



## Superintendencia de Telecomunicaciones

### LICITACION ABREVIADA 2015LA-000004-SUTEL

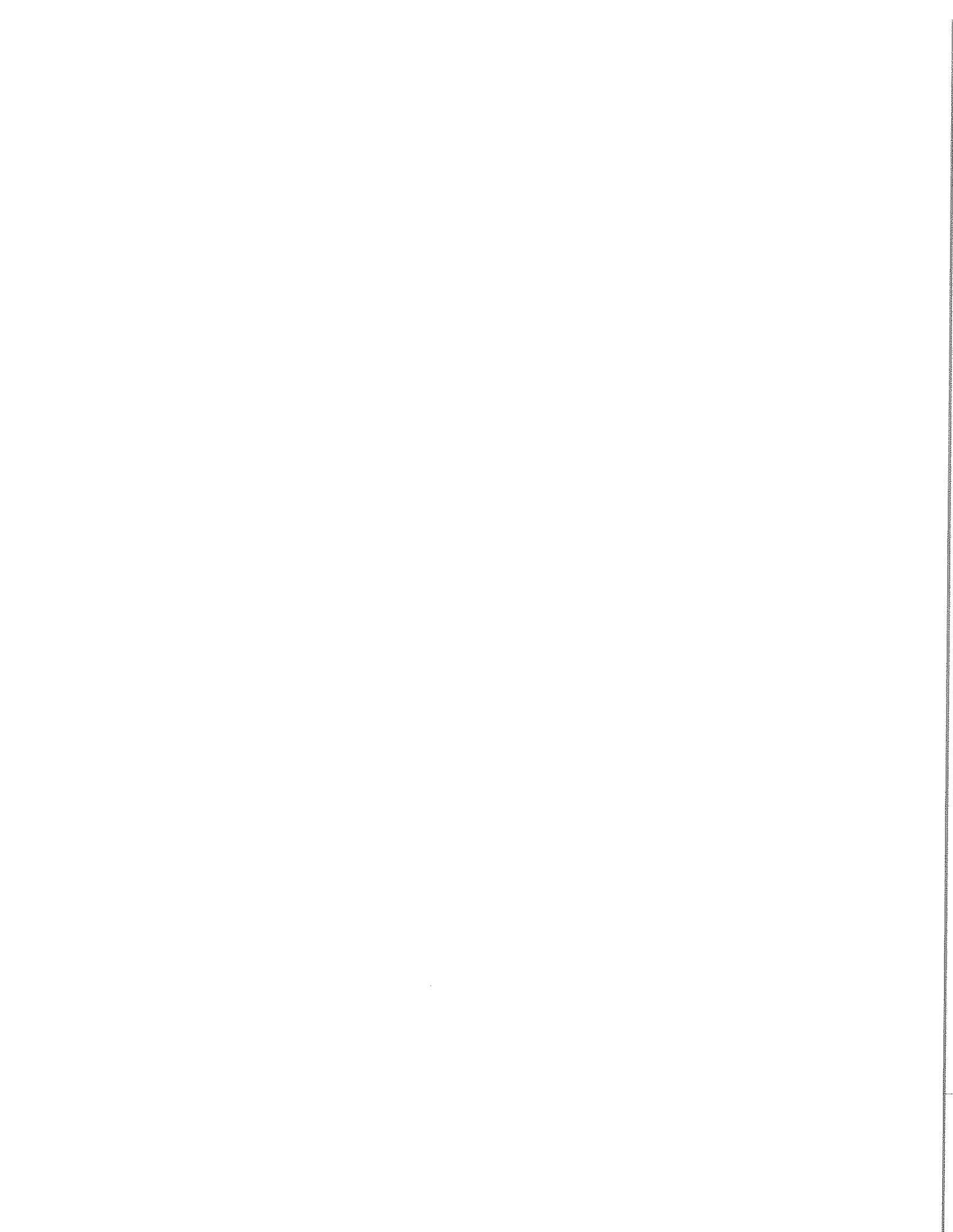
#### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME EN EL BORRADOR FINAL O LA NORMA APROBADA ISO 9001:2015

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), 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, indica a todos los oferentes interesados en participar en la licitación de referencia, que aplicando el artículo 99 del R.L.C.A, recibirá ofertas hasta las **14:00 horas del 13 de abril del año 2015**.

