ENMIENDA NUM. 2
SOLICITUD DE PROPUESTAS (RFP) - SELLADA 26J-20677
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

ASUNTO: VARIOS

Se notifica a los licitadores interesados en participar en la Subasta de referencia, las siguientes enmiendas:

I. Se adjunta **Contestación a las preguntas 26J-20677**, el cual tendrá que ser utilizado por los licitadores para presentar su oferta.

II. Se adjunta **Anejo A Enmendado**, el cual tendrá que ser utilizado por los licitadores para presentar su oferta.

III. Se añade como parte del Anejo VI ALCANCE DE TRABAJO Y ESPECIFICACIONES al inciso h. Nivel de Servicio. Para mantener un nivel de servicios sobre el 85% y un abandono por debajo del 5%, se requieren actualmente un mínimo de 36 teleoperadores y 10 evaluadores, siempre considerando el dimensionamiento de llamadas mensuales.

IV. Se adjunta **Intervalos de ADFAN de Enero - Diciembre**, el cual tendrá que ser utilizado por los licitadores para presentar su oferta.

V. Se enmienda la Sección 4 Inciso 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 y precio.
La puntuación se distribuirá de conformidad con los criterios establecidos a continuación, para un total máximo de cien (100) puntos.
Desempeño Pasado 5

Capacidad Financiera	15
Capacidad Técnica	25
Término de Entrega	5
Precio	50
TOTAL	100

VI. Se enmienda el Anejo IV- Información que los proponentes deberán presentar para la evaluación de desempeño pasado, capacidad financiera y capacidad técnica. Sección I. inciso d. para que lea como sigue: "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 con preparación en trabajo social y conocimiento en servicios ofrecidos por el Departamento de la Familia. De igual manera deberá presentar evidencia de experiencia previa en manejo de situaciones sobre población vulnerable

VII. Se enmienda el Anejo VI- Alcance del Trabajo y Especificaciones inciso e. Personal operacional para añadirle el siguiente texto: Se podría aceptar bachillerato en otras areas de conducta humana sin sobrepasar un 25 % del total de los contratados para el rol de operadores."

VIII. Se enmienda el Anejo VI- Alcance del Trabajo y Especificaciones inciso h. Nivel de Servicio para añadirle el siguiente texto: "El promedio de tiempo de habla en las llamadas, debe estar en un promedio máximo de trece (13) minutos de contacto con los operadores."

Esta Enmienda forma parte del Pliego de Subasta y quienes interesen licitar, tendrán que considerarla al presentar su Oferta. Todos los demás términos, condiciones y especificaciones permanecen sin alterar.

PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

Elisa Maldonado
Secretaria Junta de Subastas

Lcda. Hilda M. Rivera Colón
Oficial de Licitaciones

Emitida hoy, 14 de septiembre de 2026
En San Juan P.R.

JUNTA DE SUBASTAS
ASG
GOBIERNO DE PUERTO RICO

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico

PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov