avanzada podrá reportarla a través a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato de la ADFAN. Si el informante realiza una visita a la oficina local, regional y/o central de la ADFAN para reportar una posible situación de maltrato y/o negligencia, el personal de la ADFAN deberá notificar el referido al Centro de Llamadas para que el mismo sea registrado a través de la aplicación SIMCa. El Centro de Llamadas también recibirá llamadas transferidas del 9-1-1, 3-1-1. Y 2-1-1 entre otras agencias gubernamentales o instituciones privadas que brindan apoyo al ciudadano.

Una vez se reciba la llamada a través de la Línea Directa el operador deberá entrevistar al informante para identificar el propósito de la llamada y proceder con el proceso de entrevista detallado según el tipo de llamada que se recibe. Dependiendo del tipo de llamada que se recibe el operador documentará en SIMCa el detalle que se recoge a través de la entrevista y enviará para evaluación del Supervisor del Centro de llamadas la información recopilada una vez termine la llamada.

El Supervisor evaluará la información recopilada en SIMCa para la asignación de prioridad de la llamada, así como cualquier otro trámite correspondiente en el Centro de Llamadas. En caso de ser necesario la llamada puede ser transferida a la Línea de Orientación (LOAF) de la ADFAN (manejada a través de recursos internos de la ADFAN y físicamente separada del Centro de Llamadas). Una vez asignada la prioridad de la llamada por el Supervisor del Centro, el detalle de la llamada es enviado a través de SIMCa a la región correspondiente de ADFAN para evaluación, asignación a un Trabajador Social/Investigador.

b) Requerimientos Operacionales

El servicio de Línea Directa para Situaciones de Maltrato ofrecerá un lugar centralizado para reportar posibles situaciones de maltrato y/o negligencia, situaciones de emergencias relacionadas a menores, adultos con impedimentos y/o personas de edad avanzada, alertas relacionadas a menores que estén o no estén bajo custodia del DF, así como identificación y documentación de situaciones en donde se requiera orientaciones y/o apoyo a familias en donde no está ocurriendo una situación de maltrato y/o negligencia. El Centro de Llamadas es responsable de realizar las entrevistas acordes a un protocolo de entrevista establecido por la ADFAN. A continuación, describimos el proceso para el Centro de Llamadas y los aspectos más significativos que afectan los requerimientos funcionales y técnicos del centro de llamadas.

Resumen del Proceso Operacional de la Línea Directa para Situaciones de Maltrato

Esta sección resume los pasos generales desde el momento que el informante llama al Centro hasta que concluye las acciones necesarias por el Centro de Llamadas:

1. Se recibe la llamada de parte del ciudadano (“Informante”) a la Línea Directa de Situaciones de Maltrato
2. Opciones del IVR (actualmente no existe un IVR, pero se está solicitando como parte de esta propuesta)
3. El operador del Centro de Llamadas (“intaker”) contesta el teléfono, se identifica a sí mismo y a la agencia que representa (ADFAN).
4. El operador abre el “record” de la llamada en SIMCa.

5. El operador orientará (siempre) sobre la confidencialidad y ofrece al informante la opción de identificarse. Cuando el informante no es un profesional obligado a informar, el informante puede permanecer "anónimo".
6. El operador identificará el propósito de la llamada y confirmará la intención de esta.

    a. Orientación

        i. El operador deberá explorar durante la llamada y redactar en sistema la información recopilada durante la llamada. Esto incluye, pero no está limitado a:

            1. Detalle de la situación e información asociada a la llamada.
            2. Datos sobre información demográfica de las personas.
            3. Necesidades identificadas en la llamada (i.e. desempleo, problemas de conducta, servicios legales, custodia, Servicios ADSEF, Servicios ACUDEN, entre otros)
            4. Recursos de apoyo – identifica posibles recursos de apoyo (i.e. familiares, amigos)
            5. Acciones tomadas (i.e. coordinación de servicios, referido a oficina local DF, referido a LOAF, orientación).
            6. Orientaciones ofrecidas (i.e. Departamento de la Familia, AMSSCA, Procuraduría del Paciente).

        ii. El operador, de ser necesario, transfiere la llamada a la Línea de Orientación (LOAF) y envía la orientación (record electrónico)

    b. Emergencia Social

        i. El operador deberá explorar durante la llamada y redactar en sistema la información recopilada durante la llamada. Esto incluye, pero no está limitado a:

            1. Detalle de la situación e información asociada a la llamada.
            2. Información demográfica de los responsables, personas impactadas.
            3. Descripción del incidente.
            4. Servicios coordinados
            5. Evaluación de si la llamada cumple o no con los requisitos definidos para una emergencia social

                a. El registro electrónico de la llamada es transferido al Supervisor para evaluación. El Supervisor será responsable de revisar los datos y

enviarlos a la región (si cumple con los requisitos de una emergencia social).

b. De ser requerida una transferencia a la región a través del sistema mecanizado, la misma debe ser realizada en un periodo no mayor de 2 horas desde el recibo de la llamada.

c. Alerta

i. El operador deberá explorar durante la llamada y redactar en sistema la información recopilada durante la llamada. Esto incluye, pero no está limitado a:

1. Recoger en el Sistema SIMCa información demográfica de los menores para la cual se incluye la alerta o de la "familia desaparecida", de la(s) persona (s) responsable(s), entre otros.
2. Detalle de la situación e información asociada a la llamada.
3. Servicios Coordinados
4. Evaluación de si la llamada cumple o no con los requisitos definidos para una alerta.
   a. El registro electrónico de la llamada es transferido al Supervisor para evaluación. El Supervisor será responsable de revisar los datos y enviarlos a la región (si cumple con los requisitos de una emergencia social).
   b. De ser requerida una transferencia a la región a través del sistema mecanizado, la misma debe ser realizada en un periodo no mayor de 2 horas desde el recibo de la llamada.

d. Referido – los referidos pueden ser menores (0-17 años), adultos con impedimento (18-59 años), o personas de edad avanzada (60 años o más). Los referidos de menores pueden ser por alegado maltrato familiar, maltrato institucional, negligencia familiar, negligencia institucional, entre otras, a tenor con la Ley 57-2023. Los referidos de adultos con impedimentos o personas de edad avanzada pueden ser referidos maltrato/negligencia o maltrato/negligencia Institucional cuando el adulto con impedimentos o persona de edad avanzada reside en comunidad o institución, a tenor con la 121-2019 y la Ley 238-2004. El operador del Centro de llamadas es el único autorizado en sistema para crear un referido.

i. Referidos de menores:

1. Los referidos de menores pueden ser clasificados como institucionales, intrafamiliares o "no cumplen con los requisitos necesarios para ser un referido"

2. Si el propósito de la llamada se relaciona con un posible referido de maltrato/negligencia a un menor la llamada debe seguir el protocolo de entrevista establecido en el Anejo C: Normas, procedimientos y estándares de ejecución en la investigación de referidos de menores. Esto incluye, pero no se limita a:

    a. Recoger en el Sistema SIMCa información demográfica de la posible víctima, de otros menores en el hogar, del padre/madre y/o responsable del menor, del alegado perpetrador, del informante (si la llamada no es anónima)
    b. Identificar tipología del maltrato
    c. Detalle de la situación de posible maltrato/negligencia

3. Si existe más de una posible tipología del maltrato, la documentación en sistema de estos se documenta de manera descendiente de mayor a menor gravedad.

4. Una vez el operador recopile en sistema la información relacionada al posible referido de maltrato/negligencia, el mismo es transferido electrónicamente al supervisor a través del Sistema para evaluación. Ya en este momento la llamada ha terminado.

    a. Validará que la información recopilada es suficiente y pertinente según requerido por el protocolo de llamadas.

        i. En caso de que falte información en el referido (no cumpla con el estándar de suficiencia y pertinencia) o se requiera algún cambio al mismo, se enviará nuevamente de manera electrónica al operador para que realice los cambios correspondientes.

    b. Evaluará la información recopilada para determinar la prioridad de respuesta en sistema.

5. El supervisor envía el referido a la Región (Unidad de Investigaciones Especiales – (UIE).

    a. En caso de que el posible referido sea clasificado como "no cumple" con los requisitos de maltrato, se documenta en sistema y el referido no es enviado a la UIE.
    b. Todas las llamadas recibidas que pueden ser un posible referido de menores deben ser registradas en sistema por el operador, evaluadas por el supervisor del Centro de Llamadas y enviadas a la Región en 2 horas o menos.

ii. Referidos de adultos con impedimentos (18-59 años) y/o persona de edad avanzada (60 años o más):

1. Si el propósito de la llamada se relaciona con un posible referido de maltrato/negligencia a un adulto con impedimento y/o persona de edad avanzada el operador deberá explorar durante la llamada y redactar en sistema la información recopilada durante la llamada. Esto incluye, pero no está limitado a:

    a. Recoger en el Sistema SIMCa información demográfica de la posible víctima, de (las) personas responsables del adulto con impedimento o persona de edad avanzada, del alegado perpetrador, del informante (si la llamada no es anónima)

    b. Tipología de maltrato

    c. Detalle de la situación de posible maltrato/negligencia.

    d. Evaluación de si la llamada cumple o no con los requisitos de inclusión según establecidos en la Ley Núm. 238-2004 y Ley 121-2019.

        i. Independientemente de si la información provista no está acorde con la definición de un referido por Ley, el "referido" se graba en sistema.

2. Si existe más de una posible tipología del maltrato, la documentación en sistema de estos se documenta de manera descendiente de mayor a menor gravedad.

3. Una vez el operador recopile en sistema la información relacionada al posible referido de maltrato/negligencia, el mismo es transferido electrónicamente al supervisor a través del Sistema para evaluación. Ya en este momento la llamada ha terminado.

    a. Validará que la información recopilada es suficiente y pertinente según requerido por el protocolo de llamadas/procedimiento establecido por la ADFAN.

        i. En caso de que falte información en el referido o se requiera algún cambio al mismo, se envía nuevamente de manera electrónica al operador para que realice los cambios correspondientes.

    b. Evaluará la información recopilada para determinar la prioridad de respuesta en sistema.

4. El supervisor envía el referido a la Región.

    a. Todas las llamadas recibidas que **cumplen** con los requisitos de un referido de adulto con impedimento o persona de edad avanzada deben ser registradas en sistema por el operador, evaluadas por el supervisor del Centro de llamadas y enviadas a la Región en 2 horas o menos.
    b. En caso de que la Región no esté de acuerdo con la prioridad asignada al referido y/o con la región asignada, el Supervisor de la Unidad de Investigaciones contactará al Supervisor del Centro de Llamadas para discutir el asunto y "devolver" el referido al Centro de Llamadas para corrección de ser necesario.

c) Horario

El Centro de Llamadas debe estar disponible 7 días, 24 horas y 365 días del año, incluyendo en situaciones de emergencias (i.e. tormentas, inundaciones, terremotos, entre otros)

d) Facilidades

Es un requisito que el Centro de Llamadas de ADFAN esté localizado en Puerto Rico, y que su **operación entera esté dedicada de forma exclusiva** a llamadas relacionadas a los servicios definidos

por la ADFAN. Las facilidades deben estar localizadas en área metropolitana y debe incluir todo el mobiliario, equipo de telefonía, redes y ordenadores (computadoras) para uso de los operadores asignados a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato

e) Personal operacional

El contratista será responsable de reclutar, supervisar y evaluar el personal que realizará los roles de operador ("intaker") y de supervisor ("evaluador").

El personal para el rol de operador deberá tener como mínimo un bachillerato en Trabajo Social de una universidad con programa debidamente acreditado. Los evaluadores deberán tener una maestría en trabajo social de una universidad reconocida con un programa graduado debidamente acreditado. El evaluador deberá estar debidamente certificado/licenciado por el Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico.

