

San José, 24 de julio de 2015 N° 5076-SUTEL-DGM-2015 (Al contestar refiérase a este número)

Señor
Juan Carlos Sáenz
Jefe, Área de Proveeduría y Servicios Generales
Superintendencia de Telecomunicaciones
E-mail: juancarlos.saenz@sutel.go.cr

Estimado señor:

Asunto: ESTUDIO TÉCNICO Y RECOMENDACIÓN DE ADJUDICACIÓN LICITACIÓN ABREVIADA 2015LA-000006-SUTEL"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESTADÍSTICOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA ENCUESTA A HOGARES QUE PERMITA ANALIZAR EL ACCESO, USO Y PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FINALES PARA UNA SERIE DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"

La Dirección General de Mercados (DGM), en atención al oficio 4434-SUTEL-DGO-2015 del 29 de junio del 2015 (folio 447), en el cual remiten las ofertas presentadas por DEMOSCOPIA S.A., cédula jurídica 3-101-104126; INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A., cédula jurídica 3-101-197270; e IPSOS COSTA RICA S.A., cédula jurídica3-101-328429; para la licitación abreviada N° 2015LA-000006-SUTEL denominada "Contratación de servicios estadísticos para la elaboración de una encuesta a hogares que permita analizar el acceso, uso y percepción de los usuarios finales para una serie de servicios de telecomunicaciones" procede a rendir su recomendación de adjudicación.

1. Objeto de la Contratación:

El objeto de la presente contratación consiste en contratar los servicios estadísticos de naturaleza cuantitativa para el diseño, ejecución y análisis de una encuesta a hogares que permita analizar el acceso, uso y percepción de los usuarios finales para los siguientes servicios de telecomunicaciones: telefonía móvil, telefonía fija, acceso a internet móvil, acceso a internet fijo y telefonía internacional.

Para tales efectos, se requerirá realizar las siguientes actividades:

- 1. Elaborar el diseño metodológico del estudio a ser realizado.
- 2. Elaborar el instrumento de medición, a partir de la revisión, valoración y mejora del instrumento de medición propuesto por la Dirección General de Mercados.
- 3. Entregar un reporte de avance del proyecto.
- 4. Presentar un documento final del proyecto.
- 5. Mantener reuniones periódicas con el equipo técnico de la SUTEL.
- 6. Entregar y presentar los principales resultados de la encuesta.

2. Invitación a concursar:

La invitación al concurso se realizó mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta N° 1111, el pasado 10 de junio de 2015 (folio 122).

3. Ofertas recibidas:

Las ofertas que se recibieron dentro del plazo establecido en el cartel, a ser el 29 de junio de 2015, de conformidad con acta de apertura de la licitación (folio 123) se detallan a continuación:



Oferta No	Nombre del oferente	Monto de la oferta	Plazo
1	DEMOSCOPIA, S.A.	# 29.850.000	60 días
2	INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE, S.A	# 46.998.000	60 días
3	IPSOS COSTA RICA, S.A.	# 42.500.000	60 días

4. Elegibilidad de las ofertas:

Se procedió por parte de esta Dirección a realizar el análisis de las ofertas recibidas desde el punto de vista técnico, legal y económico a partir de las especificaciones establecidas en el cartel. Y con base en dicho análisis se concluye que dos de los oferentes cumplen con todos los requisitos solicitados en el pliego cartelario, a continuación se presenta el cuadro resumen:

			Elegibilidad de la oferta		
Oferta Nº	Nombre del oferente	Nivel Legal	Nivel Técnico	Nivel Económico	
1	DEMOSCOPIA S.A.	Elegible	No Elegible	No Elegible	
2	INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A	Elegible	Elegible	Elegible	
3	IPSOS COSTA RICA S.A.	Elegible	Elegible	Elegible	

5. <u>Sobre la razonabilidad de los precios ofertados, la experiencia y demás requisitos de admisibilidad:</u>

A continuación se presenta un análisis de cada una de las ofertas recibidas, indicando en cada caso la valoración de la Dirección General de Mercados de dichas ofertas.