El cartel no posee ningún costo, por lo que puede ser descargado en sitio WEB: <http://sutel.go.cr/proveeduria/contrataciones-vigentes>, o solicitarlo al correo electrónico [juancarlos.saenz@sutel.go.cr](mailto:juancarlos.saenz@sutel.go.cr)

A la vez se informa que todas las modificaciones no esenciales y aclaraciones que se realicen sobre el cartel, estarán disponibles en el citado sitio WEB, por lo que este será el medio oficial que utilizará la Institución para notificar. No obstante, la adjudicación correspondiente, será publicada en el Diario Oficial la Gaceta.

Juan Carlos Saenz Chaves  
Jefe del Área de Proveeduría  
**SUTEL**  
ÁREA DE PROVEEDURÍA



**Licitación Abreviada**  
**2015LA-000004-SUTEL**

**“CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME EN EL BORRADOR FINAL O LA NORMA APROBADA ISO 9001:2015 ”**

**INVITACIÓN A CONCURSAR Y APERTURA**

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), con cédula jurídica número 3-007-566209, ubicada en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, tercer y cuarto piso, 100 metros al norte de Construplaza, a través de su área de Proveeduría recibirá y realizará la apertura de las ofertas a las **14:00 horas del 13 de abril del año 2015**, para la licitación de referencia, de conformidad con la hora oficial que indique el servicio 1112 del ICE.

La oferta deberá presentarse por medios físicos en sobre cerrado o bien por medios electrónicos al correo [proveeduria@sutel.go.cr](mailto:proveeduria@sutel.go.cr), en cuyo caso deberá presentar los documentos físicos originales a más tardar 8 días hábiles posteriores a la fecha de la recepción de ofertas por parte de la proveeduría de SUTEL, entendiendo que la no presentación de los documentos originales descalificará de manera automática la oferta presentada, dichos documentos se presentaran ante la Proveeduría de la SUTEL (tercer piso del edificio Tapantí) indicando el número de contratación y el nombre del concurso, según lo dispone el artículo 63 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (R.L.C.A.)

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.

**DEFINICIONES**

Para los fines del presente cartel, se entenderá por:

**ADMINISTRACIÓN O SUTEL:** Superintendencia de Telecomunicaciones.

**DGM:** Dirección General de Mercados

**DGO:** Dirección General de Operaciones

**CARTEL:** El cartel de la presente licitación.

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

**LCA:** Ley de Contratación Administrativa, No.7494.

**RLCA:** Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, No 33411.

**OFERTA:** Es la propuesta formal que un interesado en participar en esta Contratación, dirige a la SUTEL, aceptando la invitación que, dentro del procedimiento, implica el Cartel.

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

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** Será el o los funcionarios representantes de la SUTEL, designado (s) como responsable (s) de la administración total de esta Contratación. El o los Administradores estarán encargados de la fiscalización y verificación del cumplimiento del contrato que incluye, la inspección y control de calidad de los términos de referencia de esta Contratación.

**CONTRATISTA:** Persona jurídica que brinde los servicios que son objeto de esta contratación.

**ISO:** Organización internacional para la estandarización.

**SGC:** Sistemas de gestión de calidad

**PRECIO:** La suma de dinero por la cual el oferente se compromete a la ejecución de los términos de esta Contratación, de acuerdo con las especificaciones y demás requerimientos contractuales.

**CONTRATO:** Documento que suscribirá la SUTEL con el adjudicatario, una vez en firme el acto de adjudicación, en el cual quedará formalizada la contratación que se promueve de ser necesario.

**ADJUDICACIÓN:** Acto por el cual la SUTEL decide conferir la contratación del proyecto a un oferente.

**ADJUDICATARIO:** Persona física o jurídica adjudicataria de la contratación de referencia.

## ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL

Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del cartel deberá ser efectuada por escrito o bien por medio de correo electrónico ante la Proveduría, enviándola al correo electrónico [proveeduria@sutel.go.cr](mailto:proveeduria@sutel.go.cr) o al fax 2215-4207, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas.

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 y serán incorporadas de inmediato al expediente de la contratación.

