

### LICITACIÓN ABREVIADA 2015LA-000003-SUTEL

"Contratación de servicios profesionales para evaluar el grado de percepción de la calidad de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y televisión por suscripción por parte de los usuarios de los respectivos servicios".

#### INVITACIÓN 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 **14:00 horas del 20 de abril del año 2015**, 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:**

La presente licitación tiene como objeto, contratar los servicios especializados para:

Evaluar el grado de percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios provistos por los diferentes operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y televisión por suscripción, a nivel nacional y según las características socio-demográficas idóneas para el estudio. El grado de percepción de la calidad de los servicios deberá ser evaluada mediante la aplicación de las herramientas elaboradas por medio telefónico bajo los factores de: atención telefónica, atención personalizada, reparación de averías, facturación del servicio y funcionamiento del servicio brindado de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (en adelante RPCS).

#### **DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS:**

ADJUDICATARIO: Empresa adjudicataria de la contratación de referencia.

1



ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

CARTEL: El cartel de la presente licitación

DGC: Dirección General de Calidad

**HERRAMIENTA** (ENCUESTA): conjunto de preguntas normalizadas para obtener la percepción de los usuarios, dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio.

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

**OFERENTE:** Empresa interesada en el objeto de este concurso y que por motivo de ello presente formal oferta.

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

RPCS: Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

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



#### 1. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL.

- 1.1. Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del cartel debe ser efectuada por escrito ante el área de Proveeduría, enviándolas al correo electrónico proveeduría@sutel.go.cr o al fax 2215-4207, 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. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

2.1. La oferta deberá presentarse junto con una copia escaneada en medio físico



haciendo <u>referencia expresa y ordenada</u> 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.

- 2.2. La oferta, su documentación anexa y productos esperados deberán presentarse por escrito en idioma español, o con su correspondiente traducción según lo dispone el artículo 62 del RLCA, con excepción de la información técnica muy específica que podrá ser suministrada en idioma inglés. 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. Siempre que existan contradicción entre la información proporcionada en español y en inglés prevalecerá la que se encuentra en idioma español.
- 2.3. La oferta deberá presentarse por medios físicos ante la Proveeduría 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.
- 2.4. La oferta original y sus copias deben ser firmadas:
  - 2.4.1. 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.
  - 2.4.2. 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.
- 2.5. Se tendrán como impedimentos para contratar las personas físicas o jurídicas a que hace referencia los artículos 22 y 22 bis de la LCA y el 19 de su reglamento.
- 2.6. No se autoriza la presentación de ofertas en forma conjunta. Se permite la presentación de ofertas en consorcio mediante el cual dos o más personas físicas o



jurídicas participan bajo esta modalidad con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, siendo solidariamente responsables ante la Administración. Para ello deberán demostrar mediante presentación de copia certificada notarialmente del contrato entre las partes que acredite esta condición, debiendo cumplir con las especificaciones del artículo 72 y siguientes del RLCA.

2.7. El plazo de vigencia de la oferta, será de cuarenta y cinco (45) días hábiles, a partir de la fecha de apertura.

#### 3. PRESENTACIÓN DE TIMBRES

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

#### 4. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

- 4.1. El oferente según artículo 65 del RLCA, deberá aportar lo siguiente:
  - 4.1.1.Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales.
  - 4.1.2. Declaración jurada de que no está afectado por ninguna causal de prohibición.
  - 4.1.3. Certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. En todo caso la Administración podrá constatar en cualquier momento, el cumplimiento de las obligaciones obrero patronales. En caso de que el oferente presente certificación de que no se encuentra inscrito como patrono ante la CCSS, y del objeto licitado se derive tal obligación, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS.
  - 4.1.4.Deberán 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.



- 4.1.5. Certificación que se encuentran al día con el pago de impuesto de las sociedades según lo dispuesto en la Ley N° 9024.
- 4.2. En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, <u>únicamente el adjudicatario</u>, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar:
  - 4.2.1. 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.

- 4.3. Todas las certificaciones y declaraciones juradas deberán ser recientes, no se aceptarán si tienen más de 2 meses de emitidas.
- 4.4. 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 8783, que reformó la Ley 5662.

#### 5. PRECIO

- 5.1. El oferente deberá declarar que los precios de su oferta son firmes, definitivos e invariables de acuerdo con el artículo 25 del RLCA.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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

5



cambio vigente para venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura.

- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Precios unitarios y totales: La Administración solicita a los oferentes que coticen precios unitarios y totales. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo 25 del RLCA.
- 5.9. 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.
- 5.10. Para el caso de pagos que se deban acreditar en el extranjero, la SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre las Remesas al exterior vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle se encuentra incluido en el artículo 59 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- 5.11. Para el caso de pagos que se deban acreditar en Costa Rica, 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.

#### 6. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

- 6.1. El plazo de adjudicación de esta contratación será de 30 días hábiles a partir del acto de apertura.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.

#### 7. LUGAR DE PRESTACIÓN Y DE ENTREGA DEL SERVICIO

- 7.1. El servicio profesional debe ser ejecutado por medio telefónico y a nivel nacional, a una muestra de usuarios de cada uno de los operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y televisión por suscripción del país.
- 7.2. Todos los productos esperados indicados en el presente cartel, deberán ser entregados en la Dirección General de Calidad y Espectro de la SUTEL ubicada en la oficina de la SUTEL en Guachipelín de Escazú, 100 metros al norte de Construplaza, en el oficentro Multipark Edificio Tapantí Tercer Piso.
- 7.3. Los productos esperados deberán entregarse de conformidad con lo dispuesto en los numerales 20.1, 20.2 y 20.3 del presente pliego.
- 7.4. El servicio debe ser entregado según el cronograma de las condiciones específicas detallado en el apartado 22.8.



#### 8. PLAZO DE ENTREGA

- 8.1. El presente proyecto deberá ser ejecutado por etapas.
- 8.2. Durante la etapa 1, el adjudicatario deberá hacer entrega en versión digital las herramientas actualizadas y ajustadas por separado para cada uno de los servicios por evaluar considerando la necesidad de mantener la atención del encuestado. Para lo cual, contará con un plazo máximo de 10 días naturales a partir de la entrega de la orden de compra.
- 8.3. La SUTEL dispondrá de un plazo de 5 días naturales para la revisión de las herramientas entregadas por el adjudicatario. Una vez aprobadas, el adjudicatario deberá dar inicio a la ejecución de las siguientes etapas del proyecto.
- 8.4. De la etapa 2 a la etapa 7, el adjudicatario aplicarán las herramientas respectivas a los usuarios de los operadores o proveedores que brinden un mismo servicio. Estas etapas deberán ser desarrolladas cada una en periodos máximos de un (1) mes calendario. El adjudicatario deberá evaluar de forma separada los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil), y televisión por suscripción en un plazo máximo de seis (6) meses calendario. Durante el desarrollo de una etapa no se podrán aplicar herramientas de otros servicios de forma simultánea ya sea de una etapa anterior o posterior a la etapa actualmente en desarrollo. Al finalizar cada etapa el adjudicatario deberá presentar el informe con los resultados respectivos de los servicios evaluados en un plazo máximo de quince (15) días naturales.
- 8.5. La etapa 8 corresponde al periodo para la entrega del informe, producto de la aplicación de la herramienta para evaluar el servicio de televisión por suscripción (etapa 7). Esta etapa cuenta con un plazo máximo de ejecución de 15 días naturales.
- 8.6. El plazo máximo de entrega de la totalidad de productos esperados o entregables de este cartel de licitación es de siete (7) meses calendario a partir del día siguiente en que le sea entregada al adjudicatario la Orden de Servicio o que se le gire la orden de inicio, todo de conformidad con el cronograma establecido en las condiciones específicas del presente cartel. Aquel oferente que ofrezca un plazo mayor al permitido, será descalificado automáticamente.
- 8.7. A continuación se detallan los periodos de ejecución de las etapas así como la



entrega de los informes correspondientes a cada una de estas:

