



DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

Conforme a la Solicitud de Propuestas DF-RFP-24-04 para la Contratación de Servicios Profesionales de Interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR) - Servicios remotos con el Sistema *Virtual Remote Interpreter* (VRI) y Presenciales.

Contestaciones a Preguntas Sometidas por los Proponentes
10 de octubre de 2023

| Preguntas | | Respuesta |
|-----------|--|--|
| 1 | Además de los documentos mencionados en la Sección III.13 y los documentos requeridos en la RFP que deben ser firmados y notariados, ¿se requiere la presentación de alguna otra evidencia de cumplimiento? | Para esta etapa del proceso solo se requiere la presentación de los documentos indicados en el pliego. |
| 2 | Si se adjudica el contrato y los servicios no cumplen las expectativas del Departamento de la Familia, ¿con cuánta antelación se cancelará un contrato adjudicado? | El mencionado asunto se atenderá como parte de la etapa de contratación. |
| 3 | Cuándo se programa previamente un servicio VRI a través de Teams, ¿Cómo se organizará la reunión de Teams? | El Departamento de la Familia iniciará la llamada/conexión en el momento que sea necesario. El servicio VRI deberá estar disponible en todo momento, de acuerdo al horario establecido en los pliegos, sin requerir coordinación previa. |
| 4 | ¿Organizará la cita el Departamento de la Familia y se enviará un enlace al adjudicatario? | El Departamento accederá la aplicación o plataforma propuesta por el proponente, de acuerdo con lo establecido en el pliego, para el servicio de VRI en cada instancia que sean requeridos los servicios. |
| 5 | ¿Se espera que el contratista adjudicado cree la reunión de Teams y envíe el enlace al Departamento de la Familia? | El proponente presentará las alternativas de conexión a la plataforma TEAMS o cualquier otra autorizada por el Departamento para los servicios remotos. El servicio VRI deberá estar disponible en todo momento, de acuerdo al horario establecido en los pliegos, sin requerir coordinación previa. |
| 6 | ¿Cuál es el proceso para autorizar un software (programa computarizado) On-Demand por el Gobierno de Puerto Rico o el Departamento para fines de comunicación remota? | La solución On-Demand la proveerá el proponente adjudicado para ser utilizado en el equipo del Departamento de la Familia y se coordinará con el Departamento de Sistemas de Información del Departamento. |

| | | |
|----|--|--|
| 7 | ¿Cuál es el volumen mensual y anual actual de solicitudes virtuales para las 98 oficinas del Departamento de lunes a viernes de 8:30am a 4:30pm? | Al momento, las estadísticas de Departamento muestran que se atienden un promedio es 25 a 30 personas sordas al mes. |
| 8 | ¿Cuál es el volumen mensual y anual actual de solicitudes virtuales para las 10 oficinas del Departamento que prestan servicio 24 horas al día, 7 días a la semana? | Al momento, las estadísticas de Departamento muestran que se atienden un promedio es 25 a 30 personas sordas al mes. |
| 9 | Para instalar el software en las computadoras, ¿Tendrá la empresa adjudicataria acceso remoto a las computadoras o trabajaremos con el Departamento de IT del Departamento de la Familia para realizar la instalación? | Se podrán instalar remotamente, en coordinación con la Oficina de Sistemas de Información (OSI) del Departamento de la Familia. |
| 10 | ¿La empresa adjudicataria sólo tiene que proporcionar una versión electrónica del logotipo VRI? | No, a su vez deberá proporcionar los letreros físicos (podrán ser estilo calcomanía) para todas las oficinas de servicios al público, en algunas oficinas se requerirá de más de un letrero. |
| 11 | En caso negativo, ¿Cuántos letreros se necesitarán en caso de que la empresa adjudicataria tenga que proporcionarlas? | Aproximadamente 250 letreros. |
| 12 | ¿Serán reembolsables los gastos de rotulación con la documentación/recibos adecuados? | No. |
| 13 | ¿Pueden recogerse electrónicamente las hojas de asistencia y las firmas? | Sí. |
| 14 | El Taller de Cultura Sorda ¿Será presencial o virtual? | El proponente debe estar disponible para realizarlo, tanto de manera presencial como virtual, según sea requerido. |
| 15 | ¿El Taller de Cultura Sorda será a todo el personal a la vez, por regiones u oficinas? | Por regiones y en las administraciones del Departamento de la Familia. |
| 16 | El taller de cultura sorda será ¿Una vez a todo el personal o varias veces a lo largo del año? | Se llevará a cabo una ronda inicial a las noventa y ocho oficinas (98) en una ronda coordinada por regiones y a las oficinas centrales de las administraciones del Departamento. Luego, de acuerdo con la necesidad de cada oficina podrían ser a petición de las oficinas; se estima que la frecuencia para atender dichas peticiones pudiera alcanzar las (5) veces en el año. |
| 17 | ¿Puede incorporarse este adiestramiento de personal al Taller de Cultura Sorda o tiene que ser una instancia separada? | Pueden incorporarse ambos adiestramientos. |