La SUTEL asumirá como obligaciones contractuales aquellas que define la L.C.A. y su Reglamento (R.L.C.A.) y se compromete a prestarle al Contratista la colaboración que sea necesaria para el cumplimiento del objeto contractual, sin que ello signifique que la SUTEL queda obligada a la entrega de ningún tipo de información, más allá de la que esté disponible en sus registros, o que no se relacione con el objeto contractual.

## ANTECEDENTES

La Dirección General de Mercados (DGM) en el periodo anterior realizó esfuerzos en la identificación de sus procesos, así como el levantamiento parcial de sus procedimientos.

Con ello, para este período como parte de sus proyectos ha considerado dar la continuidad a lo anterior, con el fin de implementar en la DGM un sistema de gestión de calidad que permita obtener una certificación reconocida a nivel internacional.

Dicho proyecto, está alineado al objetivo estratégico No.1 "Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de telecomunicaciones, mediante la consolidación de los procesos internos, tanto administrativos como regulatorios".

Asimismo, la Dirección General de Operaciones en su esfuerzo por ordenar y mejorar sus procesos con el fin de asegurar la calidad de los mismos, y encaminarse en la implementación de un SGC similar al que la DGM ha venido desarrollando, y aprovechando dicha contratación, ha unido esfuerzos humanos y financieros con el fin de que se realice un diagnóstico y evaluación de brecha existente en sus prácticas y procesos contra la ISO 9001, a fin de identificar mejoras en sus procesos y procedimientos, así como recomendaciones que permitan determinar las acciones a emprender para la implementación de la norma ISO 9001 en el futuro.

Es por lo anterior que la DGM requiere contratar los servicios profesionales para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad conforme el borrador final o la norma aprobada ISO 9001:2015 con el objeto de obtener posteriormente la certificación reconocida a nivel internacional; así como el diagnóstico de brechas para la Dirección General de Operaciones.

### OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la presente contratación de servicios profesionales, consiste en la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC).

Para tales efectos, se requerirá realizar las siguientes actividades:

- **FASE 1, 2 y 4:** Diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de calidad para la DGM, que además de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001, promueva la aplicación de efectivas prácticas de mejora continua en las acciones que la Dirección lleva a cabo.
- **FASE 3:** El levantamiento de los procedimientos de los procesos operativos identificados por la DGM que se listan a continuación:
  - Proceso de Acceso e Interconexión:
    - Uso compartido de infraestructura
    - Verificación de interoperabilidad
    - Revisión y aprobación de OIR
    - Intervención y solución de controversias
  - Proceso de Mercados y Seguimiento:
    - Verificación de criterios de contabilidad regulatoria
    - Análisis de promociones
    - Gestión de consultas
  - Proceso de Competencia:
    - Análisis de concentración
    - Análisis de prácticas monopolísticas

- **FASE 3:** La capacitación al personal de la DGM y DGO sobre los conceptos relevantes de la Norma ISO 9001 y riesgos operativos.
- **FASE 5:** La preparación de equipos de trabajo para que brinden el mantenimiento que requieren los sistemas de gestión de calidad (formación de auditores internos de calidad).
- La capacitación para la realización de auditorías internas, solución de acciones correctivas para la mejora continua del sistema.
- **FASE 6:** Diagnóstico, evaluación de brecha y recomendaciones hacia un sistema de gestión de la calidad en DGO.D
- **FASE 7:** Acompañamiento tanto en la pre-auditoria, como en la auditoria de la certificación del ente certificador.

### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS ENTREGABLES DEL SERVICIO**

El contratista deberá cumplir como mínimo con las siguientes fases:

#### **FASE 1: Diagnóstico de la situación actual. Plazo 2 semanas**

1. Realizar una evaluación sobre el estado actual de la gestión de calidad en la DGM, con el fin de:
  - a. Determinar el grado de madurez del sistema de calidad con que cuenta la Dirección.
  - b. En caso de la identificación de brechas, establecer un plan de acción para el cierre de estas las cuales deberán cerrarse en la ejecución del proyecto.

#### **Entregables en esta fase:**

- Diagnóstico del estado del sistema de calidad en la DGM.
- Informe del grado de madurez del sistema de gestión de calidad de la DGM.
- Plan de acción para el cierre de brecha del modelo de madurez de la DGM.