El proveedor será responsable de establecer las estructuras de supervisión y apoyo administrativo dentro de su centro de llamadas para proveer los servicios solicitados a un nivel de calidad aceptable para la ADFAN. El contratista deberá designar personal calificado para realizar los adiestramientos a sus recursos contratados (luego de la implementación inicial del Centro de Llamadas) así como personal asignado a Control de Calidad de las llamadas y tareas asignadas para el Centro de Llamadas. Como parte del proceso de negociación de contrato, se establecerán indicadores operacionales, incluyendo acuerdos de niveles de servicio.

El proveedor será responsable de adiestrar y capacitar su personal utilizando libretos y protocolos previamente aprobados por la ADFAN.

El personal designado deberá ser bilingüe (ingles/español) y deberá estar familiarizado con expresiones idiomáticas puertorriqueñas. Sin embargo, todos los materiales y sistemas provistos por la ADFAN estarán en español, por lo que, al atender una llamada, el operador debe hacer la entrevista con el usuario por el teléfono en inglés y entrar los datos en SIMCa en español. No hay un estimado de la proporción de llamadas que serán en inglés, pero se recomienda que al menos un 5% del personal sea bilingüe.

f) Grabaciones del IVR

El contratista deberá hacer las grabaciones de la cinta de voz que utilizará el IVR, así como la programación para crear los menús que se utilizarán en la Línea Directa para Situaciones de Maltrato. La ADFAN se reserva el derecho de solicitar, ya sea en cantidad o frecuencia, los cambios necesarios a la programación del IVR durante la vigencia del contrato sin costo adicional a la ADFAN.

g) Informes mensuales

El proponente debe proveer a la ADFAN informes mensuales relacionados al volumen de llamadas, utilización de los operadores, tiempo promedio de llamadas e histogramas de opciones escogidas por personas que llaman a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, entre otros. Estos informes deben ser sometidos a la ADFAN en formato PDF ("Portable Document Format"). La ADFAN se reserva el derecho de solicitar, ya sea en cantidad o frecuencia, los cambios necesarios a los informes o nuevos

informes durante la vigencia del contrato sin costo adicional a la ADFAN. Algunos de estos informes pueden incluir:

I. Informes IVR

A. Total, de llamadas recibidas por el IVR
   1. Número de originación de la llamada
   2. Número de destino de la llamada
B. Tiempo medio de habla (AHT) de las llamadas
C. Llamadas abandonadas en el IVR
   1. Tiempo promedio de abandono
D. Reporte de llamadas por opción en el IVR
   1. Completaron el objetivo de opción y terminaron
   2. Completaron el objetivo de opción y continuaron a otra opción
   3. Llamadas que pasaron a Teleoperador de opción
   4. Llamadas que terminaron sin completar opción

Estos reportes serán por día, mes y acumulativo.

II. Informes de entrada área de espera (Inbound Queue)
A. Número de llamadas recibidas
B. Número de llamadas atendidas
C. Nivel de servicio y nivel de atención
D. Número de llamadas abandonadas
E. (%) por ciento de abandono
F. Average Hearing Time (AHT) (Tiempo medio de habla)
G. Average Speed of Answer (ASA)
H. Horas de teleoperación
I. Por ciento (%) de teleoperadores por día
J. Llamadas atendidas por hora

Estos reportes serán por día, mes y acumulativo. Deberán incluir un desglose de la información por tipo de llamada recibida.

III. Informes Outbound
A. Número de discados
B. Número de contacto
C. Descripción de los contactos
D. Contacto efectivo
   1. Descripción de contactos efectivos
E. No contacto
F. Tipología de objeciones
G. AHT
H. Por ciento (%) de cierre (contactos vs. Objetivo de lista)

Estos reportes serán por día, mes y acumulativo. Deberán incluir un desglose de la información por tipo de llamada recibida.

h) Niveles de Servicio

El proponente debe plantear parámetros de nivel de servicio Service Level Agreement (SLA) para las siguientes situaciones:

- El 85% de las llamadas recibidas deberán ser contestadas en 20 segundos o menos (una vez entren a la fila).

- Las llamadas abandonas no deben exceder un 5% de las llamadas recibidas (una vez entren a la fila).

- Los clientes que llamen a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato pueden encontrar un tono de ocupado en no más de 15% de las llamadas.

- Los clientes que llamen a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato no deberán esperar más de cinco (5) minutos en la cola ("queue")

- El tiempo entre el recibo de llamada y la transferencia electrónica (o físicas en caso de que el sistema mecanizado esté abajo) del referido, orientación, alerta o emergencia social a la unidad correspondiente no deberá ser mayor de dos horas.

- El promedio de tiempo de habla de las llamadas efectuadas por los informantes debe estar entre un promedio de diez (10) minutos de contacto con los operadores.

- Los cambios solicitados en la programación del IVR, el protocolo de entrevistas telefónicas o el procedimiento para el manejo de llamadas se implementará en cinco (5) días a partir de la notificación de la ADFAN.

- Un tiempo de recuperación de incidentes de acuerdo con lo siguiente:
  - No disponibilidad del equipo del IVR 60 minutos
  - No disponibilidad del cuadro telefónico 30 minutos
  - No disponibilidad de líneas de datos 5 minutos
  - No disponibilidad de troncales telefónicas 5 minutos

Para asegurar cumplimiento de los requisitos de disponibilidad, el Contratista proveerá un informe mensual de la disponibilidad de los servicios e incluirá documentación detallada de cualquier excepción.

i) Número 1-800

La ADFAN tiene dos números telefónicos para la Línea Directa para situaciones de maltrato ("1-800" y número área metro). El contratista deberá hacer una declaración a los efectos de su disposición para transferir el número 1-800 a la ADFAN a solicitud o al momento de resolución de contrato.

j) Servicios TTY

El Contratista proporcionará servicios TTY para permitir a ciudadanos con discapacidades poder comunicarse con representantes de Servicio de Cliente por mensajes escritos a máquina y/o cualquier otro servicio para atender la población.

k) Responsabilidades ADFAN

El proponente agraciado desarrollará este proyecto en colaboración con la Oficina de la Administración de ADFAN. En el proyecto, el personal asignado por la Oficina de la Administración tendrá las siguientes responsabilidades:

- Especificar el diálogo y/o preguntas guías a ser utilizados por los operadores del Centro de Llamadas para los referidos, alertas, emergencias sociales, orientaciones a ser documentados en SIMCa, así como cualquier cambio al mismo.

- Proveer a los operadores del Centro de Llamadas una capacitación sobre el uso de SIMCa y el diálogo a ser utilizado. Ver sección 6.16 REQUISITOS DE ADIESTRAMIENTO.

- Atender incidentes operacionales de SIMCa con el suplidor contratado para asegurar que estén disponibles a los operadores del Centro de Llamadas. Los incidentes documentados de SIMCa no serán contabilizados como períodos de no disponibilidad del Centro de Llamadas.

- Designar una persona contacto de parte de la ADFAN que certificará toda especificación técnica relacionada a la conectividad entre las facilidades del proponente, la ADFAN y/o cualquier contratista que provea "hosting" a SIMCa, así como cualquier otro asunto relacionado al funcionamiento de SIMCa.

- En los primeros treinta (30) días de operación del Centro de Llamadas, la ADFAN destacará un gerente o supervisor de la agencia para poder atender oportunamente cualquier situación que pudiera surgir en cuanto al manejo de llamadas en la Línea Directa para Situaciones de Maltrato y cualquier otro proceso que requiera comunicación con los diferentes componentes de ADFAN y DF.

- La ADFAN especificará por escrito cualquier cambio en configuraciones técnicas, protocolos de manejo de cliente, procesos de informar incidentes, cambios en la programación o la grabación del IVR de manera que el proponente pueda cumplir con el SLA estipulado.

1.1 Seguridad Administrativa

El Contratista será responsable de asegurar la integridad de las operaciones incluyendo el desempeño personal asignado. El Contratista asegurará que una evaluación apropiada es conducida para todo el personal a ser nombrado, esto incluye la verificación de que el personal contratado no tiene

antecedentes relacionados a situaciones de maltrato y/o negligencia en el Registro Central de la ADFAN.

1.2 Inspecciones, auditorías, e investigaciones

La ADFAN tendrá el derecho de inspeccionar, examinar, investigar o revisar todas las facilidades del Contratista en la realización de servicios relacionados. En tal capacidad, los representantes de la ADFAN tendrán el acceso en todo momento a instalaciones, archivos, informes, personal y otros aspectos relacionados. El Contratista estará sujeto a investigaciones por parte de las autoridades estatales y federales. La ADFAN y el Contratista cooperarán de lleno en estas investigaciones proporcionando la información requerida.

1.3 Configuración de Equipos

Configuración de los ordenadores y las telecomunicaciones para que los operadores se puedan conectar a los servidores de la aplicación provista por la ADFAN deberán ser realizadas por los contratistas. La ADFAN será responsable de proveer al contratista los parámetros para poder configurar las conexiones a los servidores y configurar el acceso de los usuarios a la aplicación.

1.4 Especificaciones mínimas de los ordenadores

Los requisitos mínimos para la utilización del sistema provisto por la ADFAN son:

- Mínimo resolución 1024 x 768
- Internet Explorer 6.0 en adelante con “compatibility” hasta IE 10.0
- Windows 10
- Office 2007 y 2010

1.5 Líneas de telecomunicación

El proponente proveerá la línea de telecomunicaciones entre las facilidades del Centro de Llamadas y la Oficina de Sistemas de Información o el contratista que esté proveyendo los servicios de “hosting” para la aplicación, para asegurar que los operadores tengan acceso a SIMCa o el sistema mecanizado en uso. El proponente deberá, además, proveer un método alterno de conectividad en caso de fallas. El detalle de esta solución deberá estar descrito en la propuesta.

El proponente proveerá al menos una línea primaria y una secundaria para el cuadro telefónico utilizado por el Centro de Llamadas. El detalle de esta solución deberá estar descrito en la propuesta.

En caso de relocalización o mudanza de las facilidades físicas, los costos de instalaciones de las líneas de telecomunicaciones serán pagadas por el contratista.

1.6 Contingencia y recuperación en caso de desastres

En caso de que el sistema SIMCa no esté disponible el contratista será responsable de tener procesos establecidos que permitan la continuidad de sus operaciones para la toma de referidos y su envío a las regiones y/o personal de la ADFAN que realizará las investigaciones.

En caso de desastres el contratista deberá poder reanudar los servicios en un periodo no mayor a 72 horas ya sea desde el mismo lugar en donde opera el Centro de Llamadas o un lugar alterno. Un plan de recuperación en caso de desastres deberá formar parte de los entregables asociados a la implementación del Centro de Llamadas. El proponente deberá presentar el detalle de la solución como parte de la propuesta.

1.7 Transición de operaciones

En caso de ser requerida una transición de operaciones del Centro de Llamadas (cambio entre proveedor actual y proveedor seleccionado a través del proceso de solicitud de propuestas); el contratista agraciado deberá proveer un plan de transición como parte de la propuesta. Una vez adjudicada la propuesta el proponente agraciado tendrá un máximo de hasta (90) noventa días para realizar los trámites de transición con la compañía existente.

ANEJO A – LLAMADAS RECIBIDAS Y TIEMPO PROMEDIO DE HABLA

Mes/Año	Llamadas Recibidas	Tiempo
Junio 2024	5,020	13:20
Julio 2024	5,614	11:49
Agosto 2024	5,735	13:00
Septiembre 2024	6,908	13:26
Octubre 2024	6,977	13:17
Noviembre 2024	5,129	12:51
Diciembre 2024	5,158	13:26
Enero 2025	5,538	13:16
Febrero 2025	5,617	13:54
Marzo 2025	5,981	13:26
Abril 2025	5,252	13:34
Mayo 2025	5,874	13:26
Total	**68,803**	

Promedio mensual	6,123	11:25
Máximo en el año (Junio 2024 – Mayo 2025)	6,977	
Mínimo en el año (Junio 2024 – Mayo 2025)	5,020	

Los tiempos de habla incluyen todos los tipos de llamadas recibidas por el Centro de Llamadas al momento.

