

LICITACION ABREVIADA 2014LA-000012-SUTEL

“Contratación de servicios profesionales en derecho para la revisión formal de reclamaciones y atención de consultas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones realizadas mediante el centro de llamadas y correo electrónico institucional”.

INVITACION A CONCURSAR Y APERTURA

La Superintendencia de Telecomunicaciones, con cédula jurídica número 3-007-566209, ubicada en Guachipelín de Escazú, Edificio Tapantí, tercer y cuarto piso, 100 metros al norte de Construplaza, mediante su Área de Proveeduría recibirá ofertas hasta las **14 horas del 31 de julio del año 2014**, para la licitación de referencia, de conformidad con la hora oficial que indique el servicio de hora del Instituto Costarricense de Electricidad, el número 1112.

El área de Proveeduría recibirá consultas del trámite o expediente por escrito, de lunes a viernes de 08:00 am a las 16:00 horas y podrán consultar el expediente físico, según lo establece el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en horario de lunes a viernes de 08:00 a 11:00 horas y de las 13:30 a las 15:30 horas.

El área encargada de tramitar el procedimiento de licitación del objeto arriba citado, es la Proveeduría de la SUTEL, misma que proporcionará la información adicional necesaria respecto a las especificaciones, documentación, y trámites relacionados.

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Considerando la urgencia institucional de suplir las funciones anteriormente realizadas por los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) en relación con la atención y seguimiento de reclamaciones y consultas, así como el soporte e interacción con el centro de llamadas, se requiere la contratación de profesionales para cumplir con los siguientes objetivos:

Objetivo general

Contar con servicios profesionales que permitan la revisión formal previa y seguimiento de reclamaciones y consultas de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, así como la coordinación, soporte, supervisión e interacción con el centro de llamadas y correo electrónico de información institucional.

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS:

ADJUDICATARIO: Empresa adjudicataria de la contratación de referencia.

ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

CARTEL: El cartel de la presente licitación

CENTRO DE LLAMADAS: Empresa externa a la SUTEL que brinda los servicios de atención de llamadas y consultas relacionadas con las gestiones sobre diversas materias sujetas a la regulación por parte de la SUTEL, principalmente sobre plazos, requisitos y procedimientos de diversos trámites, temas tarifarios, prácticas anticompetitivas, derechos de usuarios, calidad de servicios, proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), entre otros.

LEY: Ley de Contratación Administrativa, Ley N° 7494.

OFERENTE: Persona física o jurídica interesada en el objeto de este concurso y que por motivo de ello presente formal oferta.

PROTOCOLO DE RESPUESTA. Compendio de información base para brindar respuestas a las consultas realizadas por los usuarios mediante el centro de llamadas, el cual contiene el siguiente detalle de información: Departamento interno que provee la información, tipo de consulta, procedimiento para dar respuesta a la consulta, fuentes de información adicional para evacuar la consulta.

RLCA: Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa Decreto Ejecutivo No 33411.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Área de Proveeduría de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

CONDICIONES GENERALES

1. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL.

- 1.1. Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del cartel, deben ser efectuadas por escrito ante el área de Proveeduría, presentándolas en original en la recepción de la SUTEL, en horario de Lunes a Viernes de 08:00 am a 4:00pm o enviándolas escaneadas o con firma digital al correo electrónico proveeduria@sutel.go.cr, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas.
- 1.2. La Administración se reserva el derecho de efectuar las modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del cartel, cuando se consideren necesarias, las que se comunicarán a los potenciales oferentes por medio de fax o correo electrónico, las cuales serán incorporadas de inmediato al

expediente de la contratación.

2. FORMALIZACION DE LA LICITACION

- 2.1. Los documentos de formalización son los siguientes:
 - 2.1.1. Las disposiciones legales y reglamentarias que lo afectan.
 - 2.1.2. El cartel de la contratación respectiva.
 - 2.1.3. La oferta y sus complementos.
 - 2.1.4. El acuerdo de adjudicación publicado una vez que éste quede en firme.
 - 2.1.5. La orden de compra correspondiente.
 - 2.1.6. El contrato formalizado, cuando corresponda.

Es importante aclarar que si la Administración decide respaldar la licitación, por medio de orden de compra, no será necesario confeccionar un contrato.

- 2.2. Es deber del adjudicatario el cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como incumplimiento del contrato y causal de resolución contractual. Para ello, durante la ejecución del contrato, el Administrador de la Contratación le solicitará periódicamente y en cualquier momento, la constancia de estar al día con dichas obligaciones.
- 2.3. La SUTEL notificará, oportunamente, en caso que corresponda al adjudicatario la fecha señalada para la firma del contrato.
- 2.4. En caso de considerarlo necesario, la SUTEL podrá modificar aumentar o disminuir el objeto del contrato hasta en un 50%, de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 2.5. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento sobre refrendo y sus modificaciones de las contrataciones de la Administración Pública, la SUTEL someterá a aprobación interna o visto bueno de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo, el contrato, en caso que corresponda, que se llegue a formalizar por el presente procedimiento de contratación administrativa.
- 2.6. La eficacia de las contrataciones y la emisión de las respectivas órdenes de compra, quedarán sujetas a la aprobación de los contratos por parte de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo. La inexistencia o denegación de la aprobación o refrendo, impedirá la eficacia jurídica del contrato y su ejecución quedará prohibida sin perjuicio ni responsabilidad para ninguna de las partes.