Tabla 1 Detalle de desarrollo de etapas y entrega de informes por etapa

Etapa	Servicio por evaluar	Informe
1	Gervido por evaluar	Entrega de herramientas ajustadas para cada servicio
2	Telefonía IP	
3	Telefonía fija tradicional	Telefonía IP
4	Telefonía móvil	Telefonía fija tradicional
5	Transferencia de datos fija	Telefonía móvil
6	Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil)	Transferencia de datos fija
7	Televisión por suscripción	Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil)
8		Televisión por suscripción

- 8.8. 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.
- 8.9. No se concederán prórrogas una vez vencidos los términos de ejecución previstos, sin perjuicio del derecho de justificar el incumplimiento por los medios legales establecidos.

#### 9. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

- 9.1. De conformidad con el artículo 40 del RLCA, el adjudicatario debe depositar una Garantía de Cumplimiento por el 10% (diez por ciento) del total de la adjudicación a favor de la SUTEL, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación en el edificio de la SUTEL, tercer piso, en la Dirección General de Operaciones ubicada en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, 100 metros al norte de Construplaza.
- 9.2. La Garantía de Cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 9 meses calendario a partir de la fecha en que el acto de adjudicación adquiera firmeza. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo establece el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 9.3. La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el Capítulo IV, sección segunda, artículo 42 del R.L.C.A. En caso



de realizarla por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo mediante las cuentas siguientes:

Cuenta corriente en **colones** número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica.

Cuenta cliente en colones número 15100010012191621.

Cuenta corriente en **dólares** número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional de Costa Rica.

Cuenta cliente en dólares número 15100010026209989.

- 9.4. Es una obligación del adjudicatario, mantener vigente la garantía de cumplimiento, mientras la Administración no haya recibido el objeto del contrato. Si un día hábil antes del vencimiento de la garantía, el adjudicatario no ha prorrogado su vigencia, la Administración podrá hacerla efectiva en forma preventiva y mantener el dinero en una cuenta bajo su custodia, el cual servirá como medio resarcitorio en caso de incumplimiento. En este caso el adjudicatario podrá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero, según artículo 40 del RLCA, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total.
- 9.5. Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 9.6. Cuando se trate de dinero en efectivo o de títulos valores de inversión endosada a nombre de la Administración, el oferente debe señalar en forma expresa la vigencia de su garantía.
- 9.7. La Garantía de cumplimiento será devuelta al adjudicatario dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha que la SUTEL tenga por cumplido el contrato a su satisfacción o la fecha en que se complete la vigencia de la garantía según lo requerido en el cartel, comprobado mediante documento suscrito por el supervisor de la licitación Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.
- 9.8. En el caso de que la SUTEL se viera obligada a ejecutar la garantía antes del vencimiento del contrato, el adjudicatario rendirá una nueva, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total. En caso de prórroga el adjudicatario deberá extender la vigencia de esta garantía.
- 9.9. De no rendirse dicha garantía dentro del término y forma aquí dispuesta se procederá de conformidad con lo regulado sobre el particular en la Ley de Contratación Administrativa en el artículo 39 y el 191 de su reglamento.



### 10. FORMALIZACIÓN DE LA LICITACIÓN

- 10.1. Los documentos de formalización son los siguientes:
  - a. Las disposiciones legales y reglamentarias que lo afectan.
  - b. El cartel de la contratación respectiva.
  - c. La oferta y sus complementos.
  - d. El acuerdo de adjudicación publicado una vez que éste quede en firme.
  - e. La orden de compra correspondiente.
  - f. 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.

- 10.2. 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.
- 10.3. La SUTEL notificará, oportunamente, en caso que corresponda al adjudicatario la fecha señalada para la firma del contrato.
- 10.4. 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.
- 10.5. 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.
- 10.6. La eficacia de las contrataciones y la emisión de las respectivas órdenes de servicio, 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.

- 10.7. 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.
- 10.8. El adjudicatario deberá cancelar el equivalente al 50% de 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.
- 10.9. Para poder confeccionar la orden de compra respectiva o el contrato, deberá el adjudicatario presentar ante el área de Proveeduría el comprobante bancario por pago de Especies Fiscales, el cual lo pueden pagar en el Banco de Costa Rica o en el Banco Crédito Agrícola de Cartago, o bien podrá presentar los Timbres Fiscales por el monto que corresponda aportar y la garantía de cumplimiento correspondiente.

#### 11. CLAUSULA PENAL

- 11.1. Si existiera atraso en el periodo establecido para el ajuste de las herramientas y entrega de los productos por etapa definida, según el plazo estipulado en el presente cartel, de acuerdo con los términos de la oferta y la respectiva orden de compra o contrato y ese atraso no fuere justificado de manera satisfactoria ante el Área de Proveeduría, el adjudicatario deberá cubrir por concepto de cláusula penal, por cada día hábil de atraso, la suma equivalente al 1% (uno por ciento) del monto total adjudicado, de conformidad con el numeral 47 del R.L.C.A.
- 11.2. Para los efectos de este aparte, únicamente se considerará atraso justificado, circunstancias no imputables al adjudicatario, 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 monto total por la aplicación de la cláusula penal y las multas por la entrega de información defectuosa, no podrá exceder el monto del veinticinco por ciento (25 %) del monto total adjudicado.
- 11.4. El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo de área de Proveeduría, junto con la asesoría técnica del supervisor a cargo de la contratación.



11.5. 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 adjudicatario incurre en incumplimiento, por lo que se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 del RLCA.

#### 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, dentro de los 30 días naturales siguientes a la presentación de la factura original timbrada, previa aceptación definitiva de los productos de la contratación por parte de la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia.
- 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 oferta, 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. 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.
- 12.4. 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
- 12.5. El pago se realizará de la siguiente manera:
  - 12.5.1.Un 5 % tras la entrega a satisfacción de la SUTEL de las herramientas para cada servicio por aplicar revisadas, actualizadas y ajustadas para los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil) y televisión por suscripción correspondiente a la etapa 1. Estas herramientas deben cumplir con lo requerido en el presente cartel, y deberán ser aplicadas para el respectivo estudio. La Superintendencia de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Calidad, será la unidad encargada de verificar la entrega correcta de este producto, por lo tanto dará su aprobación de previo a que se realice el pago



respectivo.

- 12.5.2.Un 5% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del informe con los resultados de la aplicación de la herramienta para el servicio de telefonía IP correspondiente a la etapa 2 y su respectivo análisis.
- 12.5.3.Un 5% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del informe con los resultados de la aplicación de la herramienta para el servicio de telefonía fija tradicional correspondiente a la etapa 3 y su respectivo análisis.
- 12.5.4.Un 15% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del informe con los resultados de la aplicación de la herramienta para el servicio de telefonía móvil correspondiente a la etapa 4 y su respectivo análisis.
- 12.5.5.Un 20% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del informe con los resultados de la aplicación de la herramienta para el servicio de transferencia de datos fija correspondiente a la etapa 5 y su respectivo análisis.
- 12.5.6.Un 25% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del informe con los resultados de la aplicación de la herramienta para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil) correspondiente a la etapa 6 y su respectivo análisis.
- 12.5.7.Un 25% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL del informe con los resultados de la aplicación de la herramienta para el servicio de televisión por suscripción correspondiente a la etapa 7 y su respectivo análisis.
- 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. 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.
- 12.8. A la factura a cancelar se le deducirá un 2% 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. RECEPCIÓN, MODIFICACIONES, ACLARACIONES Y CORRECCIONES DE LOS SERVICIOS:

- 13.1. Recepción provisional: el adjudicatario deberá dar aviso en forma escrita al administrador de esta contratación de la fecha de entrega, con tres (3) días hábiles de anticipación, para que la SUTEL pueda prepararse con los recursos necesarios para la adecuada revisión de los aspectos formales y de cumplimiento mínimos para su Recepción Provisional. En la fecha acordada se levantará un acta con las particularidades y disposiciones que se indican en el artículo 194 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 13.2. Recepción definitiva: Posteriormente a la entrega provisional, la SUTEL contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para la Recepción Definitiva. Dentro de este plazo la SUTEL procederá conforme con los artículos 195, 196 y 197 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, según corresponda.
- 13.3. El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles para realizar las modificaciones, correcciones y/o aclaraciones solicitadas por la SUTEL.

#### 14. CONFIDENCIALIDAD:

- 14.1. El adjudicatario deberá presentar un formato de acuerdo de confidencialidad, el cual será evaluado por la SUTEL, este acuerdo deberá ser suscrito por el adjudicatario y la SUTEL de previo al inicio de la aplicación de las herramientas. Dicho acuerdo deberá asegurar que las herramientas que serán aplicadas, así como los datos que se obtenga de la aplicación y análisis de estas, y los respectivos informes de entrega de resultados son propiedad de la SUTEL por lo que únicamente serán suministrados a esta Superintendencia. Adicionalmente, el personal del adjudicatario no podrá revelar o divulgar de forma parcial o total la información (bases de números y la ubicación de estos por provincia, cantón y distrito, el contenido como tal de las herramientas aplicadas, los datos puros obtenidos de la aplicación de estas, los datos obtenidos a partir del análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las herramientas y el informe final con el resumen de los resultados obtenidos) a empresas o entidades ajenas a esta institución, y no deberá disponer la información registrada de forma distinta a los objetivos de esta contratación.
- 14.2. Si se detecta y comprueba que en la empresa contratada, alguno de sus representantes o consultores contratados incumplen con esta confidencialidad, se aplicará lo estipulado en los artículos99 y 100 de la L.C.A.



#### 15. CESIÓN DE DERECHOS:

15.1. Por tratarse de obligaciones personalísimas o que han requerido para su adjudicación la calificación previa de los profesionales, la experiencia, experticia y especialidad, entre otros requisitos, no se podrá ceder los derechos derivados de este contrato, según lo regulado en el artículo 209 del Reglamento de Contratación Administrativa.

### 16. RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN

16.1. Los funcionarios Natalia Salazar Obando, Natalia Ramírez Alfaro y Michael Escobar Valerio, profesionales de la Dirección General de Calidad, serán los administradores del contrato por parte de la SUTEL, quienes en conjunto con el resto de profesionales de la Dirección de Calidad serán los responsables de responder todas las consultas técnicas que surjan en este concurso. Además se encargarán de verificar la correcta ejecución de la presenta licitación, por lo cual darán su aprobación de que los productos se han recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente y será el encargado de recibir conforme las facturas correspondientes.

### CONDICIONES ESPECÍFICAS

#### 17. OBJETO DEL SERVICIO POR CONTRATAR

Contratar servicios profesionales para evaluar el grado de percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios provistos por sus respectivos operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), telefonía móvil y televisión por suscripción, así como transferencia de datos, a nivel nacional y según las características socios demográficos idóneos para el estudio. El grado de percepción de la calidad de los servicios deberá ser medida mediante la aplicación de las herramientas elaboradas por medio telefónico y su respectivo análisis de resultados bajo los factores de: atención telefónica, atención personalizada, reparación de averías, facturación del servicio, funcionamiento del servicio brindado de conformidad con lo dispuesto en el RPCS.

#### 18. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO

- 18.1. Los operadores y proveedores que deberán ser evaluados para cada uno de los servicios se detallan a continuación:
  - 18.1.1. Los operadores y proveedores del servicio de telefonía IP por ser evaluados



son: Millicom Cable Costa Rica S. A. (marca TIGO), Telecable Económico T.V.E. S.A., CALL MY WAY S.A. y Televisora de Costa Rica S.A. (marca Cabletica).

- 18.1.2. El operador por ser evaluado para el servicio de telefonía fija básica tradicional es el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
- 18.1.3. Los operadores y proveedores por ser evaluados para el servicio de telefonía móvil y transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil) son el Instituto Costarricense de Electricidad (marca Kölbi), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (marca Movistar), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (marca Claro), Televisora de Costa Rica S.A. (marca Tuyo Móvil) y Radiográfica Costarricense S.A. (marca Fullmóvil).
- 18.1.4. Los operadores y proveedores por ser evaluados para el servicio de transferencia de datos fija son el Instituto Costarricense de Electricidad, Millicom Cable Costa Rica S. A. (marca TIGO), Televisora de Costa Rica S.A. (marca Cabletica) y Telecable Económico T.V.E. S.A.
- 18.1.5. Los proveedores por ser evaluados para el servicio de televisión por suscripción son Millicom Cable Costa Rica S. A. (marca TIGO), Televisora de Costa Rica S.A. (marca Cabletica), Servicios Directos de Satélite S.A. (marca SKY), Telecable Económico T.V.E. S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (marca Claro TV).
- 18.2. La SUTEL aportará las bases de numéricas de los usuarios de cada operador o proveedor para evaluar cada uno de los servicios indicados anteriormente, estas bases serán entregadas al adjudicatario previo a la ejecución de las etapas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.
- 18.3. Especificaciones de las herramientas que deben ser aplicadas, las cuales deben ser debidamente aprobadas por la SUTEL.
  - 18.3.1. Servicio de Telefonía IP: el adjudicatario deberá revisar y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de telefonía IP, de forma tal que esta permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

- a. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía IP.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía IP en sus agencias o puntos de comercialización.
- c. 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 IP.
- d. 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 IP.
- e. El grado de percepción de la calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía IP.
- f. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
- g. La edad de los usuarios encuestados.
- h. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
- El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) del servicio de telefonía IP.
- j. 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)
- 18.3.2. La herramienta deberá 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 a, b, c, d y e del apartado 18.3.1.