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas
Junio 2024	5,020	4,835
Julio 2024	5,614	5,443
Agosto 2024	5,735	5,319
Septiembre 2024	6,908	6,097
Octubre 2024	6,977	6,511
Noviembre 2024	5,129	4,932
Diciembre 2024	5,158	5,073
Enero 2025	5,538	5,490
Febrero 2025	5,617	5,552
Marzo 2025	5,981	5,916
Abril 2025	5,252	5,149
Mayo 2025	5,874	5,684
TOTAL	**68,803**	**66,001**

1.8 Desglose de costos

Los proponentes deberán completar la información solicitada en el Anejo B – Desglose de costos. Se recomienda a los proponentes ofrecer la solución más costo-efectiva posible que cumpla a cabalidad con las necesidades detalladas en esta Solicitud de Propuestas. La sección financiera deberá incluir precios para todos los productos y servicios incluidos en este documento.

El Anejo A – Llamadas recibidas y tiempo promedio de habla puede ser utilizado como una guía para calcular los costos relacionados a los servicios requeridos a través de esta Solicitud de Propuestas.

A menos que se indique lo contrario, los precios cotizados serán válidos, por la duración del Contrato.

ANEJO B – DESGLOSE DE COSTOS

Gastos operacionales básicos

Descripción	Costo	Comentarios
IVR – Inicial		Incluya los costos adicionales de hacer la grabación y programar el IVR (si aplica)
Otros		Incluya en detalle cualquier otra partida que estime relevante (si aplica)

Costos por hora de estación (Operadores/"intakers")

Horas de estación (mensual)	Costo por hora	Rango de Llamadas	Describa que incluye estos costos
Menos de 5,000			
5,001 – 5,500			
5,501 – 6,000			
6,001 – 6,500			
6,501 – 7,000			
7,001 – 7,500			
7,501 – 8,000			
8,001 – 8,500			
8,501 – 9,000			
9,001 o más			

Costo por hora de estación (Supervisores/Evaluadores)

	Supervisores	Evaluadores	Describa que incluye estos costos
Menos de 5,000			
5,001 – 5,500			
5,501 – 6,000			
6,001 – 6,500			
6,501 – 7,000			
7,001 – 7,500			
7,501 – 8,000			
8,001 – 8,500			
8,501 – 9,000			
9,001 o más			

Costos de llamada – "Outbound"

	Costo por minuto
Incluya costo por minuto para llamadas "outbound"	

Costo de llamada – IVR

Volumen de llamadas (mensual)	**Costo por llamada**	**Comentarios**
0 – 6,000		Incluye los costos por llamada que termina en el IVR (no pasa al Teleoperador).
6,001 – 10,000		
10,001 o más		

Los proponentes deberán ofertar para todas las partidas aquí presentadas. Las partidas de precio se deben cotizar tomando en consideración un contrato de dos años, con la posibilidad de una extensión de un año adicional.

ANEJO C – NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y ESTANDARES DE EJECUCION EN LA INVESTIGACION DE REFERIDOS DE MENORES

A continuación, se esboza en forma secuencial la normativa, el procedimiento y los estándares aplicables, según la etapa de intervención en la investigación de referidos. Este procedimiento aplica a la investigación de referidos de una familia sin antecedentes en el Servicio de Protección a Menores y a la investigación de referidos de casos activos.

En el manual incluye, a manera de referencia, varios anejos que contienen información detallada y ejemplos que ayudarán al proceso de recopilación de información para la toma de referido, cernimiento y asignación de respuesta.

103.1 Etapa del Recibo de Referido

El proceso que comprende la recopilación de la información en la Línea Directa u oficina local, el cernimiento del referido, la asignación de prioridad de respuesta y la transferencia a la unidad de trabajo correspondiente no excederá el margen de tiempo de dos horas, a partir del recibo de la llamada.

Este procedimiento será aplicable a toda situación en la cual se alegue maltrato en un hogar de familia, hogar de crianza u hogar de recurso familiar.

- Al recibo de la llamada, se recogerá información suficiente y pertinente para poder tomar decisiones sobre:
- El cernimiento: Para determinar cuáles referidos cumplen con los requisitos establecidos en la clasificación de protección de menores.
- La Prioridad de Respuesta: Para identificar si existen indicadores de peligrosidad (presente o inminente) que amenazan la seguridad del/de la menor y para establecer, en base a la información recopilada, la prontitud con la cual la Agencia deberá hacer contacto cara a cara con la menor alegada víctima y su familia.

103.1.1 Protocolo para la Recopilación de información durante la Entrevista (2,3)

El procedimiento de entrevista al informante no es un proceso pasivo donde el personal de la Línea Directa u Oficina Local solo se limite a documentar la información que voluntariamente ofrece el informante. El proceso de entrevista, como **la primera intervención de seguridad** de la Agencia, es uno activo y estructurado.

El protocolo para la recogida de información consiste en tres fases: la Fase Introductoria, la Fase Exploratoria y la Fase de Cierre de la entrevista. Cada fase, a su vez, ha sido estructurada en términos de las acciones o pasos a completar para facilitar la recopilación de información.

Etapa 1: La Fase Introductoria

Paso 1. Las Presentaciones

En este paso, el objetivo es proveer una orientación general al informante sobre el proceso de recopilación de información. Se debe identificar a los menores alegadas víctimas y al padre, madre o persona responsable sujeto del referido. También se debe intentar establecer la identidad del informante.

En esta fase, el personal de la Línea Directa u Oficina Local dirigirá la entrevista para completar las siguientes tareas:

a. En primer lugar, se identificará a sí mismo y a la Agencia que representa;
b. Solicitará al informante que se identifique, y orientará (siempre) sobre la confidencialidad. Cuando el informante no es un profesional obligado a informar, se podrá posponer la petición de que éste se identifique, cuando se entienda que ello facilitará el que informante continúe compartiendo información. No obstante, antes de la conclusión de la llamada se le solicitará que se identifique y se orientará sobre la confidencialidad de la llamada.
   Ejemplo: "Buenos días, Línea Directa para Situaciones de Maltrato. Rivera le habla, ¿Cómo le puedo ayudar?
c. Identificará el propósito de la llamada y confirmará que la intención es referir una situación de maltrato a menores:
   Ejemplo: "¿Cuál es el propósito de su llamada?"
d. Obtendrá información sobre la composición familiar y los datos demográficos que permitan identificar a la familia. Cuando el informante no pueda proveer nombres o direcciones específicas, se hará el esfuerzo para poder identificar o localizar la familia formulando preguntas dirigidas a explorar otros datos de referencia.
e. Explicará, brevemente, el proceso de recopilación de información con el cual se proseguirá en la entrevista.

El personal de la Línea Directa debe recopilar la siguiente información:

COMPOSICION FAMILIAR Y DATOS DEMOGRAFICOS GENERALES DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA

Víctimas

- Nombres, apellidos y apodo
- Descripción física (pelo, ojos, tez, uso de espejuelos, peso, estatura)
- Edad (o edad aproximada)
- Sexo
- Impedimentos físicos y/o mentales
- Marcas particulares (tatuajes, cicatrices, lunares, pantallas/piercing)
- Escuela o lugar de cuido de los niños, cuando aplique; si es escuela, incluya el nombre y grado que cursa

Otros Menores en el Hogar

- Nombres, apellidos y apodo
- Descripción física (pelo, ojos, tez, uso de espejuelos, peso, estatura)
- Edad (o edad aproximada)
- Sexo
- Impedimentos físicos y/o mentales
- Marcas particulares (tatuajes, cicatrices, lunares, pantallas/piercing)
- Escuela o lugar de cuido de los niños, cuando aplique; si es escuela, incluya el nombre y grado que cursa

Padre, Madre o Persona Responsable

- Nombres, apellidos y apodo
- Descripción física (pelo, ojos, tez, uso de espejuelos, peso, estatura)
- Edad (o edad aproximada)
- Sexo
- Impedimentos físicos y/o mentales
- Marcas particulares (tatuajes, cicatrices, lunares, pantallas/piercing)
- Lugar de trabajo
- Número de teléfono residencial, personal u otro
- Relación con el número

Alegado Perpetrador

- Nombres, apellidos y apodo
- Descripción física (pelo, ojos, tez, uso de espejuelos, peso, estatura)
- Edad (o edad aproximada)
- Sexo
- Impedimentos físicos y/o mentales
- Marcas particulares (tatuajes, cicatrices, lunares, Pantallas/piercing)
- Lugar de trabajo
- Número de teléfono residencial, personal u otro
- Relación con el número

Informante

- Nombres, apellidos y apodo
- Edad
- Número de teléfono residencial, de contacto u otro
- Dirección residencial, que incluya punto de referencia, en los casos que aplique
- Si es algún funcionario, explorar, además, agencia o compañía (lugar de trabajo), función, licencia o placa, si aplica

- Teléfono del cual está llamando
- teléfono del trabajo y alguno otro contacto, puede ser personal
- Siempre preguntará si autoriza a que se divulgue su información

Dirección Residencial

- Localizada en una urbanización:
  - Nombre de la urbanización, calle, número de la residencia y color o colores de esta
  - De no saber la dirección exacta, solicitar o preguntar:
  - Ya estando en la urbanización, explíqueme cómo llegar a la residencia (Por ejemplo: se entra a la urbanización y se dobla la derecha en la segunda calle, es la residencia color crema verde, que ubica a la izquierda).

- Localizada en el mismo pueblo:
  - Nombre de la calle, número de la residencia y color o colores de esta.
  - De no saber la dirección exacta, solicitar o preguntar: ¿La misma ubica luego de…? (Por ejemplo: un bar, negocio, escuela, Iglesia, supermercado, "mall" familia conocida en el lugar, colmado, etc.)
  - ¿Se encuentra a la izquierda o a la derecha de la calle?
  - ¿De qué color o colores está pintada la residencia?

- Localizada en un barrio:
  - Nombre del barrio, sector, carretera, kilometro, hectómetro, ramal (si aplica) y color o colores de la residencia.
  - De no saber la dirección exacta, solicitar o preguntar:
  - Ya estando en el barrio, ¿cómo se llega a la residencia? ¿Algún punto de referencia que podamos utilizar? Puntos de referencia pueden ser: escuela, iglesia, colmado, tienda, bar, negocio, familia conocida, puente, etc. (Ejemplo 1: Segunda residencia luego de la iglesia católica. Ejemplo 2: Luego del bar "Aquí me quedo", continuar directo y doblar a la derecha en la intersección. Es la quinta residencia a la derecha. Ejemplo 3: Luego de la Escuela XXX, doblar a la izquierda, continuar directo, subir una cuesta hasta llegar al llano, continuar directo y comenzar a bajar. Doblar a la izquierda en la segunda calle y continuar directo. La residencia ubica al final de la calle).
  - ¿De qué color o colores es la residencia? ¿Es de madera o de cemento? ¿Tiene techo de zinc? ¿Tiene algo que la diferencia de las demás residencias en la calle? (Por ejemplo: la residencia es en cemento y está pintada de color azul, rosa y blanco. Frente al casa hay un jardín con flores violeta y tiene un portón color blanco).

- Cuando el menor se encuentra en otra dirección que no es su hogar.
  - Cuartel de la Policía – dirección física con punto de referencia, y teléfono

- Hospital – dirección física, donde se encuentra el menor (piso, habitación, cama o área) teléfono,
- Escuela – dirección física con punto de referencia y teléfono.

Paso 2: Oportunidad para el informante compartir información de manera interrumpida

En este paso, el objetivo es proveer una oportunidad al informante de compartir sus preocupaciones inmediatas, con el mínimo de interrupciones, si alguna. Esto ayudará al personal de la Línea Directa u Oficina Local que toma el referido a obtener una visión general de la situación que se está refiriendo.