a) DEMOSCOPIA S.A.: se encuentra que la oferta presentada (folios 124 al 276) no reúne los requisitos técnicos de admisibilidad contenidos en el cartel de licitación. Así del estudio de la oferta presentada por la empresa se desprende que el objeto ofertado es significativamente distinto al objeto contenido en el cartel. Así si bien la página 5 de la oferta presentada (folio 130) se hace referencia al Cartel de la licitación, al momento de proceder a describir la naturaleza del servicio ofertado, los servicios incluidos, los indicadores incorporados en la encuesta, la población meta del estudio, la aplicación de la encuesta y el análisis factorial, lo cual se hace a partir de la página 131 y hasta la página 151, se encuentra que, exceptuando lo referido a la "Muestra del Estudio", los demás elementos indicados no hacen referencia alguna al objeto de la contratación 2015LA-000006-SUTEL. Más aun, lo que se encuentra es que dichos elementos corresponden al cartel de otra licitación tramitada recientemente por SUTEL, sea la 2015LA-000003-SUTEL. Así de la simple comparación entre lo propuesto por la empresa DEMOSCOPIA S.A. en su oferta para la presente documentación del día 29 de junio de 2015 y los términos de referencia indicados en el citado cartel de la licitación 2015LA-000003-SUTEL se encuentra que la oferta presentada hace referencia al objeto contractual de esta otra contratación, tal y como demuestra a manera de ejemplo en la siguiente Tabla.



Cartel Licitación 2015LA-000003-SUTEI

- 18.3.3. Servicio de Telefonía Fija Tradicional: el adjudicatario deberá revisar y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de telefonía fija tradicional, de forma tal que esta permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación;
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional en sus agencias o puntos de comercialización.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averías por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la facturación del servicio por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional, ö
- El grado de percepción de la calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional. ø
 - El nivel educativo de los usuarios encuestados.
 - La edad de los usuarios encuestados.
- El tiempo que el usuarlo encuestado ha utilizado el servicio con el Ë
- web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) del servicio de telefonía fija tradicional. respectivo operador o proveedor.
 - Indicar el monto que cancela por concepto de facturación del servicio
- Grado de satisfacción respecto a la interoperabilidad del servicio (puede establecer comunicaciones hacia números asignados a otros Operadores y Proveedores de Servicio (Por ejemplo: 6xxx-xxxx, 7xxxxxxx, 5xxx-xxxx, entre otros) de telefonía fija tradicional. ¥

Oferta de Demoscopía para la Licitación 2015LA-000006-SUTEI

Demoscopia S.A. icitación abreviada 2015LA-000006

A. Servicio telefonía fija tradicional

Se debe desarrollar una herramienta que permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación,

- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención tolefonía brindada por sus respectivos operadores o proveedares del servicio de telefonía fija tradicional.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o provecedores del servicio de telefonía fija tradicional en sus agencias o puntos de comercialización. ri
- El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averias por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonia fija tradicional.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la facturación del servicio por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional. 4
- El grado de percepción de la calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija tradicional. è.
- El nivel educativo de los usuarios encuestados 6
- La edad de los usuarios encuestados,
- El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o
- El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (telefono, web, centro de utención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros del servicio de telefonía fija tradicional.
- Indicar el monto que cancela por concepto de facturación del servicio de telefonía fija 10.
- 11. Grado de satisfacción respecto a la interoperabilidad del servicio (puede establecer comunicaciones hacia números asignados a otros operadores y proveedores del servicio.

Cartel Licitación 2015LA-000006-SUTEL

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LOS ENTREGABLES DEL SERVICIO

El contratista deberá cumplir con los siguientes puntos:

1. Elaborar el diseño metodológico del estudio a ser realizado.

El contratista deberá elaborar y presentar para revisión del ceglipo técnico de la STITE un decumento mendiciógico que comitar del defendo museriar la contrator del recordo del producto del producto del producto del producto del modelo cetal producto dela cetal producto del modelo cetal producto del modelo cetal producto del modelo cetal producto del mestero, además de los requentidos para la realización del la encuestra. A su vez este documento debe serialar las consideraciones meticologicas prae la realización del cetal cetal producto del contrativo del producto del museria relativa al estudio.

En relación con el diseño metodológico se deben tener en cuenta los siguientes elemento:

- La poblición de estudio de la encueta son hogares de zonas urbanas y rurales del país. Excluyendo agares colectivos como lospilaises, pensiones, residencias estudiantilas, asilos de ancianos y otras instituciones publicias que brindan servicios caciales.
- El disoño del tamaño y distribución do la muestra debe ser como mínimo de 3,500 entrevistas de hogares que cuenten con el servicio de interna (tijo o móvil), el cual debe permitir la inferencia de resultados tambo este necival como a nivel de cada agrupación cantonal, según la agrupación indicada en el Anexo de este cantel.
- Elaborar el instrumento de medición, a partir de la revisión, valoración y mejora del instrumento de medición propuesto por la Dirección General de Mercados. ri

El contratista deberá remitir el instrumento que se aplicará a la población de estudio, el cual debe sor disunado, abborado y evaluado por el mismo contratista a partir del instrumento o cuestionario baso del que hará entrega la SUTEL. El instrumento a aplicar debe considerar los temas de investigación que plantee la SUTEL de manera específica.