Tabla 2 Detalle de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta.

Table 2 Detaile de les maisaderes que desert ser melaldes en la merramienta.		
Factores	Servicio Telefonía IP	
	-Tiempo de espera en ser atendido	
Atención personalizada	-Trato recibido por parte del agente	
	-Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas	
	-Tiempo de espera en línea	
Atención Telefónica	-Atención recibida por parte del operador	
Atendion releionica	-Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas	
	-Asignación de un número de tramite	



Factores

Servicio Telefonía IP

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

-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de averías

-Tiempo de atención de avería
-Asertividad en solucionar la avería
-Entregan a tiempo de la factura

Reparación de averías	avenas
reparación de avenas	-Tiempo de atención de avería
	-Asertividad en solucionar la avería
	-Entregan a tiempo de la factura
	-Detalle de la factura
Facturación del	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación.
servicio	Para prepago:
	-Valoración del proceso de recarga
	-Valoración del servicio de consulta de saldos
	-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 Caídas
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)

- 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:
  - a. 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.
  - c. 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.
  - d. 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.
  - e. 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.
  - f. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
  - g. La edad de los usuarios encuestados.



- h. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
- i. El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) del servicio de telefonía fija tradicional.
- j. Indicar el monto que cancela por concepto de facturación del servicio de telefonía fija tradicional.
- k. 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)
- 18.3.4. La herramienta deberá 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 a, b, c, d y e del apartado 18.3.3.

**Tabla 3** Detalle de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta.

Factores Servicio Telefonía Fija Tradicional		
	-Tiempo de espera en ser atendido	
Atención personalizada	-Trato recibido por parte del agente	
•	-Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas	
	-Tiempo de espera en línea	
Atención Telefónica	-Atención recibida por parte del operador	
Atencion releionica	-Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas	
	-Asignación de un número de tramite	
	-Satisfacción con el tiempo de instalación del servicio	
Entrega del Servicio	<ul> <li>-Satisfacción con el tiempo de activación del servicio</li> </ul>	
	-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado	
	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de	
Reparación de averías	averías	
Reparación de avenas	-Tiempo de atención de avería	
	-Asertividad en solucionar la avería	
Facturación del	-Entregan a tiempo de la factura	
servicio	-Detalle 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 Caídas	
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)	

18.3.5. Servicio de Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil): el adjudicatario deberá revisar y actualizar la



herramienta con la cual cuenta la SUTEL de forma tal que permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:

- a. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores de los servicio de telefonía móvil y transferencia de datos móviles.
- b. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores de los servicio de telefonía móvil y transferencia de datos móviles en sus agencias o puntos de comercialización.
- c. El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averías por parte de sus respectivos operadores o proveedores de los servicios de telefonía móvil y transferencia de datos móviles.
- d. El grado de percepción de las calidad respecto a la facturación del servicio o el proceso de recarga y consulta de saldos, por parte de sus respectivos operadores o proveedores de los servicio de telefonía móvil (pospago y/o prepago) y transferencia de datos móviles.
- e. El grado de percepción de calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores de los servicio de telefonía móvil y transferencia de datos móviles.
- f. Grado de satisfacción respecto a la interoperabilidad del servicio (puede establecer comunicaciones hacia números asignados a otros Operadores y Proveedores de Servicio (Por ejemplo: 4xxx-xxxx, 6xxx-xxxx, 7xxx-xxxx, 5xxx-xxxx, entre otros)
- g. Proporción de usuarios del total encuestado que cuenta con un servicio pospago o prepago.
- h. Proporción de usuarios que utilizan el servicio de transferencia de datos móviles (Internet Móvil).
- i. La cantidad de usuarios del total encuestado que cuenta con un terminal tipo Smartphone o un terminal convencional.
- j. La cantidad de usuarios del total encuestado que adquirió un paquete de servicio con terminal.
- k. La cantidad de usuarios que saben identificar si su terminal se encuentra conectado a la red GSM (2G) o a la red WCDMA (3G).
- I. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
- m. La edad de los usuarios encuestados.
- n. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

- o. El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) de los servicios de telefonía móvil o transferencia de datos móviles.
- p. La zona geográfica específica donde utiliza el servicio el usuario encuestado.
- q. La cantidad de usuarios encuestados cuyo terminal es homologado.
- r. La velocidad contratada del servicio de datos móvil.
- 18.3.6. 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 a, b, c, d y e del apartado 18.3.5.

**Tabla 4** Detalle de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta.

Factores Servicio Telefonía Móvil (incluye datos móvil)		
	-Tiempo de espera en ser atendido	
Atención personalizada	-Trato recibido por parte del agente	
	-Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas	
	-Tiempo de espera en línea	
Atención Telefónica	-Atención recibida por parte del operador	
Atencion releionica	-Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas	
	-Asignación de un número de tramite	
Entrega del Servicio	-Satisfacción con el tiempo de entrega del servicio	
Littlega del Cel Vicio	-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado	
	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de	
Reparación de averías	averías	
Roparación de avenas	-Tiempo de atención de avería	
	-Asertividad en solucionar la avería	
	Para pospago:	
	-Entregan a tiempo de la factura	
Facturación del	-Detalle de la factura	
servicio	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación.	
00111010	Para prepago:	
	-Valoración del proceso de recarga	
	-Valoración del servicio de consulta de saldos	
	-Accesibilidad al servicio de voz	
	-Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio	
	-Conocimiento de las áreas de cobertura de su operador	
	-Grado de satisfacción con las áreas de cobertura brindadas	
Funcionamiento del	-Calidad de Voz (nivel de ruido en la comunicación establecida)	
servicio	-Calidad de los servicios de SMS y buzón de voz	
	-Accesibilidad al servicio de internet móvil	
	-Disponibilidad del servicio de datos(Interrupciones)	
	-Calidad del servicio de internet móvil	
	-Velocidad de transferencia	
	-Retardo	

18.3.7. Servicio de Transferencia de datos fija: el adjudicatario deberá revisar y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

de transferencia de datos fija, de forma tal que esta permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:

- a. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de transferencia de datos fija.
- b. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de transferencia de datos fija en sus agencias o puntos de comercialización.
- c. El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averías por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de transferencia de datos fija.
- d. El grado de percepción de las calidad respecto a la facturación del servicio o el proceso de recarga y consulta de saldos, por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de transferencia de datos fija.
- e. El grado de percepción de calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de transferencia de datos fija.
- f. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
- g. La edad de los usuarios encuestados.
- h. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
- El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) del servicio de transferencia de datos fija.
- i. La velocidad contratada del servicio de transferencia de datos fija.
- 18.3.8. La herramienta deberá 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 a, b, c, d y e del apartado 18.3.7.

**Tabla 5** Detalle de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta.

Factores Servicio de Transferencia de datos fija		
	-Tiempo de espera en ser atendido	
Atención personalizada	-Trato recibido por parte del agente	
	-Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas	
Atención Telefónica	-Tiempo de espera en línea	
Atencion releionica	-Atención recibida por parte del operador	



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

Factores Servicio de Transferencia de datos fija		
	-Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas	
	-Asignación de un número de tramite	
	<ul> <li>-Satisfacción con el tiempo de instalación del servicio</li> </ul>	
Entrega del Servicio	<ul> <li>Satisfacción con el tiempo de activación del servicio</li> </ul>	
	<ul> <li>-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado</li> </ul>	
	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de	
Reparación de averías	averías	
Reparación de averias	-Tiempo de atención de avería	
	-Asertividad en solucionar la avería	
Facturación del	-Entregan a tiempo de la factura	
	-Detalle de la factura	
servicio	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación.	
	-Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio	
Funcionamiento del	-Accesibilidad al servicio de transferencia datos fija	
servicio	-Velocidad de transferencia de datos fija	
	-Retardo (Latencia)	

#### 18.3.9. Servicio de Televisión por Suscripción:

- a. El adjudicatario deberá revisar y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de televisión por suscripción, de forma tal que esta permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:
  - a.1. Identificar si los clientes activos han experimentado interrupciones del servicio o continuidad del servicio del TV por suscripción.
  - a.2. Indicar la cantidad de interrupciones del servicio o continuidad del servicio de TV por suscripción en durante un período de un mes.
  - a.3. Identificar si las interrupciones del servicio han sido generales o han afectado canales específicos.
  - a.4. Identificar el tipo de interrupción que el cliente ha experimentado: distorsión de la imagen, ausencia de sonido, ausencia completa de la imagen, entre otros.
  - a.5. Identificar si los clientes activos han experimentado un cambio en la programación originalmente contratada.
  - a.6. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
  - a.7. La edad de los usuarios encuestados.
  - a.8. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
  - a.9. El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones,



solicitudes de servicios, entre otros) del servicio de televisión por suscripción.

- 18.4. Especificaciones técnicas de la metodología de las herramientas.
  - 18.4.1. El adjudicatario debe aplicar el modelo de análisis factorial o multivariable en las herramientas ajustadas. Estas deberán tener un diseño que permita obtener dos tipos de resultados, los indicadores correspondientes a los factores y sus variables explicativas; y los análisis de frecuencia.
  - 18.4.2. Las herramientas con las que actualmente cuenta la SUTEL, que serán entregadas al inicio del proyecto deberán ser ajustadas por el adjudicatario, de tal manera que haya una batería de preguntas claves para la formación o creación de los indicadores respectivos, así como que la formulación misma de las preguntas sea de fácil comprensión para los usuarios. Asimismo, se deben asignar pesos a cada indicador de tal manera que los puntajes por variable no se asignen equitativamente si no que sean ponderados de acuerdo a su grado de importancia. Las herramientas que aporte el adjudicatario deben considerar el plazo normal de atención de una persona común, de modo que la duración sea corta y mantenga la atención del usuario.
  - 18.4.3. El adjudicatario deberá garantizar que los indicadores serán calculados como la suma ponderada de las notas obtenidas en cada variable. Asimismo deberá garantizar que el índice general será calculado como la suma ponderada de los indicadores.
  - 18.4.4. El adjudicatario deberá contemplar que 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. En la figura 1 se expone un ejemplo del árbol de indicadores, factores y variables.



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

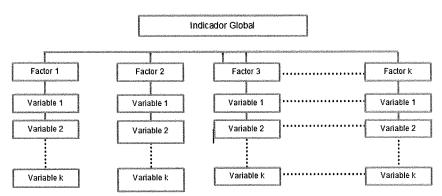


Figura 1 Esquema de definición de indicadores, factores y variables.

- 18.4.5. El adjudicatario deberá diseñar las herramientas de forma tal que se considere el periodo máximo de atención de una persona promedio, por lo que su planteamiento debe ser conciso, corto en duración y directo. Las herramientas deben ser estructuradas y altamente precodificadas, con la mayoría de sus preguntas cerradas, la duración de la aplicación de cada una de estas no debe ser superior a los 10 minutos. Tiempo que podrá ser valorado con el adjudicatario respecto de la extensión de cada una de las herramientas por aplicar.
- 18.4.6. El adjudicatario deberá impartir la debida capacitación a los funcionarios de la SUTEL que permita conocer las herramientas, así como el análisis de resultados que se obtengan a partir de la aplicación de estas.

#### 18.4.7. Población meta del estudio

- 18.4.7.1. La población meta del estudio son los clientes (hombres y mujeres) de las diferentes operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil) y televisión por suscripción los cuales se detallan en los apartados 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3, 18.1.4 y 18.1.5 del presente cartel.
- 18.4.7.2. Los clientes de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, a los cuales se les apliquen las herramientas, deben contar con líneas activas.
- 18.4.7.3. Los clientes de los servicios de telefonía móvil y transferencia de datos móviles deben contar con líneas prepago y pospago activas. A continuación de detalla la definición de ambos tipos de línea:



- a. Línea activa prepago: Servicio de telecomunicaciones que registra, por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa (90) días calendario, anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago.
- b. Línea activa pospago: Servicio de telecomunicaciones que no se encuentre en suspensión definitiva del servicio según los artículos 12 y 34 del RPUF y que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o bien, que mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador de la plataforma de pospago.
- 18.4.7.4. La edad de los entrevistados será igual o superior a los 15 años, a nivel nacional y por regiones del país.
- 18.4.7.5. Las principales variables sociodemográficas serían las siguientes: sexo, edad del entrevistado, nivel educativo, región o provincia y ocupación.

#### 18.4.8. Muestra del estudio

18.4.8.1. En la tabla a continuación se detalla la muestra que SUTEL propone sea valorada para cada uno de los operadores y proveedores de los servicio detallados en los apartados 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3, 18.1.4 y 18.1.5.

**Tabla 6** Detalle de valores y variables para el tamaño muestral propuesto por la SUTEL.

Variables	Detalle
Margen de error	3%
Nivel de confianza	95%
Nivel de heterogeneidad	50%
Tamaño del universo Servicio Telefonía IP	32424
Tamaño muestral por operador del Servicio Telefonía IP (propuesto)	1033
Tamaño del universo Servicio Telefonía fija tradicional	936035
Tamaño muestral por operador por Servicio Telefonía fija tradicional (propuesto)	1066
Tamaño del universo Servicio Telefonía Móvil	7111981
Tamaño muestral por operador por Servicio Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles (propuesto)	1067
Tamaño del universo Servicio Transferencia de datos a través de redes móviles	3543419
Tamaño muestral por operador por Servicio de Transferencia de datos a través de redes móviles (propuesto)	1067
Tamaño del universo Servicio Transferencia de datos fija	484883
Tamaño muestral por operador por Servicio Transferencia de datos fija (propuesto)	1065
Tamaño del universo Servicio Televisión por suscripción	641042
Tamaño muestral por operador por Servicio Televisión por suscripción (propuesto)	1065



18.4.8.2. Como marco muestral el adjudicatario deberá utilizar las bases numéricas que la SUTEL proporcionará, tal y como se indica en el apartado 18.2 del presente cartel, la cual incluirá la información de los números activos, así como la provincia, cantón y distrito donde el usuario solicitó la activación del servicio, con el fin de que se realice una debida distribución urbana y rural de encuestados.

#### 18.5. Aplicación de la herramienta

- 18.5.1. El adjudicatario deberá aplicar las herramientas a nivel telefónico. Asimismo, el adjudicatario deberá, para cada usuario que no conteste, no desee dar respuesta a la herramienta o no pueda completar la herramienta del operador, sustituirlo con base en la población estudiada para garantizar que la cantidad de usuarios de la muestra se mantenga invariable.
- 18.5.2. El oferente deberá contar con equipos de trabajo debidamente identificados y capacitados en elaboración de herramientas, aplicación de las herramientas y análisis de resultados. Los grupos de trabajo que como mínimo deberán ser conformados son:
  - a. Grupo de desarrollo de la herramienta.
  - b. Grupo de estimación de la muestra (estadistas).
  - c. Grupo de supervisión de la ejecución de la herramienta.
  - d. Grupo de aplicación de la herramienta.
  - e. Grupo de análisis de los resultados obtenidos producto de la aplicación de la herramienta.
- 18.5.3. El oferente deberá detallar los controles de calidad que serán aplicados en las diversas etapas del desarrollo de la contratación, que permitan garantizar la adecuada aplicación de las evaluaciones, la calidad de la información obtenida, la consistencia de la misma, que los resultados obtenidos sean válidos, así como cualquier otro factor que se considere necesario valorar.
- 18.5.4. El oferente de resultar adjudicatario, se someterá periódicamente a las revisiones de calidad que desee realizarle la Administración, acorde con el trabajo por realizar, por lo tanto el oferente, con la sola presentación de su oferta, autoriza a la SUTEL para hacer las constataciones que considere pertinentes. Estas revisiones de calidad o desempeño pretenden asegurar la calidad del producto final y los resultados esperados.



#### 19. PRODUCTOS ESPERADOS

El adjudicatario entregará los siguientes productos (estas entregas deben estar debidamente detalladas en el cronograma), los cuales deberán ser aprobados por escrito por la SUTEL, quien podrá solicitar los cambios o adaptaciones que considere pertinentes:

- 19.1. Entrega de las herramientas: El adjudicatario deberá realizar la entrega formal, de las herramientas actualizadas o corregidas que serán aplicadas durante la realización del estudio establecido en el presente cartel. Estas herramientas deberán contar con la completa aprobación por parte de la SUTEL. La entrega de estos productos se deberá realizar de previo al inicio de la aplicación de estas por parte del adjudicatario. Las herramientas deben contener cada una de las variables enunciadas en los apartados 18.3.1, 18.3.2, 18.3.3, 18.3.4, 18.3.5, 18.3.6, 18.3.7, 18.3.8 y 18.3.9.
- 19.2. **Reporte bisemanal:** El adjudicatario deberá remitir un reporte bisemanal de progreso en versión digital, el cual incluirá una descripción general de todas las actividades llevadas a cabo durante el periodo correspondiente, entre otros con el objeto de poder revisar el desempeño del Adjudicatario y evaluar si está contribuyendo cabalmente al logro de los objetivos del componente.
- 19.3. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 2 (Telefonía IP): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 2. Este debe incluir lo siguiente:
  - 19.3.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de telefonía IP.
  - 19.3.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de telefonía IP, así como la composición de la muestra analizada.
  - 19.3.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.
  - Detalle de la distribución de muestra por clientes con líneas prepago y pospago.
  - 19.3.5. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
  - 19.3.6. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
  - 19.3.7. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
  - 19.3.8. Conclusiones.
  - 19.3.9. Recomendaciones.
  - 19.3.10. Herramienta aplicada.



Esta entrega de información estará sujeta a la aprobación por parte de la SUTEL y la misma debe contemplar las observaciones realizadas a los reportes.

- 19.4. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 3 (Telefonía Fija Tradicional): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 3. Este debe incluir lo siguiente:
  - 19.4.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de telefonía fija tradicional.
  - 19.4.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de telefonía fija tradicional, así como la composición de la muestra analizada.
  - 19.4.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.
  - 19.4.4. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
  - 19.4.5. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
  - 19.4.6. Evaluación (nota alcanzada) por el operador.
  - 19.4.7. Conclusiones.
  - 19.4.8. Recomendaciones.
  - 19.4.9. Herramienta aplicada.

Esta entrega de información estará sujeta a la aprobación por parte de la SUTEL y la misma debe contemplar las observaciones realizadas a los reportes.

- 19.5. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 4 (Telefonía Móvil): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 4. Este debe incluir lo siguiente:
  - 19.5.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de telefonía fija tradicional.
  - 19.5.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de telefonía móvil, así como la composición de la muestra analizada.
  - 19.5.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.
  - 19.5.4. Detalle de la distribución de muestra por clientes con líneas prepago y pospago, si el terminal es homologado, si el terminal es Smartphone o convencional, si adquirieron un paquete de servicio con terminal, cantidad



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

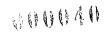
- de usuarios que identifican si se encuentran conectados a la red GSM o WCDMA.
- 19.5.5. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 19.5.6. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
- 19.5.7. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 19.5.8. Conclusiones.
- 19.5.9. Recomendaciones.
- 19.5.10. Herramienta aplicada.

Esta entrega de información estará sujeta a la aprobación por parte de la SUTEL y la misma debe contemplar las observaciones realizadas a los reportes.

- 19.6. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 5 (Transferencia de datos fija): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 5. Este debe incluir lo siguiente:
  - 19.6.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de transferencia de datos fija.
  - 19.6.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de transferencia de datos fija, así como la composición de la muestra analizada.
  - 19.6.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.
  - 19.6.4. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
  - 19.6.5. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
  - 19.6.6. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
  - 19.6.7. Conclusiones.
  - 19.6.8. Recomendaciones.
  - 19.6.9. Herramienta aplicada.

Esta entrega de información estará sujeta a la aprobación por parte de la SUTEL y la misma debe contemplar las observaciones realizadas a los reportes.

19.7. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 6 (Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet Móvil)): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 6. Este debe incluir lo siguiente:





- 19.7.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (Internet Móvil).
- 19.7.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (Internet Móvil), así como la composición de la muestra analizada.
- 19.7.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.
- 19.7.4. Detalle de la distribución de muestra por clientes con líneas prepago y pospago, si cuentan con el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), si el terminal es homologado, si el terminal es Smartphone o convencional, si adquirieron un paquete de servicio con terminal, cantidad de usuarios que identifican si se encuentran conectados a la red GSM o WCDMA, así como la velocidad contratada del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil).
- 19.7.5. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 19.7.6. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios, así como el siguiente cruce específico:
  - 19.7.6.1. Análisis de la correlación entre las siguientes variables: conocimiento de si el terminal está conectado a la red GSM (2G) o WCDMA (3G), velocidad contratada para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y la frecuencia con la cual experimenta problemas con el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil).
  - 19.7.6.2. Cualquier otro cruce de variables que la SUTEL disponga durante la ejecución de la contratación.
- 19.7.7. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 19.7.8. Conclusiones.
- 19.7.9. Recomendaciones.
- 19.7.10. Herramienta aplicada.

Esta entrega de información estará sujeta a la aprobación por parte de la SUTEL y la misma debe contemplar las observaciones realizadas a los reportes.

19.8. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 7 (Televisión por suscripción): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 7. Este debe incluir lo siguiente:



- 19.8.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de televisión por suscripción.
- 19.8.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de televisión por suscripción, así como la composición de la muestra analizada.
- 19.8.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.
- 19.8.4. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 19.8.5. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
- 19.8.6. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 19.8.7. Conclusiones.
- 19.8.8. Recomendaciones.
- 19.8.9. Herramienta aplicada.

Esta entrega de información estará sujeta a la aprobación por parte de la SUTEL y la misma debe contemplar las observaciones realizadas a los reportes.

- 19.9. **Entrega de un informe ejecutivo:** el cual debe contener los datos más relevantes obtenidos a partir del análisis de los resultados del estudio realizado y contemplados en los informes remitidos, con su respectiva presentación en formato .\*ppt o similar. Este debe ser entregado durante la etapa 8.
- 19.10. **Entrega de las herramientas aplicadas:** se deberá entregar a la SUTEL el total de las herramientas aplicadas y debidamente completadas en **formato digital**.
- 19.11. En caso de que la SUTEL detecte un error en los resultados de las evaluaciones procesadas, los administradores del contrato le indicarán al adjudicatario los errores encontrados para que proceda a la corrección de los mismos. En caso que el error se deba propiamente a una inconsistencia en el proceso de análisis de los resultados obtenidos, el adjudicatario está en la obligación de reprocesar los datos y aportar la información correcta.

#### 20. INDICACIONES SOBRE LA FORMA DE PRESENTAR EL PROYECTO

20.1. Debe entregar una copia digital e impresa de los entregables solicitados en los apartados 19.1, 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.6, 19.7, 19.8 y 19.9



- 20.2. Debe entregar una copia digital de lo solicitado en el apartado 19.10.
- 20.3. Se deberá realizar una exposición de los resultados obtenidos ante los supervisores técnicos, esta deberá ser presencial de al menos 4 horas a 10 funcionarios de la Dirección General de Calidad.

La SUTEL podrá modificar el alcance de la presente licitación, ampliar los productos requeridos, o variar las metodologías requeridas, previa coordinación con el adjudicatario.

#### 21. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Los oferentes deberán presentar un cronograma desagregado que detalle todos y cada uno de los pasos requeridos para dar cumplimiento a lo indicado en el presente cartel. El cronograma debe estar estructurado para poder ser completado en siete (7) meses calendario como máximo, tomando en cuenta la entrega de la totalidad de los productos esperados de la contratación. Asimismo en ese periodo se debe realizar la entrega completa de la información que contemple todas las correcciones y solicitudes de modificación por parte de la SUTEL. El cronograma aportado deberá cumplir al menos con el detalle del apartado 22.8 del presente cartel.

#### 22. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

- 22.1. No podrán participar en el presente procedimiento licitatorio, directa, indirectamente o por medio de consorcio, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización, permiso o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito, o bien podrán cumplir este requisito mediante la presentación de una declaración jurada firmada por el representante legal de la empresa, en la que indique expresamente que no es ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de un mismo grupo económico con operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones. De no presentarse dichos documentos la oferta se descalificada automáticamente del concurso.
- 22.2. El oferente debe señalar el nombre, apellidos y el rol que va a ejecutar cada uno de los miembros del equipo destinado al objeto de la presente contratación.



- 22.3. El oferente deberá contar con equipos de trabajo debidamente identificados y capacitados. Por tanto, este deberá aportar copia certificada por notario público de los títulos académicos, títulos de capacitaciones internas propias de la empresa, títulos de capacitaciones externas o cualquier otro título que permita demostrar que el personal se encuentra debidamente capacitado para ejecutar las tareas asignadas. Esta documentación debe ser entregada para cada una de las personas que integran los diversos grupos de trabajo. En el apartado 18.5.2 se detallan los grupos de trabajo que como mínimo deberán ser conformados.
- 22.4. El oferente deberá detallar la totalidad de controles de calidad que serán aplicados en las diversas etapas del desarrollo de la contratación, que permitan garantizar la adecuada aplicación de las evaluaciones, la calidad de la información obtenida, la consistencia de la misma, que los resultados obtenidos sean válidos, así como cualquier otro factor que se considere necesario valorar.
- 22.5. El oferente deberá acreditar la ejecución como mínimo de tres (3) proyectos, a nivel local en los últimos cinco (5) años, similares al objeto de la presente contratación. Para cumplir con este punto, el oferente deberá adjuntar un listado de proyectos, indicando para cada uno de ellos como mínimo lo siguiente: objetivo del estudio, periodo de ejecución del proyecto, organización que lo contrató. Asimismo, el oferente deberá certificar la participación y ejecución exitosa de estos proyectos, aportando cartas de referencia en formato original o copia certificada por notario, de la empresa a la cual le brindaron el servicio.
- 22.6. El oferente debe de cumplir con los siguientes requisitos técnicos:
  - 22.6.1. El Director del Proyecto o Director designado para la ejecución de la presente contratación, deberá contar como mínimo con un grado de Bachiller de la carrera de Estadística, Sociología o similar, con experiencia mínima de 5 años en el diseño, elaboración, aplicación y análisis de estudios estadísticos cualitativos y cuantitativos estadísticos. Adicionalmente, el oferente deberá adjuntar el currículum de este profesional, así como copia de los títulos que acrediten el cumplimiento del requisito. En caso de que los títulos hayan sido extendidos en el extranjero, el oferente que resulte adjudicado debe presentarlos debidamente consularizados o apostillados. Asimismo, el profesional propuesto por parte del oferente debe estar al día con el Colegio Profesional respectivo.
  - 22.6.2. El oferente debe dedicar al proyecto además del Director citado en el punto



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

anterior, un Bachiller en Estadística con experiencia mínima de 3 años en diseños muéstrales y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, para lo cual el oferente deberá acreditarlo con la presentación de cartas de recomendación de la ejecución de al menos dos proyectos acorde con lo indicado en este apartado. Las cartas de recomendación deben ser emitidas por la entidad pública o privada contratante, certificadas por un notario público. Adicionalmente, el oferente deberá adjuntar el currículum de este profesional, así como copia de los títulos que acrediten el cumplimiento del requisito. En caso de que los títulos hayan sido extendidos en el extranjero, el oferente que resulte adjudicado debe presentarlos debidamente consularizados o apostillados.

- 22.6.3. El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que con los recursos humanos disponibles, podrán cumplir con los entregables requeridos y con el cronograma propuesto para la presente contratación.
- 22.6.4. El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que cuenta con los recursos económicos necesarios para hacer frente a la ejecucion del presente proyecto, así como instalaciones físicas, logística de trabajo de campo, recursos técnicos, metodológicos, las cuales garanticen la calidad de los servicios solicitados.
- 22.7. El oferente deberá aportar el programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, indicar para estos la fecha de vigencia de los programas y la fecha inicial de aplicación.
- 22.8. Como parte de la oferta realizada deberá aportarse un cronograma desagregado que detalle las actividades que realizará el oferente, la fecha de entrega de los productos esperados y además indique la respectiva organización y asignación de recursos humanos; todo esto tal y como se detalla a continuación:
  - 22.8.1. El cronograma presentado deberá ser coherente, además debe estar bien estructurado, detallado y organizado; por lo cual deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:
    - 22.8.1.1. El detalle de las fechas en las cuales se revisaran y ajustaran las herramientas y su respectiva entrega bajo aprobación de la SUTEL.
    - 22.8.1.2. El detalle de las fechas en las cuales se realizará la capacitación y entrenamiento de los encuestadores en la aplicación de la herramienta



 $\underline{www.sutel.go.cr} \ / \ juancarlos.saenz@sutel.go.cr$ 

- definida y aprobada por la SUTEL.
- 22.8.1.3. El detalle de las fechas desglosada por cada una de las etapas en las cuales se realizará las pruebas de la aplicación de la herramienta desarrollada y debidamente aprobada por la SUTEL.
- 22.8.1.4. El detalle de las fechas en las cuales se realizarán las entrevistas, así como la verificación de entrevistas (en caso que deban repetir alguna de las efectuadas).
- 22.8.1.5. El detalle de las fechas en las cuales se realizará la supervisión de control de calidad.
- 22.8.1.6. La duración en días de todas las tareas y sub-tareas por realizar adicionales a las indicadas anteriormente.
- 22.8.1.7. Las fechas de presentación de los reportes o reuniones de enlace semanales con funcionarios de la SUTEL.
- 22.8.1.8. Las fechas de reuniones con la SUTEL para la revisión de los entregables de información.
- 22.8.1.9. El recurso humano dedicado para cada una de las tareas.
- 22.8.1.10. El cronograma debe ser dinámico, por lo que deberá contener un campo que indique el porcentaje de consecución de cada una de las tareas; con el objetivo de que cada semana se pueda evaluar el grado de avance de la evaluaciones de calidad realizadas.
- 22.8.1.11. El cronograma debe incluir la línea crítica de actividades.
- 22.8.1.12. El cronograma debe presentarse impreso en la oferta y adicionalmente deberá entregarse una copia en formato digital compatible con MS Project 2010.
- 22.9. Para todos los casos en los que se solicite información adicional en forma escrita, relacionada con la experiencia tanto a nivel de empresa como del equipo de trabajo, así como de formación profesional, el adjudicatario deberá presentar la documentación requerida para su respectiva acreditación. Entre ellos títulos de los profesionales, currículos, experiencia en consultorías realizadas, certificaciones, referencias entre otros.

#### 23. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

- 23.1. El oferente deberá incluir toda la información necesaria para la correcta evaluación de la oferta. Serán excluidas aquellas ofertas que se aparten de lo solicitado de forma tal que haga imposible armonizarlas con las estipulaciones de esta contratación.
- 23.2. Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y



www.sutel.go.cr / juancarlos.saenz@sutel.go.cr

técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se tendrá como adjudicada la oferta que obtenga el mayor puntaje de todos los oferentes que participen y en caso de empate en puntos entre dos o más oferentes, se adjudicará sobre aquella que ofrezca el menor precio y en caso de persistir el empate, sobre aquella que ofrezca el menor plazo de entrega y de continuar el empate, se definirá por medio de suerte (Art. 55 del R.L.C.A).

23.3. Los elementos que serán tomados en consideración para la evaluación de las ofertas y el porcentaje de valoración correspondiente serán los siguientes, de conformidad con lo indicado los artículos 42 y 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa:

	CONCEPTO		Peso asignado	
Evaluación económica		750/		
i.	Precio	75%	75%	
Experiencia comprobada del oferente				
ii.	Cantidad de estudios cuantitativos similares al objeto de la presente contratación, aplicando técnicas y métodos especializados, superior a los 3 proyectos requeridos como mínimo y definidos en el apartado 22.5 del presente cartel.	25%	25%	
TOTAL		100%		

### a) Precio (75 puntos):

La oferta que cumpla con todas las especificaciones técnicas y generales solicitadas en este ítem y que cotice el menor precio, obtendrá el mayor puntaje. En caso de recibir ofertas en distintas monedas se convertirán a colones para la comparación respectiva, utilizando el tipo de cambio para la venta del Banco Central, vigente para el día de apertura de ofertas. Las demás ofertas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

#### P= (Pb/Pe) x 75

#### Dónde:

**P** = Puntaje obtenido por la oferta en estudio

Pb = Precio de la oferta más bajoPe = Precio de la oferta en estudio

Para la evaluación de este punto, los oferentes deberán presentar su oferta económica debidamente detallada según lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en la que se desglose entre otros los gastos administrativos, los gastos correspondientes a seguridad social, el pago de salarios, la utilidad, los imprevistos, el costo de la ejecución del proyecto. De no presentarse esta información, el oferente en cuestión no obtendrá calificación alguna por este punto.



b) Cantidad de estudios cuantitativos similares al objeto de la presente contratación, aplicando técnicas y métodos especializados, superior a los 3 proyectos requeridos como mínimo y definidos en el apartado 22.5 del presente cartel (25 puntos):

El oferente, debe señalar claramente en su oferta la cantidad de estudios similares al objeto de la presente contratación, que posee en el campo. La evaluación de la experiencia se basará en lo indicado a continuación, asimismo es importante señalar que el puntaje es acumulativo:

Cantidad de proyecto	Puntaje
Más de 3 pero menos de 6 proyectos	5%
Más de 6 pero menos de 9 proyectos	5%
Más de 9 pero menos de 12 proyectos	5%
Más de 12 proyectos	10%

Para los efectos de esta calificación se deberá adjuntar un listado de proyectos, donde acredite los proyectos en los que ha participado la empresa y que acrediten la experiencia solicitada. La documentación aportada deberá contener al menos lo establecido en el aparatado 22.5. Asimismo se deberán aportar cartas de los clientes con los cuales se desarrollaron los proyectos como el requerido en el presente cartel, donde se manifieste su satisfacción con el trabajo realizado.

### **Notas importantes**

Cualquier condición no prevista en el presente cartel, se regirá 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 link 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 médio oficial que utilizará la Institución para notificar.

Juan Cáriós Sáenz Jefe Área de Rroveeduría y Servicios

Generales

Glen Fallas Fallas

Director Dirección General de Calidad

39