El personal de la Línea Directa u Oficina Local deberá introducir este compartir de información mediante preguntas abiertas y no dirigidas.

a. Permítale hablar sobre las alegaciones del maltrato, sobre eventos relacionados o asuntos que tengan que ver con la seguridad de los menores, pero, además, planifique volver a discutir estos asuntos más adelante.
b. Durante este relato, el personal de la Línea Directa u Oficina Local deberá ir capturando información relacionada al estándar de información requerido.
c. Los siguientes son ejemplos con las que puede propiciar este compartir de información:
    - ¿Por qué no empieza por compartir lo que le está preocupando?
    - Dígame cuáles son sus preocupaciones con relación a esta familia.
    - Ahora le voy a dar la oportunidad de que comparta conmigo la información y las preocupaciones que tiene sobre la familia. Si le interrumpo es para aclarar algún dato, pero voy a intentar que sea lo menos posible.

Paso 3: El estado emocional del informante

En este paso, el objetivo es el conocer el estado emocional y responder adecuadamente al mismo, según sea necesario.

a. En el manejo de la entrevista con el informante, el personal deberá exhibir una conducta, que sea cónsona con el objetivo de recopilar información suficiente y pertinente. Ayudará al informante a mantenerse enfocado, según éste continúe relatando sus preocupaciones.
b. Se debe proceder con el entendimiento de que las emociones y sentimientos del informante son importantes, que el estado emocional de éste nos revela información de la familia referida y del informante mismo.
c. Se Por ello, el personal de las Línea Directa u Oficina Local, en términos generales, deberá:
    - Ser cortés y respetuoso
    - Demostrar interés genuino en el relato y las preocupaciones que este trae

●Demostrar empatía hacia los sentimientos y circunstancias que el informante esté experimentando
●Validar sus emociones o hacerlo sentir que sus sentimientos están siendo tomados en cuenta
●Facilitarle al informante brindar la información para que éste pueda elaborar y clarificar los datos sobre la situación que está refiriendo y sobre sus preocupaciones

d. Los siguientes son ejemplos con los que puede responder o atender el estado emocional del informante:
● ¿Qué es lo que más le preocupa sobre esta situación?
● ¿Ha podido hablar sobre esta situación con alguna otra persona?
●Es evidente que esta situación le preocupa mucho…
●Usted tiene mucho coraje/frustración/etc.
●Entiendo que esto es difícil para usted.

Paso 4: Evaluación inicial del informante
En este paso, el objetivo es tomar en consideración la relación del informante con la familia referida y sus motivaciones para hacer el referido.

a. En relación con el informante, es necesario aclarar qué tipo de información puede o no proporcionar sobre la situación familiar y sobre el funcionamiento individual de sus miembros, la confiabilidad de la información que nos brinda, sus motivos, y su credibilidad, antes de continuar profundizando en el proceso de entrevista.
b. Las siguientes preguntas pueden facilitar esta exploración:
● ¿Cómo conoce de la familia, de la situación?
● ¿Desde cuándo la familia vive en la dirección provista para contactarla y donde residía antes?
● ¿Cómo se enteró de la misma? (vio, escuchó, fue testigo o le contaron)
● ¿Dónde ocurrieron los hechos?
● Fecha y hora en que ocurrieron los hechos
● ¿Desde cuándo tiene conocimiento de esta situación?
● ¿Qué motiva su llamada en este momento?
● ¿Ha intentado usted intervenir en la situación, o hacer otra cosa?
● ¿Cuándo fue la última vez vio al menor/es?
● ¿Se ha referido anteriormente esta situación? ¿Cuándo? ¿A quién? ¿Quién hizo el referido?
● ¿Existen antecedentes con el Departamento de la Familia o han visto algún trabajador social visitando la residencia? ¿Cuándo fue la última vez que lo vio visitar la familia?
● ¿Es el menor custodio del Departamento de la Familia?
●Tipo de custodia que posee la persona responsable: ¿física o legal? También, si es tipo temporero, por ejemplo: centro de cuido, familiar o vecino.

Paso 5: Cernimiento inicial del referido.

En este paso el objetivo es que el personal de la Línea Directa u Oficina Local determine si la información recopilada, hasta este momento, sugiere que la situación referida cumple con los criterios establecidos para la aceptación de un referido en el Servicio de Protección a Menores.

A la conclusión de la Fase Introductoria, la información recopilada en el proceso de entrevista deberá establecer:

a. Los datos para identificar a la familia nombrada en el referido: el nombre de la familia, dónde reside o dónde se puede localizar al menor, alegada víctima de maltrato
b. La confiabilidad de la información, los motivos, la credibilidad y las preocupaciones del informante respecto a la situación referida
c. Si la situación referida cumple con los criterios principales para ser atendida en el Servicio de Protección a Menores. Los criterios para aceptar un referido en el Servicio de Protección a Menores son:
    - ●que cumplan con las definiciones de la Ley Núm. 57 de 2023
    - ●de menores que no hayan cumplido los 18 años de edad
    - ●existe una dirección o puntos de referencia, que permita localizar a la alegada víctima de maltrato y/o a la familia.
    - ●que cumplan con el requisito de que el alegado maltratante es el padre, madre o persona responsable
    - ●donde se hacen alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño al/la menor.
    - ●donde se hacen alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño causados al/la menor por un tercero y, se alega, además que el padre, madre o persona responsable, ha incurrido en conducta negligente al no proteger al/la menor
    - ●donde el incidente o situación de maltrato o potencial de maltrato ha ocurrido o pudiera ocurrir en la jurisdicción de Puerto Rico
    - ●donde el/la alegado/a maltratante es un/a operador/a de un hogar de crianza, o cualquier empleado/a o funcionario/a de una institución pública o privada, que ofrezca servicios de cuido durante un día de veinticuatro horas (24) horas o parte de éste o que tenga bajo su control o custodia a un/a menor para su cuido, educación, tratamiento o detención
d. Cuando el referido no cumple con los criterios principales para ser atendido en el SPM:
    - ●Informará las razones por las cuales no constituye un referido
    - ●Orientará sobre otros servicios disponibles, incluyendo referir a la Línea de Orientación y Apoyo Familiar
e. Cuando no se pueda determinar en esta fase, si la situación cumple con los criterios para ser atendido en el SPM, es responsabilidad del personal de la Línea o de la Oficina Local buscar información detallada en la Fase Exploratoria para tomar una decisión sobre la aceptación del referido en el SPM.
f. Cuando la situación cumple con los criterios para ser atendido en el SPM, se procederá a la fase exploratoria de la entrevista.

Etapa 2: La Fase de la Exploración

Paso 6. Ayudar al informante a enfocar su atención

En este paso, el objetivo es que el personal de la Línea Directa u Oficina Local ayude al informante a enfocar s atención para obtener información que ayuda a cernir el referido y asignarle la prioridad de respuesta.

a. Explicará al informante que se realizarán una serie de preguntas con el propósito de entender mejor las necesidades de la familia y la situación de los menores.
b. Explicará al informante que repasará algunos datos obtenidos previamente, para aclarar la situación de la familia

Paso 7: Recopilación de información de acuerdo con el estándar de recopilación y avalúo de información en la toma del referido

En este paso, el objetivo es que el personal de la Línea Directa u Oficina Local recopile información a través de las seis preguntas del funcionamiento familiar: Magnitud del maltrato, Circunstancias que rodean o acompañan el maltrato, Funcionamiento del menor, Prácticas de disciplina, Prácticas de crianza y el Funcionamiento del adulto.

El personal de la Línea Directa u Oficina Local realizará una entrevista más estructurada y enfocará sus preguntas para obtener información específica y detallada. El cumplir con los criterios de pertinencia y suficiencia en la recopilación de la información facilitará, más adelante, la toma de decisiones acertadas sobre cernimiento del referido y la asignación de la prioridad de respuesta.

El personal de la Línea Directa u Oficina Local cumplirá con recopilar información de acuerdo con los estándares de información requeridos en la toma del referido. Es razonable esperar que el informante no tenga conocimiento sobre cada uno de los requisitos de información que se describen a continuación. Sin embargo, el personal de la Línea Directa u Oficina Local deberá hacer las preguntas correspondientes para obtener toda la información pertinente posible, ya que de ello depende el análisis para identificar la presencia de amenazas a la seguridad del menor, según lo sugiere el contenido del referido.

Estándares de información requeridos

a. **¿CUAL ES LA MAGNITUD DEL MALTRATO?** Esta pregunta está dirigida a la conducta maltratante y a sus efectos inmediatos en el menor. Para contestarla adecuadamente se requiere información suficiente y pertinente que permita identificar y describir:
    - Tipología de maltrato
    - Severidad del maltrato
    - Síntomas físicos y emocionales del maltrato
    - Historial del maltrato
    - Descripción específica de eventos de maltrato

●Identificación del menor/es víctima de maltrato y del padre, madre o persona responsable que maltrata

b. **¿QUE CIRCUNSTANCIAS RODEAN O ACOMPAÑAN EL MALTRATO?** Esta pregunta está dirigida a cualificar la naturaleza de las circunstancias que rodean el maltrato. Esto ayuda a determinar si el maltrato o las condiciones adversas que amenazan al menor, están ocurriendo al momento de la llamada, si son condiciones constantes o aisladas. Para contestar esta pregunta adecuadamente se requiere información suficiente y pertinente sobre:

●La duración del maltrato
●La intención del maltratante al incurrir en la conducta maltratante
●Explicaciones que ofrecen el padre, madre o persona responsable sobre el maltrato y las condiciones que imperan en la familia (las posibles causas y/o factores que contribuyen al problema)
●El reconocimiento y actitud del padre, madre o persona responsable hacia el maltrato
●Otros problemas que están ocurriendo en la familia a la par que el maltrato (uso de drogas, disturbios emocionales, entre otros)

c. **FUNCIONAMIENTO DEL MENOR: ¿COMO FUNCIONA EL/LA MENOR EN SU VIDA DIARIA?:** Esta pregunta va dirigida a auscultar cómo el menor se comporta de día a día. Incluye conductas predominantes, sentimientos, intelecto, capacidad física y temperamento. No se refiere al comportamiento del menor en algún punto de tiempo específico o que surge como reacción a una situación. Esto incluye información suficiente y pertinente sobre:

●Capacidad para el apego
●Humor y temperamento en general
●Funcionamiento intelectual-cognitivo
●Destrezas de comunicación y sociales
●Expresiones de emociones y sentimientos
●Conducta
●Relaciones con pares
●Aprovechamiento escolar
●Independencia
●Destrezas motoras
●Salud mental o física
●Funcionamiento dentro de las expectativas culturales

d. **FUNCIONAMIENTO DEL ADULTO: ¿COMO SE COMPORTA EL ADULTO RESPECTO AL MANEJO DE LA VIDA DIARIA Y SU ADAPTACION, EN GENERAL?** Esta pregunta va dirigida a auscultar la manera en que éstos piensan, sienten y se comportan de día a día. No incluye prácticas de crianza. El adulto se refiere al padre, madre o persona responsable y a otros adultos que residan en el hogar. Esto incluye información suficiente y pertinente sobre:

- ●Destrezas de comunicación y social
- ●Mecanismos que utiliza para el manejo del estrés y para lidiar con la vida
- ●Auto control
- ●Destrezas para la solución de problemas
- ●Juicio y toma de decisiones
- ●Independencia
- ●Manejo del hogar y de las finanzas
- ●Empleo
- ●Participación ciudadana y en la comunidad
- ●Racionalidad
- ●Auto-cuido, autopreservación
- ●Uso de sustancias
- ●Salud mental
- ●Salud, capacidad física