- 2.7. Para efectos de facilitar los trámites de refrendo, se deberá indicar en la oferta, el nombre y las calidades de la persona facultada para la firma del contrato correspondiente; una vez adjudicado se deberá presentar el poder que le acredite para tal hecho.
- 2.8. El adjudicatario deberá cancelar el equivalente a las especies fiscales que se requieran, el cual equivale a dos colones con cincuenta céntimos (¢ 2,50) por cada mil colones (¢ 1000,00) del valor del contrato en timbres fiscales.

3. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- 3.1. La oferta deberá presentarse en forma física y en original y junto a ella con una copia idéntica de la oferta en formato digital (CD o llave maya) la cual debe venir debidamente rotulada en su exterior con el nombre del oferente. La oferta debe hacer **referencia expresa y ordenada** a cada una de las condiciones generales y requisitos solicitados en este cartel, dándose por enterado y con explicación suficiente cuando así se lo solicite. Además, la información contenida en las ofertas debe ajustarse al orden de este cartel.
- 3.2. La oferta, su documentación anexa y productos esperados deberán presentarse por escrito en idioma español. Se deberá presentar en papel común, sin borrones o tachaduras, debiendo salvarse por nota adicional a la oferta los errores que se cometan, indicando claramente el nombre o razón social del oferente, cédula de identidad, de residencial o jurídica, dirección postal, número de teléfono, domicilio, número de fax y/o correo electrónico donde atender notificaciones.
- 3.3. La oferta deberá presentarse por medios físicos ante la Proveduría de la SUTEL, en sobre cerrado, indicando el número de contratación, el nombre del oferente y el nombre del concurso, según lo dispuesto en el artículo 63 del RLCA.
- 3.4. La oferta original y sus copias deben ser firmadas:
 - 3.4.1. En caso de personas físicas, por el propio oferente o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17, 18, 19 y 63 del RLCA.
 - 3.4.2. En el caso de personas jurídicas por quien o quienes en forma conjunta o separada tengan la representación legal para comprometer al oferente o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17,18, 19 y 63 del RLCA., indicando el cargo que ocupa y su número de cédula de identidad o de residencia, así como

su dirección postal, sea esta en el territorio nacional o en el extranjero si fuera el caso.

- 3.5. El plazo de vigencia de la oferta, será de treinta (30) días hábiles, a partir de la fecha de apertura y así deberá consignarlo en la misma.

4. PRESENTACIÓN DE TIMBRES

- 4.1. Al original de la oferta deberá adherirse un timbre de ϕ 20,00 de la Asociación Ciudad de las Niñas, según Ley N° 6496 del 10 de agosto de 1981 y un timbre de ϕ 200,00 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, conforme la Ley N° 7105 del 31 de octubre de 1988.

5. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

- 5.1. La oferta deberá contener una declaración jurada de que el oferente se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales, según lo que establece el artículo 65, inciso a), del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 5.2. Declaración jurada de que al oferente no le alcanzan las prohibiciones establecidas en el artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 65, inciso b), del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 5.3. El oferente debe presentar Certificación de la Caja Costarricense del Seguro Social, de que se encuentra al día con las obligaciones obrero patronal. Ante la falta de certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social, debe presentar documento que demuestre arreglo de pago aprobado por esta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. Será deber ineludible del oferente adjudicado el cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento de la contratación.
- 5.4. Será responsabilidad del oferente disponer del seguro laboral respectivo según la actividad a contratar, de conformidad con la normativa de la CCSS. Para esto deberá aportar detalle de la modalidad de aseguramiento utilizada con la CCSS.
- 5.5. Los oferentes deben presentar Certificación de FODESAF y/o declaración jurada en la cual se indique que se encuentran al día o tienen arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley N° 8783, que reformó la Ley N° 5662.