| | | |
|----|---|---|
| 18 | ¿Cuántos adiestramientos se realizaron el año pasado? | Se realizaron diversos adiestramientos de forma simultánea. Por ejemplo, se atendieron en las fechas coordinadas hasta dos (2) Regiones simultáneamente en una sola ronda de adiestramientos que cubrió personal de las 98 oficinas del Departamento. |
| 19 | ¿Se impartirá a las 98 oficinas por separado o será a petición de las oficinas? | Se llevará a cabo una ronda inicial a las noventa y ocho oficinas (98) en una ronda coordinada por regiones y a las oficinas centrales de las administraciones del Departamento. Luego, de acuerdo con la necesidad de cada oficina, podrían ser a petición de las oficinas. |
| 20 | Si la documentación del personal de interpretación es demasiado voluminosa para enviarla por correo electrónico, ¿cómo solicitaría el Departamento que enviáramos esos documentos? o ¿Subirlos a un servidor en la nube con un enlace? U ¿Otras opciones? | Pueden enviar los documentos para la propuesta en dos correos electrónicos separados haciendo referencia a que se encuentran en dos correos debido a su volumen. |
| 21 | ¿La factura de servicios rendidos será entregado a una oficina general o debemos entregar factura a cada oficina servida por separado? | La factura de servicios rendidos será entregada al Secretariado del Departamento de la Familia a nivel central. Se deberán entregar una sola factura con el desglose de los servicios ofrecidos durante el mes. |
| 22 | Se espera que se haga una proyección de referidos que se atenderán en las oficinas del Departamento de la Familia. | No, al momento, no se puede determinar con exactitud cuándo o cuántas personas requerirán del servicio. Las estadísticas del Departamento muestran que se atienden un promedio entre 25 a 30 personas sordas al mes. |
| 23 | ¿Podemos basar la proyección en los números que el RFP menciona en la página 19 – Parte G: Alcance establece que: “El Departamento estima que la cantidad de personas sordas en Puerto Rico es cerca de doscientas cincuenta mil (250,000) personas”? | Lo mencionado es un dato general de la población sorda en Puerto Rico. Al momento, no se puede determinar con exactitud cuándo o cuántas personas requerirán del servicio. Las estadísticas de Departamento muestran que se atienden un promedio es entre 25 a 30 personas sordas al mes. |
| 24 | Licencias y Certificaciones - Entendiendo que en PR aún no existe certificación o licencia por parte de alguna agencia reguladora. ¿Qué licencias o certificaciones hay que entregar? | Presentar la evidencia de las capacitaciones relacionadas a la interpretación de lenguaje de señas y las credenciales de sus intérpretes. |
| 25 | Participación Local – Empresas de Minorías ¿En qué anejo puedo incluir estas certificaciones? | Cualquier anejo adicional podrá ser incluido de forma subsiguiente a los ya incluidos e indicados en el pliego. En la Hoja de Cotejo (Anejo J), se deberá mencionar al final la referencia al anejo en: Otras (especifique) . |

| | | |
|----|---|--|
| 26 | Los Anejos que son notarizados, ¿se pueden utilizar los mismos documentos que se hicieron para la propuesta pasada? | Siempre y cuando responda de forma exacta a lo solicitado en este pliego y sean suministrados con esta propuesta. El Comité Evaluador no se hará responsable de acceder o incluir documentos de propuestas pasadas. |
| 27 | ESTIMADO DE COSTOS Y PRESUPUESTO (Es esta parte) Narrativo que incluya supuestos y aclaraciones. - ¿A qué se refieren? | Además de la Tabla de desglose por partidas del presupuesto, el proponente deberá exponer un narrativo de justificación o aclaración de las partidas presentadas, de acuerdo con lo establecido en la Sección VII, Inciso L y en la Sección VIII. |
| 28 | Como harían la solicitud de intérprete presencial vs VRI. Me explico: ¿la primera opción siempre será VRI? Si el lugar de la solicitud para interprete presencial hay que recorrer una distancia larga por no contar con un intérprete disponible en el área, ¿cuánto tiempo se cuenta para proveer el Intérprete presencial en especial si es una situación urgente? | El tiempo estará sujeto a un cálculo razonable entre la distancia en donde se encuentra el intérprete y la ubicación en donde se ofrecerá el servicio. |
| 29 | ¿Se factura desde el momento que llegue el Intérprete o desde la hora en que fue pautaada la cita? | Se factura desde que se brinda el servicio de interpretación. El proponente podrá presentar en su oferta el pago o tiempo mínimo a facturarse por el servicio presencial de intérprete. |
| 30 | Con qué frecuencia se espera que soliciten adiestramientos al personal, de VRI, acerca de la comunidad, ¿etc.? ¿Y con cuánto tiempo de anticipación suelen hacer tales peticiones? | Se impartirán los adiestramientos a las noventa y ocho oficinas (98) oficinas en una primera ronda coordinada por regiones y a las oficinas centrales de las administraciones del Departamento. Luego, de acuerdo con la necesidad de cada oficina se podrían solicitar, lo cual se atenderá de forma coordinada y razonablemente anticipada. Se estima que la frecuencia para atender dichas peticiones pudiera alcanzar las (5) veces en el año. |
| 31 | ¿Cuál es la prioridad de lenguaje solicitado por el Departamento, la comunidad de sordos de Puerto Rico, LSPR o el Americano ASL? | Ambas modalidades, y las indicadas en la Sección IV, Inciso G. |
| 32 | De ser necesario un especialista de comunicación DI, ¿Cómo se coordina? | Para servicios remotos el personal designado del Departamento accederá la aplicación propuesta por el proponente para el servicio de VRI (de acuerdo a lo establecido en el pliego). Se iniciará la llamada/conexión en el momento que sea necesario el servicio, el cual deberá estar disponible en todo momento, de acuerdo al horario establecido en los pliegos. En caso de servicios presenciales, el Departamento se comunicará con el suplidor de los |

| | | |
|----|--|--|
| | | servicios para la coordinación, el cual deberá estar disponible en todo momento para cualquier parte de la Isla. |
| 33 | El protocolo para la Atención de Personas Sordas o con Condiciones Auditivas. ¿Hay que firmarlo? ¿Atacharlo a la propuesta? ¿O ese documento es más bien informativo de que es lo que se espera que hagan las agencias? | Incluir al final de los anejos una nota en donde certifiquen el recibo de las adendas que fueron publicadas y que no están contenidos dentro del documento del pliego. |