●Funcionamiento dentro de las normas culturales

e. **¿CUALES SON LAS <u>PRACTICAS DE DISCIPLINA</u> UTILIZADAS POR EL PADRE, MADRE O PERSONA RESPONSABLE?** Esta pregunta va dirigida a la manera en que éstos abordan la disciplina (definida en el concepto amplio de la socialización y dirección o guía que éstos le proveen al menor). Este aspecto del funcionamiento familiar, generalmente, está altamente relacionado al riesgo de maltrato y a las amenazas de un menor. Incluya información suficiente y pertinente sobre:

- ●Método de disciplina
- ●Concepto y propósito de la disciplina
- ●Prácticas culturales

f. **¿CUALES SON <u>LAS PRACTICAS DE CRIANZA</u> QUE GENERALMENTE (TIPICAS O DOMINANTES) UTILIZAN EL PADRE, MADRE O PERSONA RESPONSABLE?** La contestación de esta pregunta nos ayuda a entender mejor la naturaleza de la interacción entre el menor y sus padres. No incluye disciplina. Esto incluye información suficiente y pertinente sobre:

- ●Razón para ser un padre, madre o persona responsable
- ●Satisfacción con su rol de cuidador
- ●Conocimiento y destrezas para crianza y sobre el desarrollo del/la menor
- ●Expectativas del padre, madre o persona responsable y empatía hacia el/la menor
- ●Proceso de toma de decisiones en las prácticas de crianza
- ●Historial de conductas relacionadas a la crianza
- ●Sentido de protección sobre el menor

Paso 8: Clarificación de la información recopilada que pueda sugerir Peligro Presente o Peligro Inminente

En este paso, el objetivo es asegurar que el personal de la Línea Directa u Oficina Local busca la información específica para aclarar de ser necesario, si la información recopilada cumple con los

criterios de Peligro Presente o Peligro Inminente. Esto requiere que el personal logre que el informante describa, de manera específica, lo que sabe sobre el funcionamiento del padre, madre o persona responsable y cómo obtuvo este conocimiento.

Para poder analizar los datos obtenidos y guiar la entrevista, debe conocer los siguientes conceptos:

Menor vulnerable. La vulnerabilidad siempre incluirá menores dependientes (0-6 años), pero también puede incluir niños mayores que son indefensos y dependientes. Esta amenaza se ilustra en los siguientes ejemplos:

- La falta de capacidad del/la menor para protegerse a sí mismo/a.
- El/la menor es susceptible a experimentar consecuencias severas basadas en el tamaño, movilidad, y ha estado social/emocional.
- Niños/as menores (generalmente entre 0-6 años de edad)
- El/la menor tiene discapacidad en el desarrollo físico o mental.
- El/la menor está aislado/a de la comunidad.
- El/la menor tiene falta de habilidad para anticiparse y juzgar la presencia de peligro.
- El/la menor conscientemente o desconociéndolo provoca o estimula amenazas y reacciones.
- El/la menor tiene una pobre salud física o tiene capacidad física y robustez limitada; es frágil.

Amenaza de peligro específica y observable. Por lo especifica que es, podemos pasar juicio sobre las consecuencias de esta. Las alegaciones no son resultado de lo que sospecha o interpreta el informante o el funcionario que recibe el referido. Las alegaciones son resultado de lo que el informante u otra persona ha observado. La amenaza de peligro describe una condición/situación familiar, conducta, emoción, actitud, motivo, intención, percepción o falta de capacidad que exhibe el padre, madre, persona responsable u otros adultos que residen en el hogar y que:

- Está activa en el momento que se recibe el referido: el/la menor está en peligro "ahora mismo". Típicamente, el tipo de maltrato será físico, verbal o sexual. Nota: Cuando las condiciones que se describen son de negligencia crónica, relacionada a de privación severa, para cumplir con el criterio de peligrosidad, la condición de la estructura o algo específico en los alrededores o dentro de la misma, deberán estar comprometiendo, "ahora mismo", la salud física de/la menor.
- Está fuera de control: la/s persona/s que causa/n la condición familiar o exhibe/n la conducta, emoción, motivo o percepción no tiene/n la capacidad, interés o la fuerza de voluntad para controlarse ni manejarla él/ellos mismo/s. Este criterio se refiere a la falta de capacidad del padre, madre, persona responsable u otro adulto en el hogar para posponer, para poner sus necesidades a un lado; para planificar; para ser confiable; para evitar comportamiento destructivo; para utilizar el buen juicio; para no actuar por impulsos; para inhibirse; para manejar emociones; y así sucesivamente. Además, no hay nadie en la familia que haya podido o querido monitorear la situación familiar, o que haya ayudado a controlar o manejar la situación.

●Está causando o, en cualquier momento, causará daño severo al menor: daño que le causará: dolor agudo, lesiones serias, incapacidad, condición/es de salud física debilitante/s o graves, sufrimiento agudo o extremo, terror o muerte.

En esta fase, el personal de la Línea Directa:

a. Deberá precisar con el informante si la condición, comportamiento, emoción o percepción que manifiesta el padre, madre o persona responsable representa una amenaza activa a la seguridad del menor. Por activa, debemos entender que está ocurriendo en el preciso momento en el que el informante está haciendo referido.
b. Deberá precisar si, en la opinión del informante, la conducta negativa del padre, madre o persona responsable está poniendo en peligro la seguridad del menor al momento de la llamada.
c. Deberá precisar si, en la opinión del informante la conducta negativa del padre, madre o persona responsable es de índole crónica y/o constante.
d. El personal de la Línea Directa coordinará, de ser necesario, los servicios de las Agencias de Respuesta Rápida (Policía, Emergencias Médicas, etc.)

Etapa 3: La Fase de Cierre de la Entrevista

Paso 9: Asegurar que se ha obtenido del informante toda la información esencial

En este paso, el objetivo es asegurar que, previo al cierre de la entrevista, las áreas de información requeridas han sido consideradas e identificadas. Es requerido que la información demográfica, la identificación de la composición familiar y su localización hayan sido recopiladas.

El personal de la Línea Directa u Oficina Local se deberá la oportunidad, y también al informante, de considerar cualquier otra información que entienda es importante obtener/ofrecer y que no ha surgido en la entrevista hasta este punto.

Paso 10: La opinión del informante sobre lo que debe suceder en términos de la intervención de la Agencia

En este proceso, el objetivo es evaluar, nuevamente, la motivación del informante al hacer el referido, auscultar si se debe tomar alguna medida de seguridad para la protección del TS/TSF al iniciar el contacto con la familia y orientar al informante sobre los pasos subsiguientes que tomará la Agencia respecto al referido.

El personal de la Línea Directa u Oficina local:

a. Se asegurará de que se haya recopilado toda la información básica, incluyendo nombres, direcciones, números de teléfono, paradero actual y colateral.
b. Auscultará la opinión del informante sobre la severidad de la situación familiar referida, sobre lo que entiende debe hacerse respecto a la situación familiar y si se debe tomar

alguna medida de seguridad para la protección del TS/TSF al iniciar el contacto con la familia.

c. Apoyará al informante recalcando la importancia de haber hecho el referido.
d. Explicará en términos generales el procedimiento de toma de decisiones en el manejo del referido.
e. Se le proveerá información para contactos futuros.
f. Concluirá la llamada

Paso 11: El Cernimiento del referido y la asignación de prioridad de respuesta al referido

En este paso, el objetivo es tomar las dos decisiones críticas en la etapa del recibo del referido: el cernimiento del referido – la determinación de aceptar o no el referido en el Servicio de Protección a Menores y, la asignación de prioridad de respuesta al referido – la presencia de indicadores de Peligro Presente o indicadores de Peligro Inminente.

El/la Supervisor/a de la Línea Directa u Oficina Local evaluará la información recopilada, para determinar:

1. Que cumpla con los criterios principales para aceptar un referido en el Servicio de Protección a Menores
2. Que cumpla con el estándar de suficiencia y pertinencia (7). El Supervisor dará su aprobación de cumplimiento con este estándar en base a:
   - Que se haya recopilado información sobre las seis áreas del funcionamiento familiar (8).
   - Que se haya recopilado información que permita identificar y localizar al menor alegada víctima y a su familia.

El/la Supervisor/a de la Línea Directa u Oficina Local evaluará la información recopilada, completará el proceso de cernimiento y de asignación de respuesta al referido en un término de tiempo que no excederá dos (2) horas a partir del recibo de la llamada. Una vez el/la supervisor/a ha asignado la prioridad de respuesta al referido, documentará su decisión utilizando el sistema mecanizado, de estar disponible, o documentando su decisión en el Formulario ADFAN-SFN-PSM-001, "Cernimiento de Referido de Maltrato/Negligencia".

Cada prioridad establece el margen de tiempo en el cual se deberá efectuar el contacto inicial cara a cara con la menor alegada víctima de maltrato y la familia.

a. Respuesta a Peligro Presente
- **De 0-4 horas (inmediata)**
- **El mismo día (9) que se establece la prioridad de respuesta**

b. Respuesta a Peligro Inminente
- **Dentro de 24 horas**

●**Dentro de 48 horas (cuando se especifica que el menor está con un adulto responsable o en un lugar seguro)**

c. **Respuesta a Alegación de Maltrato (48 horas)**

d. **<u>Respuesta a Riesgo de Maltrato - en</u>** un periodo no mayor **de 5 días calendario**, a partir de la aceptación del referido.

<u>Procedimiento para Asignar la Prioridad de Respuesta a un Referido</u>

Evaluación del contenido del referido para la asignación de prioridad de respuesta. La evaluación del referido, para la determinación de la prioridad de respuesta, **se hará de manera secuencial:**

a. Se revisará cualquier otra información relevante que esté disponible.
b. Se evaluará si en la información recopilada se observan los criterios de Peligro Presente. Para seleccionar la respuesta de Peligro Presente, deberán observarse **todos** los indicadores que describen esta prioridad. Estos son:
    - ●Uno o más menores vulnerables
    - ●Amenaza de peligro especifica
    - ●Amenaza activa al momento
    - ●Fuera de control
    - ●Está causando o, en cualquier momento, causará daño severo al menor
c. Del/la supervisor/a decidir que la información recopilada sugiere la presencia de Peligro Presente, revisará los criterios estandarizados de Peligro Presente. Establecerá cuales son las amenazas de peligro específicas que se observan en el referido.

Criterios estandarizados de Peligro Presente

1. El/la persona responsable no puede desempeñar sus responsabilidades de crianza
2. Padre/Madre/ El Maltrato Está Ocurriendo Ahora
3. Múltiples tipos de lesiones
4. Rostro/cabeza
5. Lesión seria
6. *Premeditación
7. *Varias victimas
8. *Historial de Referidos
9. Condiciones de Vida Amenazante
10. Lesiones sin explicar
11. Crueldad es Extrema o demasiada extraña
12. *Accesible al Maltratante
13. Visión demasiada extraña/extrema del menor
14. Menor no está supervisado o esta solo por largos periodos

15. *Menor de 0-6
16. Menor incapaz de protegerse a sí mismo
17. Menor temeroso y/o ansioso
18. Menor necesita atención medica
19. Padre/Madre/Persona responsable se está comportando de manera extrema o demasiada extraña
20. Padre/Madre/Persona responsable se está comportando de manera peligrosa
21. Padre/Madre/Persona responsable fuera de control
22. Padre/Madre/Persona responsable intoxicado
23. Cuidadores claramente rechazan intervención
24. *Familia aislada
25. Abuso en la Relación de Pareja en el Presente
26. Familia puede huir
27. Familia oculta al menor
28. Situación cambiará o puede cambiar rápidamente

d. Del/la Supervisor/a decidir que la información recopilada sugiere la presencia de peligro presente, revisará los criterios estandarizados de Peligro Presente. Establecerá cuales son las amenazas de peligro específicas que se observan en el referido.

e. Del/la Supervisor/a decidir que la información recopilada no sugiere la presencia de Peligro Presente, evaluará la presencia de Peligro Inminente. Para seleccionar la respuesta de Peligro Inminente, deberán observarse todos los indicadores que describen esta prioridad. Estos son:

- ●Uno o más menores vulnerables
- ●Amenaza de peligro especifica
- ●Amenaza no está activa al momento
- ●Certeza razonable de que, sin la intervención de la Agencia, la amenaza se activará, en un periodo de tiempo corto
- ●Fuera de control

●Está causando o, en cualquier momento, causará daño severo al menor

f. Del/la supervisor/a decidir que la información recopilada sugiere la presencia de Peligro Inminente, revisará los criterios estandarizados de Peligro Inminente. Establecerá cuales son las amenazas de peligro especifica que se observan en el referido.

Criterios estandarizados de Peligro Inminente

1. El referido indica que ningún adulto en el hogar está asumiendo los deberes y responsabilidades básicas de la crianza que garanticen la seguridad del menor
2. El referido indica que el padre, madre o persona responsable es violento y/o está actuando peligrosamente.
3. El referido indica que el padre, madre o persona responsable no controlará / no puede o no quiere controlar su conducta

4. El referido indica que el menor es percibido en términos extremadamente negativos por el padre, madre o persona responsable
5. El referido indica que la familia no tiene o usa los recursos necesarios para asegurar la protección del menor
6. El referido indica que el padre, madre o persona responsable está amenazando con hacer daño severo al menor o teme que maltratará al menor y/o solicita la ubicación del menor en otro lugar.
7. El referido indica que el padre, madre o persona responsable tiene o tuvo la intención de hacer daño severo al menor
8. El referido indica que el padre, madre o persona responsable carece de conocimientos, destrezas o la motivación para la crianza que son necesarios para asegurar la protección del menor.
9. El referido indica que el padre, madre o persona responsable rechaza abiertamente la intervención de los Servicios de Protección Social a Menores del Departamento de la Familia, niega el acceso al menor, y/o existe alguna indicación de que
10. El referido indica que el menor tiene necesidades excepcionales que afectan su seguridad, las cuales los cuidadores no cubren, no pueden o no quieren cubrir.
11. El referido indica que las condiciones de vida en el hogar ponen en serio peligro de salud física del menor.
12. El referido indica que le menor tiene lesiones físicas serias o síntomas físicos serios debido al maltrato
13. El referido indica que la menor muestra serios síntomas emocionales y/o carece de control en su conducta, lo cual suscita o provoca reacciones peligrosas en los cuidadores, o conducta autodestructiva.
14. El referido indica que le menor está temeroso de la situación del hogar o de las personas dentro del hogar.
15. El referido indica que el padre, madre o persona responsable no puede, no quiere, o no explica las lesiones del menor o las condiciones amenazantes en la familia.

g. Del/la Supervisor decidir que la información recopilada no sugiere la presencia de Peligro Inminente, evaluará la presencia de Alegación de Maltrato observando estos criterios:
    - ●Situación descrita no sugiere la presencia de “Peligro Presente” o de “Peligro Inminente” y
    - ●Menor está sufriendo o ha sufrido ya algún tipo de daño, y
    - ●No especifica cuán severo es el daño

h. Del/la Supervisor decidir que la información recopilada no sugiere la presencia de Alegación de Maltrato, evaluará la presencia de Riesgo de Maltrato observando los siguientes criterios:
    - ●Situación descrita no sugiere la presencia de “Peligro Presente” o de “Peligro Inminente”, y
    - ●Se alega que en la familia existen una o varias condiciones que probablemente causarán que la menor sufra algún tipo de daño, en algún momento del futuro. Esto es:
        - ºDe las alegaciones no se desprende el tipo de daño que sufrirá el/la Menor

- De las alegaciones, no se desprende la severidad de daño que sufrirán los menores
- De las alegaciones, no se desprende cuando se activarán las amenazas.

El supervisor de la Línea completará el proceso de cernimiento y de asignación de respuesta al referido en un término de tiempo que no excederá dos (2) horas a partir del recibo de la llamada. Una vez el/la supervisor/a ha asignado la prioridad de respuesta al referido, documentará su decisión utilizando el sistema mecanizado, de estar disponible, o documentando su decisión en el formulario ADFAN-SFN-PSM-001, "Cernimiento de Referido de Maltrato/Negligencia"

103.1.2. Transferencia del Referido al Centro de Investigación

La Línea enviará al Centro de Investigación, todos los referidos aceptados. La transferencia debe ocurrir en un periodo no mayor de 2 horas, a partir del recibo de la llamada.

103.1.3 Toma del Referido en la Oficina Local

Todo referido que se reciba en la oficina local será informado a la Línea Directa en un término de tiempo que no excederá dos (2) horas a partir de la aceptación del referido.

- Si el referido es de una familia sin antecedentes en el Servicio de Protección a Menores o un referido de caso activo de otra oficina local o unidad, el TS/TSF lo informará, inmediatamente a la Línea Directa. El Supervisor de la Línea Directa será quien cernirá y asignará la prioridad de respuesta del referido.
- Si el referido es de un caso activo de la oficina local que recibió el referido, el TS/TSF que toma el referido pasará el mismo al Supervisor. Éste cernirá el referido y determinará la prioridad de respuesta al referido y lo asignará al TS/TSF asignado al caso, para su investigación. El TS/TSF informará a la Línea el referido y el tiempo de respuesta asignado por el Supervisor de la oficina local, en un periodo no mayor de dos horas, a partir de la fecha y hora del recibo del referido.

Estándar de tiempo por prioridad de respuesta

Tipo de referido	Prioridades de Respuesta			
Tiempo para la acción	Peligro Presente	Peligro Inminente		Alegación de Maltrato
Intrafamiliar / Institucional				
Tiempo A – Desde el recibo de la llamada hasta el envío a la ADFAN/UIE la asignación de respuesta (Centro de llamada)	2 horas			
Intrafamiliar				
Tiempo C – Referido bajo investigación hasta "Cara a cara"	0-4 horas	El mismo día (1)	Dentro de 48 horas (2)	Dentro de 96 horas
Institucional				
Tiempo C – Referido bajo investigación hasta "Cara a Cara"	24 horas – Emergencia			
	48 horas – Urgencia			

(1) – el contacto cara a cara se efectuará antes de que culmine el mismo día laboral desde la asignación de prioridad de respuesta ("Safety Intervention Best – Practice & Decision Making Guidance, Policy Level Standards, Action for Child Protection) Cuando se especifique que el menor esta con un adulto responsable o en un lugar seguro. Un lugar seguro es en la medida que el alegado agresor no tiene acceso al menor o tiene acceso restringido, no tiene oportunidad para causarle daño a este y el menor está a cargo de una/s persona/s responsable/s.
(2) Si está en un lugar seguro.

ANEJO VII – CERTIFICACIÓN DE SUBCONTRATOS

Yo_____, mayor de edad, _____,
(nombre del representante autorizado del Proponente) (estado civil)

_____, y vecino de _____, _____
(profesión) (domicilio) (país o estado)

en calidad de _____
(posición)

en _____ certifico que de
(nombre del Proponente)

ser el proponente agraciado tendré que, en caso de que subcontrate algún servicio o entidad para cumplir en todo o en parte con la propuesta adjudicada, previo a la firma del correspondiente contrato, brindar por escrito la información de contacto del subcontratista, así como cualquier otra información o documentación requerida por la ASG o por la entidad peticionaria, según aplique. En aquellos casos donde la necesidad de subcontratar surja luego de la firma del contrato, tendré que proveer, previo a que el subcontratista comience las labores, la información de este a la ASG o a la entidad peticionaria, según aplique.

De igual forma, reconozco que todo subcontratista tiene que cumplir con las disposiciones de este pliego, así como con las leyes y reglamentos aplicables al proponente.

La ASG y la entidad peticionaria se reservan el derecho de cancelar el contrato correspondiente o la orden de compra, en aquellos casos donde el subcontratista no cumpla con los requisitos dispuestos en este pliego, o cuando el proponente incumpla su deber de informar cualquier subcontratación.

_____ _____
Nombre del Representante Autorizado por el Proponente Fecha

_____
Firma del Representante Autorizado por el Proponente

ANEJO VIII- CLÁUSULAS APLICABLES A CONTRATOS CON FONDOS FEDERALES 2 CFR200 PARTE 200

A. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE EMPLEO: Durante la ejecución de este contrato, **LA PARTE CONTRATADA** acuerda lo siguiente:

1. El contratista no discriminará contra ningún empleado o solicitante de empleo debido a raza, color, religión, sexo u origen nacional. El contratista realizará acción afirmativa para asegurarse de que los solicitantes sean contratados y que los empleados sean tratados durante el empleo sin tener en cuenta su raza, color, religión, sexo u origen nacional. Dicha acción deberá incluir, entre otras cosas, lo siguiente: Empleo, mejoramiento, degradación o traslado; publicidad de reclutamiento o reclutamiento; despido o terminación; tasas de remuneración u otras formas de compensación; y selección para capacitación, incluyendo aprendizaje. El contratista se compromete a publicar en lugares visibles, disponible a empleados y solicitantes de empleo, avisos que se proveerán, estableciendo las disposiciones de esta cláusula de no discriminación.
2. En todas las solicitudes o anuncios para empleados colocados por el contratista o en nombre del contratista, el contratista deberá declarar que todos los solicitantes cualificados serán considerados para el empleo independientemente de su raza, color, religión, sexo u origen nacional.
3. El contratista le enviará a cada sindicato o representante de trabajadores con los que tenga un convenio colectivo u otro contrato o entendimiento, una notificación que se le proveerá, aconsejándole a dicho sindicato o representante de trabajadores de los compromisos del contratista bajo esta sección, y publicará copias de la notificación en lugares visibles a disposición de los empleados y solicitantes de empleo.
4. El contratista cumplirá con todas las disposiciones de la Orden Ejecutiva 11246 del 24 de septiembre de 1965 y de las reglas, reglamentos y órdenes pertinentes del Secretario de Trabajo.
5. El contratista proporcionará toda la información e informes requeridos por la Orden Presidencial 11246 del 24 de septiembre de 1965, y por las reglas, reglamentos y órdenes del Secretario de Trabajo, o conforme a los mismos, y permitirá el acceso a sus libros, registros y cuentas a la agencia administradora y al Secretario de Trabajo para fines de investigación para verificar el cumplimiento de dichas normas, reglamentos y órdenes.
6. En caso de incumplimiento por parte del contratista con las cláusulas de no discriminación de este contrato o con cualquiera de dichas normas, reglamentos u órdenes, este contrato podrá ser cancelado, terminado o suspendido total o parcialmente, y el contratista podrá ser declarado inelegible para contratos gubernamentales adicionales o contratos de construcción con asistencia federal de conformidad con los procedimientos autorizados en la Orden Ejecutiva 11246 del 24 de septiembre de 1965, y estará sujeto a cualesquiera otras sanciones que se impongan y recursos invocados conforme a la Orden Ejecutiva 11246 del 24 de septiembre de 1965, o por regla, reglamento u orden del Secretario de Trabajo, o según lo dispuesto por ley.
   El contratista incluirá la porción de la oración que precede inmediatamente al párrafo (1) y las disposiciones de los párrafos (1) al (7) en cada subcontrato u orden de compra a menos que esté exento por las reglas, regulaciones u órdenes del Secretario de Trabajo emitidas de conformidad con la sección 204 de la Orden Ejecutiva 11246 del 24 de septiembre de 1965, de manera que dichas disposiciones sean vinculantes para cada subcontratista o vendedor. El contratista tomará

tales medidas con respecto a cualquier subcontrato u orden de compra que la agencia administradora pueda ordenar como medio de hacer cumplir tales disposiciones, incluyendo sanciones por incumplimiento: Disponiéndose, sin embargo, que en caso de que un contratista se involucre o se vea amenazado con un litigio con un subcontratista o vendedor como resultado de tal orden de la agencia administradora, el contratista pueda solicitar a los Estados Unidos que entre en dicho litigio para proteger los intereses de Estados Unidos."