- 5.6. En conjunto con la presentación de los timbres, el adjudicatario, deberá aportar copia de la póliza de riesgos de trabajo debidamente cancelada. La SUTEL no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier accidente que le suceda a los profesionales adjudicados en las instalaciones de SUTEL.
- 5.7. Deberá acompañar a la oferta, fotocopia legible de la cédula de identidad, en caso de personas físicas y fotocopia legible de la cédula de identidad del representante legal, en caso de personas jurídicas.
- 5.8. Todas las certificaciones y declaraciones juradas deberán ser recientes, no se aceptarán si tienen más de un (1) mes calendario de emitidas.
- 5.9. Se procederá a realizar el acto de apertura de ofertas inmediatamente después del vencimiento del plazo de recepción de las mismas, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, y se levantará el acta respectiva que será firmada conjuntamente con los interesados que concurran al acto y por los funcionarios de la institución responsables del acto.
- 5.10. Certificación que se encuentran al día con el pago de impuesto de las sociedades según lo dispuesto en la Ley N° 9024.
- 5.11. En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, **únicamente el adjudicatario**, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar: Personería jurídica actualizada. Cuando la oferta sea suscrita por apoderado o representante legal deberá presentarse una certificación notarial o registral. Asimismo, en caso de personas jurídicas, deberá aportarse una certificación notarial, en la que se acredite la existencia, representación y titularidad de las acciones. La dación de fe sobre la distribución de las acciones deberá realizarse con vista en los libros legalizados respectivos y no únicamente en el pacto constitutivo.

Nota: Las declaraciones solicitadas como lo indica el artículo 19 y 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, no tienen que ser rendidas ante Notario Público.

6. PRECIO

- 6.1. El oferente deberá declarar que los precios de su oferta son firmes, definitivos e invariables de acuerdo con el capítulo IV, artículo 25 del R.L.C.A.
- 6.2. El precio cotizado debe presentarse en números y letras coincidentes. En caso de divergencia, prevalecerá la suma consignada en letras, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real, de acuerdo con lo

que indica el artículo 25 del RLCA. La empresa una vez designada como adjudicataria proporcionará bajo el precio ofertado, todos los materiales, mano de obra y equipo necesario para el cumplimiento del objeto licitado.

- 6.3. Los oferentes deberán cotizar preferiblemente en colones costarricenses, pero en caso de cotizar en dólares, se le aplicará la conversión a moneda nacional, para efectos de presupuesto, análisis y evaluación del factor precio, utilizando el tipo de cambio vigente para venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura.
- 6.4. Precios unitarios y totales: La Administración solicita a los oferentes que coticen precio unitario por mes y el precio total por los doce meses. Si la sumatoria de los precios unitarios excede el precio total, la oferta se comparará con el mayor precio, según lo establece el artículo 27 del RLCA.
- 6.5. Todos los costos referidos a materiales, copias, captura de información y similares; inherentes al trabajo contratado, corren por cuenta de la parte contratada, salvo que se trate de copias o materiales generados por la misma Superintendencia.
- 6.6. La Administración no se obliga a aceptar la oferta de menor precio si considera que ésta contraviene sus intereses o la misma resulta ruinosa, según lo estipula el artículo 30 del RLCA.
- 6.7. La Administración no será responsable por los gastos en que incurran los oferentes en cuanto a la elaboración de su oferta, resulte la misma adjudicada o no, asimismo no se reconocerá ningún tipo de erogación adicional al precio contratado.
- 6.8. Descuentos y mejoras de precios: El oferente podrá ofrecer descuentos y mejoras globales a sus precios. Además, podrán ofrecerse descuentos y mejoras a los precios unitarios, según lo estipulado en los artículos 28 y 28 bis del RLCA.
- 6.9. El contratista será el responsable por el pago de los impuestos directos e indirectos, cargas sociales, contribuciones o cualquier otro tipo de obligación tributaria que establezca el ordenamiento jurídico costarricense, derivados de la ejecución de la presente contratación, para lo cual deberá indicar dentro de su oferta el monto y la naturaleza de los impuestos que la afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, tanto los impuestos, tasas, sobretasas y aranceles de importación, como los demás impuestos del mercado local. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 del RLCA.
- 6.10. La SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre la Renta

vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle en la actualidad se encuentra incluido en el artículo 23 inciso g) de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

7. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

- 7.1. El plazo de adjudicación aproximado de esta contratación será de 30 días hábiles o más, según lo requiera la Administración, a partir del acto de apertura.
- 7.2. Una vez que se determine que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y las condiciones específicas; se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta licitación.
- 7.3. La SUTEL se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación de conformidad con las posibilidades presupuestarias, asimismo se reserva el derecho de declararla desierta o infructuosa, cuando las ofertas presentadas no satisfagan plenamente los intereses de la Institución, o bien, el objeto para lo cual se ha promovido el concurso no se obtiene con las ofertas presentadas.

8. ESPCIFICACIONES TÉCNICAS

8.1. Descripción del trabajo

- 8.1.1. Realizar una revisión formal previa de las reclamaciones presentadas ante la SUTEL, con el fin de analizar la admisibilidad de éstas, realizar prevenciones para subsanar la información incompleta, realizar acuses de recibo para las reclamaciones que cumplan los requisitos de forma, gestionar arreglos conciliatorios informales y proponer posibles alternativas para su atención efectiva y eventual cierre de expedientes.
- 8.1.2. Colaborar en la coordinación de distribución de reclamaciones y brindar seguimiento a los plazos de atención por parte de los funcionarios y los operadores.
- 8.1.3. Establecer y llevar un registro de los trámites y reclamaciones que ingresan a SUTEL, su seguimiento y generación de estadísticas.
- 8.1.4. Atender como segunda instancia, las consultas que se escalan por parte del centro de llamadas, brindar respuesta a las consultas planteadas por los funcionarios de dicho centro y recomendar su respectivo escalamiento interno sobre temas específicos.
- 8.1.5. Recibir y transcribir las reclamaciones que formulen ante la SUTEL los usuarios con alguna discapacidad visual o física, que les impida por sus propios medios llenar de forma escrita el formulario de reclamaciones.

- 8.1.6. Realizar el análisis de los informes del centro de llamadas y establecer una supervisión, coordinación, capacitación, seguimiento y retroalimentación con el centro de llamadas institucional, para promover la respuesta oportuna de las consultas presentadas por los usuarios y proponer alternativas de escalamiento de gestiones a nivel institucional.
- 8.1.7. Brindar al centro de llamadas institucional información interna actualizada y relevante sobre disposiciones regulatorias y tarifarias que resulten de interés nacional con el fin de nutrir el protocolo de respuestas para la atención efectiva y oportuna de las consultas planteadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- 8.1.8. Atender oportuna y adecuadamente las consultas sobre trámites, estado de reclamaciones, requerimientos de información y otros que se presenten mediante el correo electrónico info@sutel.go.cr.
- 8.1.9. Asistir y brindar apoyo en las audiencias públicas que realice la SUTEL con el fin de permitir la participación ciudadana en los asuntos señalados en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593.
- 8.1.10. Revisar la información que se encuentra en el Catálogo de trámites institucional que se encuentra en portal electrónico del MEIC <http://www.tramites.go.cr/catalogotramites/Default.aspx> y actualizar la información del portal cuando sea necesario (cuando se crea, elimina o modifica alguno de los requisitos de los trámites internos).

8.2. Productos esperados

- 8.2.1. El adjudicado deberá entregar **mensualmente** los siguientes productos, como resultado de su trabajo, fecha que se definirá a partir del día siguiente en que le sea enviada por correo electrónico al adjudicatario la Orden de compra. Todos los productos serán entregados en formato digital e impreso y deberán ser aprobados por escrito por los Administradores del contrato, quienes podrán solicitar los cambios o adaptaciones que consideren pertinentes.
- 8.2.2. El adjudicatario deberá cumplir con la demanda diaria de tareas asignadas y entregar **mensualmente** al menos lo siguientes productos:

Tareas a desarrollar	Estimado mínimo de productos esperados
Acuses de recibo	30
Previsiones	5
Archivos por incumplimiento de previsiones	5
Atención de correos ingresados al	300

info@sutel.go.cr	
Atención de incidencias del call center (AVANZAS)	40
Soporte y supervisión del call center (percepción)	40 horas
Capacitación, seguimiento y retroalimentación con el centro de llamadas institucional	4 actividades
Atención de consultas de colaboradores o usuarios del Call Center (promedio de 2 a 5 minutos por llamada.)	100 llamadas

8.2.3. En los informes que el adjudicatario deberá rendir mensualmente a los Administradores del contrato, deberá detallar las tareas desarrolladas, con indicación de al menos la siguiente información: cantidad y descripción de las gestiones/tareas desarrolladas, señalar los oficios de prevención y acuses de recibo realizados mediante la revisión formal y previa de las reclamaciones ingresadas, registro de la participación en reuniones de trabajo y audiencias públicas, cantidad y naturaleza de consultas atendidas en escalamiento del centro de llamadas y por medio del correo electrónico info@sutel.go.cr, registro de los trámites y reclamaciones ingresadas mensualmente a la SUTEL, su seguimiento y generación de estadísticas por operador y materia del reclamo, información remitida al centro de llamadas para el fortalecimiento del protocolo de respuestas.

8.3. Conforme a lo dispuesto en artículo 198 del RLCA, sólo se autorizan prórrogas en la entrega por razones de fuerza mayor debidamente informadas y acreditadas por el adjudicatario en forma escrita ante el área de Proveeduría, aportando la documentación de respaldo que demuestre que las razones del atraso no son imputables a ellos, o bien por demoras ocasionadas por la propia Administración.

9. LUGAR DE PRESTACION Y DE ENTREGA DEL SERVICIO

9.1. El servicio deberá brindarse directamente en las instalaciones de la SUTEL o bien en otro lugar establecido de común acuerdo con los administradores del contrato. No obstante, el adjudicatario deberá presentarse diariamente a las instalaciones de la SUTEL con la finalidad que los administradores del contrato puedan dar seguimiento a las labores realizadas. En cualquier escenario, el oferente deberá aportar el equipo de cómputo necesario para cumplir sus labores. Para todos los efectos, la SUTEL debe ser el único administrador de dicho equipo, el cual se sujetará a las políticas institucionales para poder garantizar la seguridad de la información.