En relación con dicho Instrumento se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- I. El cuestionario final será analizado y aprobado por el equipo técnico de la SUTEL de previo a su
- El cuestionario elaborado tendra como mínimo 80 preguntas que cubrirán las variables clave que protende obtener la SUTEL mediante la proscule contratación. De estas 90 preguntas, al menos el 20% podrán ser
 - ≡ ≥
- preguntas ablertas y un porcentaje igual de respuesta multiple.
 Se deberdan floesmolar puesta para la sville i advancia la revialación el de cuestionne prosenta a la Sullei la duración pormedio de cada entrevita y los principales resultados obtenidos a través de las prinetas pictos. Si as pruebas piloto demuestan la necesidad de realizar cambios al instrumento, cidros cambios sarán realizados per el Contratata, provia consulta y aprobación por parta del Administrador del Contrato. Culaquier modificación al instrumento se deberá contempiar dentro del piazo total establecido para la implementación de la contratación.
- Entregar un reporte de avance del proyecto.

El contraitista debe presentar al término de la primera mitad del piazo de ejecución de la contratación un informe sercito dondes se documente el avance del estudio durante la aplicación de las entrevistas. Este reporte debe incluir al menos la siguente información.

- Período de referencia del estudio.

 Descripción de descripcion de descripcion durante la policitación de la descripción de descripción de descripción de la cohertura on la aplicación de las entrevistas para las variables de control escablecidas, con el avancia de la cobertura on la aplicación de las entrevistas para las variables de control escablecidas.

 Establecidas. 2
 - descritos en el cronograma). Cuadros con resultados generales obtenidos hasta esa fecha, de conformidad con lo definido de mutuo acuerdo una vez que se haya dado por recibido el "Diseño Metodologico del Estudio".
 - 4. Presentar un documento final del proyecto.

El contratista deberà presentar un documento final que contenga el análisis de nesultados, conclusiones y recomendaciones por parte de la empresa encargada del estudio. El informe final debe contener al menos los éguientes elementos:

800-88-SUTEL 800-88-78835

Apartado 151-1200 San José – Costa Rica

Página 3



Cartel Licitación 2015LA-000003-SUTEL

en la tabla a continuación. Estos indicadores se encuentran debidamente asociados a los factores detallados en los incisos a, b, c, d y e del apartado 18.3.4. La herramienta deberá incluir la evaluación de los indicadores que se detallan

abla 3 Detaile de los	Tabla 3 Detaile de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta.
Factores	Servicio Telefonia Fila Tradicional
	-Tiempo de espera en ser atendido
Atención personalizada	-Trato recibido por parte del agente
	 Aserlividad en la respuesta de las consultas planteadas
	-Tiempo de espera en linea
Adams to Toluffulor	-Atención recibida por parte del operador
Atencion I eleionica	-Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas
	-Asignación de un número de tramite
	-Satisfacción con al tiempo de instalación del servicio
Entrega del Servicio	-Satisfacción con el tiempo de activación del servicio
	-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
	-Conocimiento del número tetefónico para el reporte o consulta de
17.	averias
Reparacion de avenas	-Tiempo de atención de avería
	-Asertividad en solucionar la avería
Panting dal	-Entregan a tiempo de la factura
במכוחוקכום מפו	-Delatte de la factura
Servicio	 Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación.
	-Accesibilidad al servicio de voz
	 Calidad de Voz (nivel de ruido en la comunicación establecida)
	Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio
	-Completación de llamadas
Funcionamiento del	-Llamadas Caldas
servicio	-Calidad de los servicios de llamadas internacionales
	-Grado de satisfacción respecto a la interoperabilidad del servicio
	(puede establecer comunicaciones hacia números asignados a otros
	Operadores y Proveedores de Servicio (Por ejemplo; 6xxx-xxxx, 7xxx-
	xxxx, 5xxx-xxxx, entre otros)

Oferta de Demoscopía para la Licitación 2015LA-000006-SUTEI

Demoscopia S.A. Licitación abreviada 2015LA-000006

Cartel Licitación 2015LA-000006-SUTEL

La herramienta desarrollada debe incluir la evaluación de los indicadores que se detallan en la tabla a continuación. Estos indicadores se encuentran debidamente asociados a los factores detallados en los incisos 1, 2, 3, 4 y S.