B. LEY DAVIS-BACON, SEGÚN ENMENDADA (40 U.S.C. 3141–3148) y LEY "ANTI-SOBORNO" DE COPELAND (40 U.S.C. 3145): De conformidad con el estatuto, se exige que los contratistas paguen salarios a los trabajadores y mecánicos a una tasa no menor que el salario vigente especificado en una determinación de salario hecha por el Secretario de Trabajo. Además, los contratistas deben estar obligados a pagar los salarios no menos de una vez por semana.

La entidad no federal debe colocar una copia de la determinación actual del salario vigente emitida por el Departamento de Trabajo en cada solicitud. La decisión de adjudicar un contrato o subcontrato debe condicionarse a la aceptación de la determinación del salario. La entidad no federal debe reportar todas las violaciones sospechadas o reportadas a la agencia federal de adjudicación. *"Cumplimiento de la Ley "Antisoborno" de Copeland*

1. Contratista. El contratista deberá cumplir con 18 U.S.C. § 874, 40 U.S.C. § 3145, y los requisitos de 29 C.F.R. parte 3 según corresponda, que se incorporan por referencia en este contrato.
2. Subcontratos. El contratista o subcontratista deberá agregar a todo subcontrato la cláusula anterior y las demás cláusulas que FEMA pueda exigir mediante instrucciones apropiadas, así como una cláusula que exija a los subcontratistas incluir estas cláusulas en cualquier subcontrato de nivel inferior. El contratista principal será responsable del cumplimiento por parte de cualquier subcontratista o subcontratista de nivel inferior de todas estas cláusulas contractuales.
3. Incumplimiento. Un incumplimiento de las cláusulas contractuales anteriores puede ser motivo de rescisión del contrato y de exclusión como contratista y subcontratista según se dispone en 29 C.F.R. § 5.12."

C. LEY DE HORAS DE TRABAJO POR CONTRATO Y NORMAS DE SEGURIDAD (40 U.S.C. 3701–3708): Los requisitos del 40 U.S.C. § 3704 son aplicables a trabajos de construcción y estipulan que ningún trabajador o mecánico debe estar obligado a trabajar en un entorno o en condiciones de trabajo que sean insalubres, peligrosos o conlleven riesgo. Estos requisitos no se aplican a las compras de suministros o materiales u objetos que se encuentran normalmente disponibles en el mercado libre, ni a los contratos de transporte o transmisión de inteligencia.

1. Requisitos de Horas Extra. Ningún contratista ni subcontratista que contrate alguna parte del trabajo contractual que pueda requerir o involucrar el empleo de trabajadores o mecánicos deberá requerir ni permitir que ningún trabajador o mecánico en cualquier semana de trabajo en la cual esté empleado en ese trabajo trabaje más de cuarenta horas en esa semana de trabajo, a menos que ese trabajador o mecánico reciba compensación a una tasa no menor de una vez y media la tasa básica de pago por todas las horas trabajadas en exceso de cuarenta horas en dicha semana de trabajo.
2. Violación; responsabilidad por salarios no pagados, daños y perjuicios. En el caso de alguna violación de la cláusula establecida en el párrafo (1) de esta sección, el contratista y cualquier subcontratista responsable de la misma serán responsables del salario impagado. Además, dichos contratista y subcontratista serán responsables ante Estados Unidos (en el caso de trabajos

realizados bajo contrato para el Distrito de Columbia o un territorio, para dicho Distrito o para dicho territorio), por daños y perjuicios determinados. Dichos daños y perjuicios serán calculados con respecto a cada trabajador o mecánico individual, incluyendo vigilantes y guardias, empleados en violación de la cláusula establecida en el párrafo (1) de esta sección, por la suma de $10 por cada día calendario en que se le exigió o se le permitió a esa persona trabajar en exceso de la semana de trabajo estándar de cuarenta horas sin el pago de los salarios de horas extra requeridos por la cláusula establecida en el párrafo (1) de esta sección.

3. Retención por salarios no pagados y daños y perjuicios. El (Escribir el nombre de la agencia federal o del receptor del préstamo o de la subvención) por su propia acción o por solicitud escrita de un representante autorizado del Departamento de Trabajo deberá retener o hacer que se retenga de cualquier dinero pagadero por el trabajo realizado por el contratista o subcontratista bajo cualquier contrato o cualquier otro contrato federal con el mismo contratista principal, o cualquier otro contrato asistido por el gobierno federal sujeto a la Ley de Horas de Trabajo del Contrato y Normas de Seguridad, suscrito por el mismo contratista principal, las sumas que se determinen necesarias para satisfacer cualesquier responsabilidades de dicho contratista o subcontratista por los salarios impagos y los daños y perjuicios según lo dispuesto en la cláusula del párrafo (2) de esta sección.
4. Subcontratos. El contratista o subcontratista insertará en los subcontratos las cláusulas establecidas en los párrafos (1) al (4) de esta sección y también una cláusula que obligue a los subcontratistas a incluir estas cláusulas en cualquier subcontrato de nivel inferior. El contratista principal será responsable del cumplimiento por parte de cualquier subcontratista o subcontratista de nivel inferior de todas las cláusulas establecidas en los párrafos (1) al (4) de esta sección."

D. DERECHOS SOBRE LAS INVENCIONES REALIZADAS EN VIRTUD DE UN CONTRATO O ACUERDO. Si el laudo federal cumple con la definición de "acuerdo de financiamiento" bajo 37 CFR §401.2 (a) y el destinatario o sub beneficiario desea celebrar un contrato con una empresa de pequeñas empresas u organización sin fines de lucro con respecto a la sustitución de participaciones, asignación o realización de trabajo experimental, de desarrollo o de investigación bajo ese "acuerdo de financiamiento", el destinatario o subcontratante debe cumplir con los requisitos de 37 CFR Parte 401, "Derechos a las invenciones hechas por organizaciones sin fines de lucro y pequeñas empresas en virtud de subvenciones, contratos y acuerdos de cooperación del gobierno" y cualquier reglamento de implementación emitido por la agencia adjudicadora.

E. LA LEY DE AIRE LIMPIO (42 U.S.C. 7401–7671Q.) Y LA LEY FEDERAL DE CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN DEL AGUA (33 U.S.C. 1251–1387), SEGÚN ENMENDADA: El contratista se compromete a cumplir con todas las normas,

órdenes o regulaciones aplicables emitidas de conformidad con la Ley de Aire Limpio (42 U.S.C. 7401–7671q) y la Ley Federal de Control de la Contaminación del Agua según enmendada (33 U.S.C. 1251–1387). El Contratista se compromete a reportar cada violación al Municipio y a la agencia federal de adjudicación y a la Oficina Regional de la Agencia de Protección Ambiental (EPA).

F. EXCLUSIÓN Y SUSPENSIÓN: Las entidades no federales y los contratistas están sujetos a las normas de exclusión y suspensión que implementan la Orden Ejecutiva 12549, Exclusión y Suspensión (1986) y la Orden Ejecutiva 12689, Exclusión y Suspensión (1989) en 2 C.F.R. Parte 180 y los reglamentos del

Departamento de Seguridad Nacional en 2 C.F.R. Parte 3000 (Exclusión y Suspensión de la No Adquisición).

1. Este contrato es una transacción cubierta para propósitos de 2 C.F.R. parte 180 y 2 C.F.R. parte 3000. Como tal, el contratista debe verificar que ninguno de los contratistas, sus mandantes (definido en 2 C.F.R. § 180.995) o sus filiales (definido en 2 C.F.R. § 180.905) sean excluidos (definido en 2 C.F.R. § 180.940) o descalificados en (definido en 2 C.F.R. § 180.935).
2. El contratista debe cumplir con 2 C.F.R. parte 180, subparte C y 2 C.F.R. parte 3000, subparte C y debe incluir un requisito para cumplir con estas regulaciones en cualquier transacción cubierta de un nivel inferior que celebre.
3. Esta certificación es una representación material del hecho sobre el que se apoya **el Municipio**. Si posteriormente se determina que el contratista no cumplió con 2 C.F.R. parte 180, subparte C y 2 C.F.R. parte 3000, subparte C, además de los recursos disponibles para el **Gobierno de Puerto Rico y el Municipio**, el Gobierno Federal puede buscar recursos disponibles, incluyendo, entre otros, suspensión y/o exclusión.
4. El proponente o proponente acuerda cumplir con los requisitos de 2 C.F.R. parte 180, subparte C y 2 C.F.R. parte 3000, subparte C mientras esta oferta sea válida y durante todo el periodo de cualquier contrato que pueda surgir de esta oferta. El proponente o proponente además acuerda en incluir una disposición que exija tal cumplimiento en sus transacciones cubiertas de nivel inferior.

G. ENMIENDA ANTI-CABILDEO DE BYRD (31 U.S.C. 1352): Los contratistas que soliciten u ofrezcan una adjudicación de más de $100,000 deberán presentar la Certificación Anti-Cabildeo. Cada nivel certifica al nivel superior que no usará ni ha usado fondos asignados para pagar a cualquier persona u organización por influenciar o intentar influenciar a un funcionario o empleado de cualquier agencia, un miembro del Congreso, funcionario o empleado de Congreso, o un empleado de un miembro del Congreso en relación con la obtención de cualquier contrato, concesión o cualquier otro fondo cubierto por 31 U.S.C. § 1352. Cada nivel también revelará cualquier cabildeo con fondos no federales que tenga lugar en relación con la obtención de otorgar. Dichas divulgaciones se reenvían de un nivel a otro hasta el destinatario, quien a su vez reenviará la(s) certificación(es) a la agencia otorgante federal.

H. ADQUISICIÓN DE MATERIALES RECUPERADOS: En la ejecución de este

contrato, el Contratista hará uso máximo de productos que contengan materiales recuperados que sean designados por la EPA a menos que el producto no pueda ser adquirido

i. Competitivamente dentro de un marco de tiempo que permita cumplir con el calendario de ejecución del contrato;
ii. (ii) Cumpliendo con los requisitos de ejecución del contrato; o
iii. (iii) A un precio razonable.