- 9.2. Es importante mencionar que la Institución no será la encargada de asegurar al oferente ante la C.C.S.S., ni ante el I.N.S., ya que esta contratación no genera un compromiso laboral entre la SUTEL y el proveedor adjudicado.

10. DURACION DEL SERVICIO

- 10.1. El servicio será contratado por 12 meses calendario, prorrogable por un año más, hasta un máximo de 3 periodos adicionales, si así lo desea la Administración, además si se cuenta con los recursos necesarios y si no sobrepasa el límite de contratación, de acuerdo con lo que indique el administrador del contrato, lo cual deberá ser solicitado por la Administración en un plazo de 8 días hábiles antes de la culminación de lo contratado y debiendo para esto definir nuevas metas para el cumplimiento de los objetivos de esta contratación. Por lo anterior, en caso de que la Administración desee continuar el servicio, deberá confeccionar una nueva orden de compra o contrato, que respalde la continuidad del mismo.
- 10.2. En caso de incumplimiento de las condiciones, objetivos y productos esperados, la Administración podrá, unilateralmente y sin responsabilidad alguna, dar por finalizada de forma anticipada, la presente contratación, previa recomendación y justificación por escrito de los administradores del contrato. Dicha decisión deberá ser notificada al adjudicatario por lo menos con 15 días naturales de anticipación al momento en que ha de surtir efectos.
- 10.3. Si el adjudicatario rescinde el contrato por su propia voluntad y de forma anticipada, deberá indemnizar a la Administración, cancelando el 25% del monto total adjudicado en la contratación.

11. CLAUSULA PENAL

- 11.1. El adjudicado deberá cubrir por concepto de cláusula penal o multa, la suma equivalente al 5 % (cinco por ciento) del monto de la factura mensual por cada día natural de atraso en la entrega del informe mensual sobre los productos realizados, hasta un máximo del 25%. Una vez alcanzado este 25% la Administración podrá rescindir unilateralmente y sin responsabilidad el contrato.
- 11.2. Para los efectos de este aparte, únicamente se considerará atraso justificado, circunstancias no imputables al contratista, originadas por caso fortuito, por fuerza mayor, o hechos de la propia Administración debidamente demostradas por escrito ante el área de Proveeduría.
- 11.3. El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo del Área de

Proveeduría, junto con los Administradores del contrato a cargo de la contratación.

- 11.4. Cuando el monto por aplicación de la cláusula penal alcance el monto equivalente al 25% (veinticinco por ciento) del total adjudicado, se considerará que el contratista incurre en incumplimiento, por lo que se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 del R.L.C.A.

12. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, FORMA DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

- 12.1. De conformidad con el artículo 34 del R.L.C.A, los pagos se realizarán con fondos públicos asignados a la SUTEL en 12 tractos mensuales y consecutivos, dentro de los 30 días naturales siguientes a la presentación de las facturas originales timbradas en la recepción de la SUTEL, previa aceptación definitiva de los productos mensuales esperados y al ser estos analizados, evaluados y recibidos a satisfacción por parte de los administradores del contrato.
- 12.2. Para la correcta ejecución, la SUTEL empleará la siguiente forma de pago: Por medio de transferencia electrónica, por lo cual el oferente deberá indicar en su factura, el número de cuenta corriente del Banco Nacional (en colones y dólares) y en caso de no poseer con dicho banco, deberá indicar el número de cuenta cliente (SINPE) (en colones y dólares) y el banco correspondiente.
- 12.3. En caso de que la Administración considere incompleto o insuficiente el informe presentado, requerirá al adjudicado completar, corregir y/o ampliar el mismo con el fin de autorizar el pago, lo cual deberá realizarse en un plazo máximo de 8 días naturales. En caso de que el informe rendido no cumpla las condiciones mínimas a satisfacción de la Administración, las cuales deberán ser satisfechas y completadas en un 100%, ésta procederá a realizar el pago hasta el momento en que se subsane las deficiencias señaladas oportunamente por los Administradores del contrato.
- 12.4. Cualquier retraso o irregularidad en la presentación de las facturas por parte del Adjudicatario, retrasará proporcionalmente el pago, sin que implique responsabilidad alguna para la Administración.
- 12.5. Si la oferta se hizo en otra moneda diferente del colón, el pago se realizará en dólares o en colones costarricenses al tipo de cambio de venta indicado por el Banco Central de Costa Rica vigente al día de transferencia.
- 12.6. Esta Superintendencia no asumirá gastos adicionales en los cuales haya incurrido el oferente por un mal cálculo de costos al momento de haber presentado la oferta.

- 12.7. Con la presentación de la factura, el adjudicatario debe aportar copia de la planilla de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y el recibo de pago de Colegio Profesional respectivo.
- 12.8. En caso de que al momento de presentar las facturas al cobro, el adjudicatario le adeude dinero a la Administración por concepto de cláusula penal prevista; ésta podrá ser deducida de los pagos o bien de los saldos pendientes de pago.
- 12.9. A las facturas a cancelar se le deducirá un 2% del monto total de la factura, por concepto de Impuesto sobre la Renta y a la factura internacional se aplicará de conformidad con lo que establece el artículo 59 de la Ley sobre el Impuesto de la Renta.

13. ADMINISTRADORES DEL CONTRATO

- 13.1. Los funcionarios Jorge Salas Santana y Natalia Ramirez Alfaro, de la Dirección General de Calidad, serán los administradores del contrato por parte de la SUTEL, quienes además serán los responsables de responder todas las consultas técnicas que surjan en este concurso. Además, se encargarán de verificar la correcta ejecución de esta contratación, por lo cual darán su aprobación del servicio y brindarán el recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente y serán los encargados de recibir conforme las facturas correspondientes.

Todas las consultas técnicas sobre este cartel, deberán realizarse en el plazo de Ley y presentarse en forma escrita ante la recepción de la SUTEL, o al correo electrónico proveeduría@sutel.go.cr, las cuales serán trasladadas a dicha administradora, por lo que no se permite que el oferente realice ningún tipo de consulta por teléfono o directamente a la supervisora; sin embargo una vez adjudicado el concurso si podrá comunicarse el adjudicatario con la administradora del contrato, sin ser intermediaria el área de proveeduría.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

14. DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PRODUCTO

- 14.1. Se requiere la contratación de servicios profesionales con énfasis en Servicio al Cliente para desarrollar de manera oportuna y eficiente las tareas y productos detallados en el apartado 8 del presente cartel.
- 14.2. Contratación de servicios profesionales para la atención de consultas presentadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para verificar que la presentación de reclamaciones cumplan con los requisitos formales, responder el correo info@sutel.go.cr ante las solicitudes y consultas que realizan los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y público en general, mantener actualizado los protocolos de respuestas que utiliza el centro de llamadas (call center), ser el punto de contacto en el proceso de escalamiento de llamadas desde el call center. Para el cumplimiento de dichas funciones se estima se requerirán los servicios profesionales de dos personas, las cuales deberán realizar las siguientes tareas:
- 14.3. **Profesional #1: Descripción del trabajo.**
- 14.3.1. Fungir como facilitador y coordinador del servicio operativo entre el centro de llamadas (call center) y la SUTEL, velando por su correcta y continua operación durante el horario del servicio.
- 14.3.2. Atender como segunda instancia, las consultas que se escalan por parte del centro de llamadas, brindar respuesta a las consultas planteadas por los funcionarios de dicho centro y recomendar su respectivo escalamiento interno sobre temas específicos.
- 14.3.3. Revisar y analizar los informes mensuales que brinda el call center y recomendar a la administración las acciones respectivas.
- 14.3.4. Coordinar con la ARESEP cualquier aspecto relacionado con la correcta ejecución del contrato de servicios del call center.
- 14.3.5. Capacitar actualizar y evaluar regularmente a los funcionarios del call center en aspectos relacionados con la regulación del servicio de telecomunicaciones.
- 14.3.6. Registrar, actualizar, coordinar y velar por la aplicación del protocolo de respuestas que utilizará el centro de llamadas para evacuar las consultas planteadas por los usuarios a través de la línea gratuita 800-88-SUTEL sobre las nuevas disposiciones regulatorias y/o tarifarias, afectaciones de servicios, interrupciones, proyectos de FONATEL, o cualquier otra que se determine.

- 14.3.7. Brindar al centro de llamadas institucional de forma completa y oportuna, información interna actualizada y relevante sobre disposiciones regulatorias y tarifarias que resulten de interés nacional con el fin de nutrir el protocolo de respuestas para la atención efectiva y oportuna de las consultas planteadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, actores sociales y público en general.
- 14.3.8. Llevar el registro de asignación de expedientes, requerimientos de información, apercebimientos, apertura y cierre de expedientes y generar estadísticas al respecto.
- 14.3.9. Evacuar las consultas verbales, por escrito o por medios electrónicos que planteen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, actores sociales y público en general, relacionadas con las trámites y procedimientos que realiza la SUTEL.
- 14.3.10. Capacitar y evaluar a los colaboradores del call center, por medio de escuchar las llamadas, realizar las pruebas escritas, visitas al centro de llamadas, entre otras acciones y de acuerdo con lo anterior, definir el cronograma de capacitación y mejora de atención.
- 14.3.11. Presentar de manera mensual un cuadro sobre las principales consultas que realizan los usuarios y sugerir aspectos a considerar para mejorar la atención de las consultas.
- 14.3.12. Consultar con los profesionales de la Dirección General de Calidad, Dirección General de Mercados, Dirección General de Fonatel y Dirección General de Operaciones de la SUTEL para guiar según el caso, las consultas que realicen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, actores sociales y público en general.
- 14.3.13. Coordinar y manejar el intercambio de información con el centro de llamadas para que se cuente con información actualizada sobre los reportes de interrupciones de redes por parte de los operadores del correo informe.red@sutel.go.cr. Asimismo, en caso de requerir información adicional a los operadores preparar los respectivos oficios de consulta.
- 14.3.14. Establecer y aplicar acciones de contingencia por interrupción del servicio de call center.
- 14.3.15. Revisar la información que se encuentra en el Catálogo de trámites institucional que se encuentra en portal electrónico del MEIC <http://www.tramites.go.cr/catalogotramites/Default.aspx> y actualizar la información del portal cuando sea necesario (cuando se crea, elimina o modifica alguno de los requisitos de los trámites internos).
- 14.3.16. Cualquier otra tarea que se le asigne relacionada con las funciones de atención al cliente.

14.4. Profesional #2: Descripción del trabajo.

- 14.4.1. Atender, verificar y prevenir sobre los requisitos de admisibilidad para la presentación de las reclamaciones.
- 14.4.2. Realizar las prevenciones para las reclamaciones incompletas sean subsanadas por los usuarios con el cumplimiento de los requisitos formales para el trámite de reclamaciones y la confección de los acuses de recibo para aquellas que cumplan con los requisitos de admisibilidad definidos.
- 14.4.3. Realizar el archivo de reclamaciones que no cumplan lo señalado en la prevención dentro del plazo otorgado.
- 14.4.4. Coordinar con el personal interno de los diferentes operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para el suministro de información necesaria para la atención y trámite de las reclamaciones, por lo que, de ser requerido, deberá generar propuestas de solicitud de información a los operadores y dar el respectivo seguimiento.
- 14.4.5. Coordinar con el Departamento de Gestión Documental de la SUTEL la apertura de los expedientes de las reclamaciones, una vez éstas cumplan con los requisitos establecidos.
- 14.4.6. Llevar el registro de asignación de expedientes, requerimientos de información, apercebimientos, apertura y cierre de expedientes y generar estadísticas al respecto.
- 14.4.7. Mantener los controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque estos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- 14.4.8. Brindar respuestas -ya sea por correo electrónico o vía telefónica- a las consultas realizadas sobre las reclamaciones interpuestas por los usuarios.
- 14.4.9. Será el responsable de realizar la gestión, el control, la asignación y el seguimiento de la documentación relacionada con las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- 14.4.10. Participar en las reuniones que sea convocado por parte del área de reclamaciones.
- 14.4.11. Preparar indicadores de gestión para identificar las diferentes tendencias en los servicios de atención al usuario con el fin de disminuir reclamos y futuras quejas.
- 14.4.12. Mantener un registro del ingreso de trámites y reclamaciones que ingresan a SUTEL, su seguimiento y generación de estadísticas.
- 14.4.13. Recomendar la apertura de los procedimientos administrativos o conciliatorios que deban tramitarse según la naturaleza de las reclamaciones que cumplan con los requisitos formales previos.
- 14.4.14. Asistir y brindar apoyo en las audiencias públicas que realice la

SUTEL con el fin de permitir la participación ciudadana en los asuntos señalados en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593.

- 14.4.15. Recibir y transcribir las reclamaciones que formulen ante la SUTEL los usuarios con alguna discapacidad visual o física, que les impida por sus propios medios llenar de forma escrita el formulario de reclamaciones.
 - 14.4.16. Cualquier otra tarea que se le asigne relacionada con la atención de las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- 14.5. El oferente adjudicado se compromete a mantener el personal propuesto en la oferta durante la vigencia del contrato. En caso de sustitución deberá hacerlo por personal con igual o superior nivel académico y de experiencia al indicado en la oferta, y que hará de conocimiento del Administrador del contrato, con al menos 5 días hábiles de anticipación. La SUTEL se reserva el derecho de verificar y aceptar esta sustitución.
 - 14.6. El personal asignado por el oferente adjudicado, deberá respetar las normas de seguridad, disposiciones administrativas y reglamentarias, y el comportamiento ético establecido para los funcionarios de la SUTEL. En caso de incumplimiento, la SUTEL podrá solicitar la sustitución del funcionario que incurrió en la falta, para lo cual el oferente adjudicado se obliga a realizar la sustitución en un plazo máximo de 24 horas a partir del momento de recepción de la comunicación escrita. La supervisión del trabajo la realizarán los funcionarios de la Dirección General de Calidad, Jorge Salas Santana y Natalia Ramírez Alfaro.

15. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

- 15.1. El adjudicatario deberá firmar de previo al inicio de la prestación de sus servicios, un acuerdo de confidencialidad, el cual será suministrado por la SUTEL para su firma. Dicho acuerdo establecerá que los datos e información suministrados por esta Superintendencia no se podrán revelar o divulgar de forma parcial o total a empresas o entidades ajenas a esta institución, y no deberá disponer la información registrada de forma distinta a los objetivos de esta contratación.
- 15.2. Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad de la SUTEL, por lo que una vez terminado la ejecución contractual, el adjudicado no se dejará ningún insumo que haya sido utilizado para el desarrollo de esta contratación.
- 15.3. El adjudicado se compromete a mantener en estricta confidencialidad de toda

la información recibida por parte de la SUTEL y la producida para la ejecución de este contrato, ya sea verbal o escrita, salvo que esta información sea requerida por la Autoridad Judicial o Administrativa competente.

- 15.4. Si se detecta y comprueba que en el proveedor adjudicado incumple con esta confidencialidad, se podrá aplicar lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la L.C.A.

16. REQUISITO DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

- 16.1. **Formación:** Los servicios profesionales que brindará el adjudicatario se prestarán mediante dos personas con un grado académico de Licenciatura en, Derecho, con mínimo un año de estar incorporados al colegio profesional correspondiente y ejercer labores asociadas con el grado académico solicitado. Dicho requisito deberá ser demostrados con la presentación de las copias certificadas de los títulos correspondientes. Se deberá presentar una certificación de parte del Colegio donde indique que se encuentra al día en el pago de la colegiatura correspondiente. Como requisitos generales las personas que desarrollen las funciones deben tener capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad, excelente comunicación, orientación a resultados, gran disposición de servicio al cliente, proactividad y sensibilidad para atender personas.
- 16.2. **Currículo vitae:** El oferente deberá presentar los currículos actualizados que demuestren la experiencia de los profesionales en atención al cliente.
- 16.3. Conocimiento comprobado en sistemas básicos de informática: Word, Excel, Power Point, correo electrónico, sistemas documentales, el cual deberá ser demostrado mediante títulos que lo acrediten o por medio de declaración jurada donde indique los conocimientos que posee.
- 16.4. Independencia en la prestación de servicios. Los oferentes que participen en esta contratación, deberán presentar una declaración jurada en la que se indique que no están prestando servicios de asesoría, excluyendo servicios de capacitación y docencia, a empresas o instituciones reguladas por la SUTEL.

17. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACION

17.1. Los elementos que serán tomados en cuenta para la calificación de ofertas y el porcentaje de valoración correspondiente serán los siguientes:

Concepto	Puntaje asignado
Formación adicional	15 %
Experiencia profesional	15 %
Precio	70 %
Puntuación total	100 %

17.2. Formación académica (15%)

Será evaluada la formación académica de las personas de acuerdo con la siguiente tabla:

Formación adicional Grado Académico	Puntaje (acumulativo)
Formación en servicio al cliente	10 %
Formación en aspectos generales en regulación de servicios de telecomunicaciones	5%

Los oferentes deberán aportar copia certificada de la documentación que permita verificar su formación académica.

17.3. Experiencia profesional (15%)

La experiencia profesional del personal propuesto deberá ser demostrada mediante constancias emitidas por personas físicas o jurídicas, en donde ha prestado los servicios de Atención de Clientes. En dichas constancias se deberá indicar como mínimo lo siguiente: a) tipo de actividad realizada, b) duración de cada actividad, c) nombre de las empresas con sus números de teléfonos en las cuales se desarrollaron las actividades d) grado de satisfacción de las labores desarrolladas. Este aspecto se evaluará conforme la siguiente tabla:

Experiencia en centros especializados de atención de clientes	Puntaje (acumulativo)
Más de 6 meses y menos de un año	5%
De un año a 3 años	5%
Más de 3 años	5%

Los porcentajes indicados en este punto son acumulativos.

17.4. Precio (70%)

La oferta que cumpla con lo establecido en los términos de referencia y presente el precio más bajo, obtendrá la totalidad de los puntos porcentuales en el factor precio (70%). Para efectos comparativos y de asignación de porcentajes a las demás ofertas se les aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Precio}_{\text{mínimo}}}{\text{Precio}_{\text{evaluado}}} \times 70\%$$

En donde:

Precio_{mínimo}= Precio de la oferta con menor costo.

Precio_{evaluado}= Precio de la oferta en estudio

Notas importantes

Cualquier condición no prevista en el presente cartel, se registrará de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y leyes conexas que sean aplicables.

Los oferentes que participen y no revisen diariamente el sitio web de la entidad, lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad de no ser notificados de cualquier aclaración o modificación que se realice al cartel, ya que ese es el medio oficial que utilizará la Institución para notificar.



Juan Carlos Sáenz
Jefe Área de Proveeduría y Servicios



Cesar Valverde Canossa
Jefe Calidad de Redes

16/07/2014