Detalle de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta encuest

Tabla 1

Servicio telefonía fija

Trato recibido por parte del agente

Atención personalizada

Tiempo de espera en línea

Tiempo de espera en ser atendido

i. Aspectos metadológicos y principales resultados sobre el diseño, la metodología y la elaboración de indices y oficiaciones estadisticos denivados de la encuesta.

Resultados de la prueba pieto.

Resultados de indicadores estadisticos denivados de la encuesta.

Resultados de eleveración de la prueba pieto.

V. Caractericiars generales de las unidades de análisis.

V. Deribuciones de frecuencias perceivade indicadores, cruces de variables, crucos de variables demandadas por la SOTIA.

VI. Caractericiars generales de las unidados de análisis.

VI. Caractericiars generales de las unidados de avariables de astudio y para cada uno de los modulos, según las disfribuciones de frecuencias para las variables relevantes y convenidas entre las partes en la ciapa de 'Discho Naciologico del Estudio'.

Val Adalisis de los resultados, elle cual se espera un estudio análitico según los objetivos e indicadores, do manes que no se encreante supeditado a un análisis descriptivo.

Conclusiones y recomendaciones.

Antes de la entrega final de este documento el contratista deberd remilir al Administrador del Contrato, una versión preliminar de su informo final para que la misma sea rovisada y aprobada por el equipo técnico de la SUTEL.

5. Mantener reuniones poriódicas con el equipo técnico de la SUTEL

La empresa que resulte adjudicada y que se encargará del desarrollo del proyecto deberá:

Atención recibida por parte del operador Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas. Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas

Atención telefónica

Satisfacción con el tiempo de instalación del servicio

Asignación de un número de trámite

Satisfacción con el tiempo de activación del servicio Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado

i. Realizar una reunión inicial del proyecto (**/icionf/maeting*), la cual puede sar presencial o por los medios teodogos perfuentes con el Administrador del Comitro) y el dequio betino del SUTEL, a más tardar 5 dias habites después de que la SUTEL le haga entrega de la orden de compra.

Ii. Presentar un conograma de aenividades a elecutar para la realización del proyecto, el cual sa deberá entregar a mata tardar 2 clias habites después de que la SUTEL le haga entrega de la orden de compra, ces conorgana faine que incluir al menos lo siguiente:

a. Informe metadológico.

b. Instrumento de medición

c. Trabajo de campo

d. informe de averace

d. informe de averace

Conocimiento del número telefónico para el reporte o

:=

 Presentación de resultados finales.

 Presentación de resultados finales de la por los modios tecnológicos pertinentes con el bebor a tenta una revuldor quincanal personalmente o por los modios personalmentes con el equipo Metrico del propedo. en la cual seo presentanda y discultida los avances del mismo.

A finalizar el proyecto debeda realizar una presentación en Power-Ponte o algún programa similar ante el quipo Remico del a S.LTEL, en la cual se presentarian hos resultados del estudio. ≥

6. Entrega de resultados del proyecto

Para la adecuada validación del proyecto la empresa deberá entregar todos los formularios utilizados para esta encuesta numerados e identificados, incluyendo todos los datos de contacto, en los cuales deberá considerrase la el dirección exacta y el número telefónico de los hogares entrevistados, la entrega de los formularios se hará con el sigliante dealbe.

Accesibilidad al servicio de voz. Grado de sutisfacción respecto a la interoperabilidad del

Calidad de la llamada internacional

Calidad de la voz Costo del minuto Interoperabilidae

Llamadas internacionales

Calidad de los servicios de Ilamadas internacionales, fux to

Funcionamiento del servicio

mail, sala virtual de reuniones, buzón de voz.

Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación

Detalle de la factura

Facturación del servicio

Calidad de voz

Asertividad en solucionar la averia

Tiempo de atención de la avería Entrega a tiempo de la factura

4 4

Reparación de averlas

Entrega del servicio

consulta de averias

Interrupciones del servicio o continuidad del servicio Completación de llamadas

i. A la mitad del plazo de ejecución del proyecto se deberá entregar como mínimo el 30% de los

Al finalizar el plazo de ejecución del proyecto se deberá entregar el restante 70% de los formularios.

Adicionalmente se deberá entregar la base de datos del proyecto con el siguiente datallo:

A la mitad del plazo de ejecución del proyecto so deberá entregar una base de datos parcial processada y venfinciada que contenga como minimo el 10% de la base de datos final. Al finalizar el plazo de ejecución del proyecto se deberá entregar el 100% de la base de datos processad, venficiada y palfada.

Fuente: Folios 27 y 28 del expediente 2015LA-000003-SUTEL, folios 99 al 104 y 132 al 133 del expediente 2015LA-000006-SUTEL

Apartado 151-1200 San José – Costa Rica



Un ejercicio similar se puede realizar para los servicios de telefonía móvil (folios 134-136 del expediente 2015LA-000006-SUTEL y folios 29 y 30 del expediente 2015LA-000003-SUTEL) y transferencia de datos a través de redes fijas (folios 140 y 141 del expediente 2015LA-000006-SUTEL y folios 31 y 32 del expediente 2015LA-000003-SUTEL).

Igualmente lo indicado a partir del punto E "Análisis factorial" de la oferta (folios 148 al 151) corresponde a elementos específicos de la contratación 2015LA-000003-SUTEL, la cual requería la "construcción de indicadores según los factores a estudiar y sus variables deberán tener como fin poder medir a futuro la población para construir indicadores comparativos. Asimismo debe permitir comparar procesos de avance o mejora, deterioro y estancamiento".

Por lo anterior, se encuentra que el oferente DEMOSCOPÍA S.A. presenta erróneamente una oferta que responde de manera mixta a los términos de referencia de las licitaciones 2015LA-000003-SUTEL y 2015LA-000006-SUTEL, siendo que la mayor parte del objeto contractual ofertado corresponde a los términos de referencia solicitados en la 2015LA-000003-SUTEL y no en la licitación aquí analizada.

En virtud de que existe una diferencia significativa entre el objeto ofertado y el objeto establecido en el pliego cartelario de la licitación 2015LA-00006-SUTEL, y de conformidad con el artículo 80 del Reglamento a La Ley de Contratación Administrativa (RLCA), el cual indica que sólo son subsanables los errores cuya "corrección no implique una variación en los elementos esenciales de la oferta, tales como las características fundamentales de las obras, bienes o servicios ofrecidos, el precio, los plazos de entrega o las garantías de los productos, o bien, coloque al oferente en posibilidad de obtener una ventaja indebida", no se previno a la empresa DEMOSCOPÍA S.A. ajustar su oferta al objeto de la contratación 2015LA-00006-2015 en el tanto resulta evidente que el objeto mismo de la contratación se refiere a "las características fundamentales de las obras, bienes o servicios ofrecidos", razón por la cual dicho elemento no resulta subsanable. Igualmente, al ser el objeto ofertado distinto al pretendido en el cartel de la licitación bajo estudio, se encuentra que la misma no cumple con las características técnicas requeridas en el Cartel, por lo cual se considera que la oferta presentada es **inelegible** desde el punto de vista técnico.

Ahora bien en relación con el precio ofertado se encuentra que el mismo contrasta con las ofertas presentadas por los otros oferentes, particularmente en todos los rubros excepto en los que se refieren al "Precio por unidad muestral habitacional". Según se detalla en la siguiente tabla.



Ítem	DEMOSCOPIA S.A.		INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A		IPSOS COSTA RICA S.A.	
	Unitario	Total	Unitario	Total	Unitario	Total
Diseño metodológico	714,29	2.500.000,00	1.342,80	4.699.800,00	2.428,57	8.500.000,00
Instrumento de medición	343,00	1.200.500,00	1.342,80	4.699.800,00	1.214,29	4.250.000,00
Precio por unidad muestral habitacional	5.858,00	20.503.000,00	6.714,00	23.499.000,00	5.592,85	19.574.975,00
Base de datos de la encuesta procesada, verificada y	·	·	,			10.01.11010,00
validada	1.030,00	3.605.000,00	2.685,60	9.399.600,00	1.214,29	4.250.000,00
Informe final del proyecto	428,57	1.500.000,00	671,40	2.349.900,00	1.214,29	4.250.000,00
Presentación resultados	154,71	541.500,00	671,40	2.349.900,00	607,14	2.125.000,00
Total Unitario	8.373,86	29.308.500,00	13.428,00	46.998.000,00	12.271,42	42.949.975,00