La información sobre este requisito, junto con la lista de artículos designados por la EPA, está disponible en el sitio web de la EPA sobre las Pautas de Adquisición Integral, https://www.epa.gov/smm/comprehensive-procurement-guideline-cpg-program

I. PROHIBICIÓN DE CONTRATAR EQUIPOS O SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUBIERTOS:

a) Definiciones. Tal como se utiliza en esta cláusula, los términos “backhaul”; país extranjero cubierto; equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos; acuerdos de interconexión; itinerancia; componente sustancial o esencial; y equipos o servicios de telecomunicaciones tienen el significado definido en la Política 405-143-1 de FEMA, Prohibiciones de Gasto de Fondos de Subvenciones de FEMA para Equipos o Servicios de Telecomunicaciones Cubiertos *(Interim*), como se usa en esta cláusula.

b) Prohibiciones. (1) La Sección 889 (b) de la Ley de Autorización de Defensa Nacional John S. McCain para el Año Fiscal 2019, Pub. L. No. 115-232 y 2 C.F.R. § 200.216 prohíben que el jefe de una agencia ejecutiva en o después del 13 de agosto de 2020 obligue o gaste fondos de subvención, acuerdo de cooperación, préstamo o garantía de préstamo en ciertos productos de telecomunicaciones o de ciertas entidades por razones de seguridad nacional. (2) A menos que se aplique una excepción en el párrafo (c) de esta cláusula, el contratista y sus subcontratistas no pueden usar fondos de subvención, acuerdo de cooperación, préstamo o garantía de préstamo de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias para: (i) Adquirir u obtener cualquier equipo, sistema o servicio que utilice equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos como un componente sustancial o esencial de cualquier sistema, o como tecnología crítica de cualquier sistema; (ii) Entrar en, extender o renovar un contrato para adquirir u obtener cualquier equipo, sistema o servicio que utilice equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos como un componente sustancial o esencial de cualquier sistema, o como tecnología crítica de cualquier sistema; (iii) Entrar en, ampliar o renovar contratos con entidades que utilicen equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos como un componente sustancial o esencial de cualquier sistema, o como tecnología crítica como parte de cualquier sistema; o (iv) proporcionar, como parte de su ejecución de este contrato, subcontrato u otro instrumento contractual, cualquier equipo, sistema o servicio que utilice equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos como un componente sustancial o esencial de cualquier sistema, o como tecnología crítica como parte de cualquier sistema.

c) Excepciones. (1) Esta cláusula no prohíbe a los contratistas proporcionar: (i) un servicio que se conecte a las instalaciones de un tercero, como acuerdos de *backhaul, roaming* o interconexión; o (ii) equipos de telecomunicaciones que no puedan enrutar o redirigir
el tráfico de datos del usuario o permitir la visibilidad de los datos o paquetes de usuario que dicho equipo transmita o maneje de otra manera. (2) Por implicación y regulación necesarias, las prohibiciones tampoco se aplican a: (i) Equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos que: i. No se utilizan como un componente sustancial o esencial de ningún sistema; y ii. No se utilizan como tecnología crítica de ningún sistema. (ii) Otros equipos o servicios de telecomunicaciones que no se consideran equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos.

d) Obligación de presentación de informes. (1) En el caso de que el contratista identifique el equipo o servicios de telecomunicaciones cubiertos utilizados como un componente sustancial o esencial de cualquier sistema, o como tecnología crítica como parte de cualquier sistema, durante la ejecución del contrato, o el contratista sea notificado de ello por un subcontratista en cualquier nivel o por cualquier otra fuente, el contratista deberá informar la información en el párrafo (d)(2) de esta cláusula al destinatario o subreceptor, Salvo que en otra parte de este contrato se establezcan procedimientos para reportar la información.

(2) El Contratista deberá comunicar la siguiente información de conformidad con el párrafo (d)(1) de esta cláusula: (i) Dentro de un día hábil a partir de la fecha de dicha identificación o notificación: El número de contrato; el(los) número(s) de pedido, si procede; nombre del proveedor; identificador único de

entidad del proveedor (si se conoce); código de la entidad comercial y gubernamental (CAGE) del proveedor (si se conoce); marca; número de modelo (número de fabricante del equipo original, número de pieza del fabricante o número de mayorista); descripción del artículo; y cualquier información fácilmente disponible sobre las medidas de mitigación emprendidas o recomendadas. (ii) Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la información en el párrafo (d)(2)(i) de esta cláusula: Cualquier otra información disponible sobre las acciones de mitigación emprendidas o recomendadas. Además, el contratista describirá los esfuerzos que realizó para impedir el uso o la presentación de equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos, y cualquier esfuerzo adicional que se incorporará para evitar el uso o la presentación futuros de equipos o servicios de telecomunicaciones cubiertos.

e) Subcontratos. El Contratista insertará el contenido de esta cláusula, incluido este párrafo (e), en todos los subcontratos u otros instrumentos contractuales.

J. PREFERENCIAS NACIONALES PARA LAS ADQUISICIONES: Según corresponda, y en la medida en que lo permita la ley, el contratista deberá, dar preferencia a la compra, adquisición o uso de bienes, productos, o materiales producidos en los Estados Unidos. Esto incluye, pero no se limita a hierro, aluminio, acero, cemento y otros productos manufacturados. Para efectos de esta cláusula: Producido en los Estados Unidos significa, para los productos de hierro y acero, que toda la fabricación procesos, desde la etapa inicial de fusión hasta la aplicación de recubrimientos, ocurrieron en el Estados Unidos. Por productos manufacturados se entienden los elementos y materiales de construcción compuestos en su totalidad o en parte por metales no ferrosos como el aluminio; plásticos y productos a base de polímeros como tubería de cloruro de polivinilo; agregados tales como concreto; vidrio, incluida la fibra óptica; y madera.

Certifico que de recibir la solicitud de algún equipo/bien aquí presentado, a ser subsidiado con fondos federales, estoy sujeto al cumplimiento de las cláusulas aquí incluidas.

_____ _____

Nombre y dos apellidos en letra de molde del proponente o contratista — Fecha

_____

Firma (si representa una corporación incluir el sello corporativo

ANEJO IX

Administración de Servicios Generales
Gobierno de Puerto Rico

CERTIFICACIÓN NO CONFLICTO DE INTERÉS

Yo_____, mayor de edad, _____,
(nombre del representante autorizado del Licitador) (estado civil)

_____, y vecino de _____, _____
(profesión) (domicilio) (país)

en calidad de

_____
(posición)

en _____ certifico que,
(nombre del Licitador)

1. La oferta que presento para el proceso de licitación es genuina y no se lleva a cabo en interés o en nombre de ninguna persona, empresa o entidad no revelada; no ha solicitado o inducido a ninguna persona, empresa o entidad a abstenerse de proponer; y no buscó colusión o fraude para obtener alguna ventaja sobre cualquier otro Licitador o Agencia.

2. El Licitador no tiene ninguna relación comercial o personal con ninguna otra empresa o persona que pueda considerarse un conflicto de interés para la Agencia; y

3. El personal clave identificado para realizar los servicios no tiene ninguna relación comercial o personal con ningún funcionario o empleado de la Agencia que no se revele claramente en su calificación.

4. Ningún empleado de la Agencia tiene interés directo o indirecto en este proceso ni ha participado en la elaboración de estos documentos.

5. Ningún funcionario público o empleado de la Agencia posee ningún interés económico con ninguno de los Licitadores que participen en esta Solicitud, y que asimismo, no ha tenido ningún interés económico indirecto de director con estos durante los últimos cuatro (4) años.

6. Ningún funcionario público o empleado de la Agencia ha solicitado o aceptado, directa o indirectamente, por medio de cualquier persona o entidad con interés en esta Solicitud, incluido el Licitador, bienes de cualquier valor, incluidos obsequios, gratificaciones, contribuciones, servicios, donaciones, préstamos, o para cualquier miembro de su familia inmediata, o parientes, o para cualquier persona, como una forma de compensación por el desempeño de los deberes y responsabilidades de su cargo en relación con esta Solicitud.

7. No tengo parentesco dentro del cuarto (4°) grado de consanguinidad o segundo (2°) grado de afinidad con funcionario o empleado público de la Agencia que participe o influya o tenga capacidad para hacerlo en las decisiones institucionales de la Agencia.

El Representante autorizado del Licitador, _____, certifica o afirma la veracidad y exactitud de cada declaración de su certificación y divulgación, si alguna. Además, el Licitador entiende y acepta que las disposiciones del 31 U.S.C. Cap. 38, Los Remedios Administrativos para las Declaraciones y Reclamaciones Falsas, se aplicarán a esta certificación y divulgación, a la medida que correspondan.

_____ _____

Firma del funcionario autorizado por el Licitador Fecha

_____

Nombre y cargo del funcionario autorizado por el Licitador

ANEJO X

Administración de Servicios Generales
Gobierno de Puerto Rico

CERTIFICACIÓN ANTI-CABILDEO

El suscribiente certifica, a su mejor saber y entender, que:

- Ningún fondo federal asignado ha sido pagado o será pagado, por o en nombre del suscribiente, a ninguna persona para influenciar o intentar influir sobre un funcionario o empleado de una agencia, un miembro del Congreso, un funcionario o empleado del Congreso, o un empleado de un miembro del Congreso para la adjudicación de cualquier contrato federal, subvención federal, préstamo federal, o la firma de cualquier acuerdo de cooperación, o para extender, continuar, renovar, enmendar o modificar cualquier contrato federal, adjudicación, préstamo o acuerdo de cooperación.

- En caso de haberse pagado o de que se vislumbre el pago de fondos no federales a cualquier persona para influenciar o intentar influir sobre un funcionario o empleado de cualquier agencia, un miembro del Congreso, un funcionario o empleado del Congreso, o un empleado de un miembro del Congreso en relación con este contrato federal, subvención, préstamo o acuerdo de cooperación, el suscribiente completará y presentará el Formulario Estándar-LLL, "Formulario de Divulgación para Reportar Cabildeo" conforme a sus instrucciones.

- El suscribiente exigirá que el lenguaje de esta certificación se incluya en todas las sub adjudicaciones de fondos, en todos los niveles de contratación (incluyendo subcontratos, subvenciones secundarias y contratos bajo subvenciones, préstamos y acuerdos de cooperación) y exigirá a todos los subreceptores certificar y divulgar la información requerida.

- Esta certificación es una representación material de los hechos o presunciones, sobre los cuales descansa este contrato al momento de su ejecución. La presentación de esta certificación es un prerrequisito transaccional impuesto por la sección 1352, Título 31, U.S.C. Cualquier persona que no presente la certificación requerida, estará sujeta a una sanción civil no menor de $10,000 y no mayor de $100,000 por cada incumplimiento.”

El Licitador, _____, certifica o afirma la veracidad y exactitud de cada declaración de su certificación y divulgación, si alguna. Además, el Licitador entiende y acepta que las disposiciones del 31 U.S.C. Cap. 38, Los Remedios Administrativos para las Declaraciones y Reclamaciones Falsas, se aplicarán a esta certificación y divulgación, a la medida que correspondan.

_____ _____
Firma del funcionario autorizado por el Licitador Fecha

_____
Nombre y cargo del funcionario autorizado por el Licitador

ANEJO XI

Administración de Servicios Generales
Gobierno de Puerto Rico

CERTIFICACIÓN SOBRE INHABILITACIÓN, SUSPENSIÓN, INELEGIBILIDAD Y EXCLUSIÓN VOLUNTARIA

Al presentar esta certificación, el Licitador _____ certifica que:

(1) Ni la entidad ni ninguno de sus dirigentes ha sido excluido o suspendido, se le ha propuesto para ser excluido, se le ha declarado inelegible o se ha excluido voluntariamente de participar en esta transacción por algún departamento o agencia federal;

(2) Informará por escrito de inmediato a quien se presenta esta certificación si en cualquier momento la entidad descubre que su certificación era errónea al momento de su presentación o se ha vuelto errónea debido a que las circunstancias han cambiado;

(3) No participará a sabiendas en una transacción cubierta de nivel inferior con una persona que ha sido inhabilitada, suspendida o declarada inelegible o que ha quedado excluida voluntariamente de participar en esta transacción cubierta, a menos que lo autorice el departamento o la agencia con la cual se originó dicha transacción;

(4) Incluirá la cláusula titulada "Certificación con relación a la inhabilitación, suspensión, inelegibilidad y exclusión voluntaria en transacciones cubiertas de nivel inferior", sin modificar dicha cláusula, en todas las transacciones cubiertas de nivel inferior y en todas las solicitudes de transacciones cubiertas de nivel inferior;

(5) Las certificaciones que se incluyen en el presente documento constituyen una representación material de los hechos que sirvieron de base a esta transacción cuando se realizó la transacción; y

(6) Si la entidad no puede certificar alguna de las declaraciones incluidas en esta certificación, dicha entidad deberá adjuntar una explicación a esta certificación.

El Representante autorizado del Licitador, _____, certifica o afirma la veracidad y exactitud de cada declaración de su certificación y divulgación, si alguna. Además, el Licitador entiende y acepta que las disposiciones del 31 U.S.C. Cap. 38, Los Remedios Administrativos para las Declaraciones y Reclamaciones Falsas, se aplicarán a esta certificación y divulgación, a la medida que correspondan.

_____ _____
Firma del funcionario autorizado por el Licitador Fecha

_____
Nombre y cargo del funcionario autorizado por el Licitador