El motivo de la divergencia en precio presentado deviene del hecho mismo de que el oferente considera que el objeto de la contratación aquí analizada es similar al de la contratación 2015LA-000003-SUTEL, esto ya que la empresa DEMOSCOPIA S.A. había sido adjudicada en el año 2014 por la SUTEL con la contratación 2014LA-000005-SUTEL referente a "Contratación de servicios profesionales para la evaluación de la percepción de la calidad de diversos servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios", la cual tenía un objetivo contractual muy similar al de la contratación 2015LA-000003-SUTEL, lo cual pudo haber llevado al oferente a considerar que no se iba a ver en la necesidad de llevar a cabo un desarrollo "desde cero" del "Diseño Metodológico", "Instrumento de Medición", "Base de Datos", "Informe y presentación final", esto en cuanto podría haber tomado como base los instrumentos desarrollados durante el año 2014. Lo cual evidentemente le permitía ofertar un precio más bajo en comparación con otros oferentes. sin embargo como ya se detalló de previo la empresa DEMOSCOPIA S.A. en realidad confundió el objeto que pretende ser contratado en la licitación 2015LA-000006-SUTEL, lo que parece también haberla llevado a ofrecer un precio que no sólo resulta más de un 30% inferior al de las otras ofertas presentadas, sino que para algunos rubros, como los indicados de previo, dicha diferencia llega a ser entre un 70% y un 150% más baja que las líneas ofertadas por los otros oferentes que participaron en la contratación. Por lo cual se encuentra también que en lo referente al precio, la oferta es inelegible.

b) INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A.: se encuentra que la oferta presentada reúne todos los requisitos legales, técnicos y de precios. Sobre la oferta presentada conviene aclarar que en razón de que la oferta inicial contenía aspectos formales que ameritaban ser subsanados, de conformidad con el artículo 80 del RLCA se le previno al oferente, mediante oficio 4604-SUTEL-DGM-2015, subsanar una serie de defectos, a saber: aportar certificación de la distribución del capital accionario, aclaraciones sobre la lista de trabajos desarrollados, sustituir las certificaciones presentadas para



acreditar los puntos 2.3 y 2.4 del Cartel por cartas que se ajusten a las formalidades del pliego cartelario, aclaración sobre los profesionales que conformarían el equipo de trabajo del proyecto y finalmente aportar "copia certificada" de los títulos universitarios del equipo de trabajo del proyecto. Siendo que la empresa contestó en tiempo en fecha 13 de julio de 2015, mediante escrito sin número (NI-6580-2015), subsanando los defectos prevenidos, para lo cual aportó: certificación de la distribución del capital accionario, lista de trabajos desarrollados de conformidad con el Punto 2.2 del cartel, cartas que se ajustan a las formalidades del pliego cartelario para acreditar los puntos 2.3 y 2.4 del Cartel, aclaración sobre los profesionales que conformarían el equipo de trabajo del proyecto y "copia certificada" de los títulos universitarios del equipo de trabajo del proyecto . Así las cosas, luego de subsanar lo prevenido se encuentra que la oferta presentada reúne todos los requisitos de admisibilidad legales contenidos en el Cartel. En relación con el objeto propuesto, luego del análisis realizado, se encuentra que la misma se apega a lo solicitado en el objeto contractual y que reúne todas las características y plazos solicitados para la ejecución del proyecto que pretende ser contratado. Por su parte, el precio ofertado es de #46.998.000,00, el cual se encuentra por debajo de la estimación definida para la contratación 2015LA-000006-SUTEL (folios 04 y 93). Posteriormente mediante escrito sin número (NI-6627-2015) de fecha 14 de julio de 2015 se ofreció un descuento de 3% sobre el precio base ofertado (folio 508), con lo cual el precio sería de \$\pi45.588.060,00, en relación con este precio cabe indicar que, de conformidad con los artículos 28 y 85 del RLCA, este precio con descuento no será tomado en cuenta en la valoración y comparación de las ofertas, pero obligaría al oferte en caso de que resulte adjudicado. Ahora bien, en relación con los otros elementos a considerar para el Sistema de Evaluación se encuentra que en lo referente a la "Experiencia del Oferente", la empresa opera desde el año 1997(folios 279 y 308 al 310) lo cual constituye un total de 18 años en total. Mientras que en lo relacionado a la "Participación en estudios cuantitativos sobre temas de telecomunicaciones y/o TIC", la empresa en su escrito de fecha 13 de julio de 2015 aporta dos cartas del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y tres cartas del Instituto Costarricense de Electricidad, siendo que de dichas cartas sólo se tomarán en cuenta dos, sean las notas visibles a folios 505 y 506, esto debido a que la carta emitida por el señor Alexander Mora Alvarado del 10 de julio de 2015 (folio 507) no cumple las características de lo solicitado en el punto 2.3 del Cartel, por lo cual no se considera en el análisis ya que no indica lo referente a la opinión sobre el grado de satisfacción de la institución o empresa ante la ejecución de dicho provecto. Siendo así que sólo se consideran cuatro cartas para el Sistema de Evaluación. En virtud de que la oferta presentada cumple con todos los requisitos legales, técnicos y de precio se considera que la oferta es elegible.

legales, técnicos y de precios. Sobre la oferta presentada reúne todos los requisitos legales, técnicos y de precios. Sobre la oferta presentada conviene aclarar que en razón de que la oferta inicial contenía aspectos formales que ameritaban ser subsanados, de conformidad con el artículo 80 del RLCA se le previno al oferente, mediante oficio 4605-SUTEL-DGM-2015, subsanar una serie de defectos, a saber: certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria; declaración jurada en la que se indicara que el oferente no era operador de redes ni proveedor de servicios de telecomunicaciones; aclaración sobre las cartas aportadas para el cumplimiento del punto 2.2. del Cartel; sustituir la certificación presentada para acreditar el punto 2.3 del Cartel por al menos una carta que se ajusten a las formalidades del pliego cartelario. Siendo que la empresa contestó en tiempo en fecha 07 de julio de 2015, mediante escrito sin número (NI-6400-2015), subsanando los defectos prevenidos, para lo cual aportó: certificación notarial de la conformación y distribución de su capital accionario; declaración jurada en la que se indicaba que el oferente no era operador de redes ni proveedor de servicios de



telecomunicaciones; cartas adicionales para acreditar el punto 2.3 del Cartel. Así las cosas, se encuentra que la oferta presentada reúne todos los requisitos de admisibilidad legales contenidos en el Cartel. En relación con el objeto propuesto, luego del análisis realizado, se encuentra que la misma se apega a lo solicitado en el objeto contractual y que reúne todas las características técnicas y cumple los plazos solicitados para la ejecución del proyecto que pretende ser contratado. Por su parte, el precio ofertado es de ₡42.949.975,00, el cual se encuentra por debajo de la estimación definida para la contratación 2015LA-000006-SUTEL (folios 04 y 93). Ahora bien, en relación con los otros elementos a considerar para el Sistema de Evaluación se encuentra que en lo referente a la "Experiencia del Oferente", la empresa opera desde el año 2006 (folio 390) lo cual constituye un total de 9 años de experiencia. Mientras que en lo relacionado a la "Participación en estudios cuantitativos sobre temas de telecomunicaciones y/o TIC", la empresa en su escrito de fecha 07 de julio de 2015 aporta dos cartas, una del Instituto Costarricense de Electricidad (folio 462) y otra de Millicom Cable Costa Rica S.A. (folios 460). Si bien la empresa indica que la carta del Instituto Costarricense de Electricidad es por un total de más de 100 estudios, se encuentra que dicha carta trata de un único proyecto adjudicado al oferente el cual tenía implícitos una serie de entregables distintos, sean los estudios a los que se asume que se refiere el oferente, se entiende que se sigue tratando de un único proyecto, conforme lo indicado en la carta aportada (folio 462), por lo cual se valorará como un único proyecto dentro del Sistema de Evaluación. Ahora bien en relación con las cartas que constan en la Certificación del Notario Público Carlos Enrique Chaves de las 15:00 horas del 25 de junio de 2015, se encuentra que todas fueron emitidas hace más de seis meses, por lo que las mismas no son tomadas en cuenta en el presente análisis, ya que el Cartel en los puntos 2.3 y 2.4 indicaba que las cartas que se aportaran para presentar dicho requisito debían tener "una fecha de emisión máxima de seis meses respecto de la fecha fijada para la apertura de las ofertas". Así las cartas visibles a folios 407 al 421 no cumplen las características de lo solicitado en los puntos 2.3 y 3.3-4 del pliego cartelario, por lo cual no se consideran en el análisis. En conclusión sólo se consideran dos cartas para el Sistema de Evaluación. En virtud de que la oferta presentada cumple con todos los requisitos legales, técnicos y de precio se considera que la oferta es elegible.

6. Sobre la metodología de evaluación:

Luego de la etapa de calificación de admisibilidad de las ofertas, se encuentra que dos de las ofertas presentadas se consideran elegibles, a saber las ofertas presentadas por INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A. e IPSOS COSTA RICA S.A. Así las cosas, a continuación se entra a valorar las ofertas presentadas de conformidad con el Sistema de Evaluación.

Precio: 50 puntos

Se encuentra que la oferta de menor precio es la oferta de IPSOS COSTA RICA S.A., por un total de \$\psi 42.949.975,00, por lo cual a este oferente le corresponden un total de 50 puntos.

Por su parte a la oferta de INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A. se le aplica la fórmula establecida en el punto 3.3-a del Cartel, la cual se detalla a continuación:

$$P_{po} = P_p * \left(1 - \frac{(P_o - P_m)}{P_m}\right)$$



$$P_{po} = 50 * \left(1 - \frac{(46.998.000,00 - 42.949.975,00)}{42.949.975,00}\right)$$

$$P_{po} = 50 * \left(1 - \frac{(4.048.025)}{42.949.975,00}\right)$$

$$P_{po} = 50 * (1 - 0.09)$$

$$P_{po} = 50 * 0.91$$

$$P_{po} = 45,29$$

Así se encuentra que a INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A. le corresponden 45,29 puntos.

Experiencia del Oferente: 30 puntos

En relación con este punto, la empresa IPSOS COSTA RICA S.A., inició a operar en el año 2006 (folio 390) lo cual constituye 9 años en total, por lo cual le corresponden un total de 10 puntos.

Por su parte, la empresa INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A. inició a operar en el año 1997 1997(folios 279) lo cual constituye 18 años en total, por lo cual le corresponden un total de 30 puntos.

Participación en estudios cuantitativos sobre temas de telecomunicaciones y/o TIC: 20 puntos

En relación con este punto, la empresa IPSOS COSTA RICA S.A., aportó un total de dos cartas, por lo cual no le corresponden puntos en este apartado debido a que en el cartel se estableció un total de 4 a 5 cartas para optar por el puntaje mínimo asignado a este rubro, cantidad de cartas que no logró acreditar el oferente.

Por su parte, la empresa INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A. aportó un total de cuatro cartas, por lo cual le corresponden un total de 10 puntos.

A partir de lo anterior, se encuentra que en total las ofertas presentadas obtuvieron los siguientes puntajes:

Ítem	IPSOS COSTA RICA S.A.	INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A.
Precio	50	45.29
Experiencia del Oferente	10	30
Participación en estudios cuantitativos sobre temas de telecomunicaciones y/o TIC	0	10
Total	60	85.29

De la información contenida en la tabla anterior se concluye que la oferta que obtiene un mayor puntaje es la oferta de INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A.



7. <u>Disponibilidad de Recursos Presupuestarios:</u>

Según la información que consta en el expediente administrativo de la presente contratación se cuenta con un disponible presupuestario de \$\pi\98,9\$ millones según la partida presupuestaria N° 005-1-04-4 emitida el 27 de mayo del año 2015, por el señor Andrés Fernández Cambronero funcionario del Área de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones de SUTEL (folio 091).

8. Vigencia de las Ofertas:

La vigencia de las ofertas se detalla a continuación:

Oferta No	Oferentes	Vencimiento de la Oferta
1	DEMOSCOPIA S.A.	18 de setiembre de 2015
2	INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A	18 de setiembre de 2015
3	IPSOS COSTA RICA S.A.	18 de setiembre de 2015

Por lo anterior las ofertas se concluye que las ofertas se encuentran vigentes.

9. Recomendación de Adjudicación:

Con base en los requisitos solicitados en el cartel y los numerales 80, 83, 84 y 86 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y en el análisis realizado por la Dirección General de Mercados, se recomienda realizar la adjudicación de la Licitación Abreviada 2015LA-000006-SUTEL al oferente **INVESTIGACIONES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE S.A.** por un monto de \$\psi\$45.588.060,00 con un plazo de ejecución de 90 días naturales a partir de que la SUTEL le entregue al contratista la orden de compra.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Jeffrey Salazar Vargas

Abogado

Deryhan Muñoz Barquero Economista

DE TEI

Deryhan MB

Expediente: Licitación Abreviada 2014LA-000015-SUTEL

DMB-VRD-JSV

T +506 4000-0000 F +506 2215-6821

Jefe (V.B.)