#### **FASE 2: Preparación del proyecto. Plazo 2 semanas**

2. Desarrollar una capacitación con un mínimo de 24 horas al equipo de trabajo que se encargará de la administración del sistema de gestión de calidad en aspectos fundamentales para el desarrollo, administración y mejora del SGC.
3. Desarrollar capacitación a los 30 funcionarios de la DGM, y 10 funcionarios de la DGO con un mínimo de 2 horas y distribuidos de 2 a 3 grupos. Esa capacitación debe contemplar:
  - a. Conceptos relevantes de la norma ISO 9001 y sus aspectos más relevantes al cambio para la 2015
  - b. Métodos para el planteamiento y trámite de solución de las no conformidades reales y potenciales aplicables al sistema de gestión (análisis de causa raíz).

La logística de la capacitación (espacio y equipo a utilizar) estará a cargo de la DGM.

**Entregables en esta fase:**

- Certificado de participación y materiales para el gestor del SGC.
- Material didáctico utilizado para la capacitación (Presentación y material de apoyo a los participantes)

**FASE 3: Documentación de procedimientos. Plazo 6 semanas**

4. Realizar la diagramación y levantamiento de las actividades que realiza cada proceso operativo, identificados por la DGM y que se listan a continuación:

Proceso Acceso e Interconexión:

- Uso compartido de infraestructura
- Verificación de interoperabilidad
- Revisión y aprobación de OIR
- Intervención y solución de controversias

Proceso Mercados y Seguimiento:

- Verificación de criterios de contabilidad regulatoria
- Análisis de promociones
- Gestión de consultas

Proceso de Competencia:

- Análisis de concentración
- Análisis de prácticas monopolísticas

5. Desarrollar los mecanismos de medición y análisis para el control y mejoramiento continuo para los procesos con que cuenta la DGM.
6. Realizar una alineación de formatos con los procedimientos que ya cuenta la DGM documentados (10 procedimientos) con los que se están solicitando en esta contratación, con el fin de mantener una documentación estándar y con base en lo que señalará el diseño del SGC.

**Entregables en esta fase:**

- Manual de procedimientos con sus formularios e instructivos de la DGM debidamente alineados en un formato estándar.
- Fichas de cada uno de los procesos dentro del alcance del SGC, indicadores por cada proceso con sus respectivas metas, identificación de necesidades de infraestructura y ambiente de trabajo.

**FASE 4: Definición del sistema de gestión de calidad y su implementación. Plazo 8 semanas**

7. Revisar el esquema documental existente de la DGM y con ello:
  - a. Generar las recomendaciones pertinentes para su mejora, con el fin de alinearlos a los requisitos de la norma ISO 9001 y mantener un sistema de gestión de calidad documentado.
  - b. Desarrollar los procedimientos complementarios para la gestión del sistema de calidad, en que se establezca los controles y registros sobre la documentación y aquellos que se consideren para un buen funcionamiento del sistema de gestión.
8. Definir la política y objetivos de calidad con respecto a la gestión de calidad institucional, considerando los requisitos de ISO 9001 aplicables a la alta dirección.
9. Desarrollar una capacitación al personal de la DGM en el concepto de riesgo operativo y aplicar una metodología de identificación y evaluación de riesgos asociados a cada proceso de la DGM. (30 funcionarios de DGM y 10 funcionarios de la DGO.) **La logística de la capacitación (espacio y equipo a utilizar) estará a cargo de la DGM.**

**Entregables en esta fase:**

- Diseño del sistema de gestión de calidad.
- Diseño del sistema de gestión documental
- Política, objetivos de calidad.
- Matriz de indicadores de seguimiento de objetivos del SGC.
- Procedimientos complementarios del SGC.
- Capacitación al personal de riesgos operación
- Metodología de identificación y evaluación de riesgos

**FASE 5: Evaluación y mejora continua del sistema de calidad. Plazo 6 semanas**

10. Establecer una base para la autogestión del sistema de gestión de calidad de forma interna en la DGM para su evaluación y mejora continua, que conlleve:
  - a. Formación de auditores internos en sistemas de gestión de calidad en la norma ISO 9001 para la evaluación del desempeño del sistema en que se incluye el personal de la DGM y 2 funcionarios de la DGO.
  - b. Realizar al menos dos auditorías internas en que se hacen partícipes al personal que se formó como auditor interno. Estas auditorías deben tener un periodo de 2 meses mínimo entre ellas, con el fin de lograr el objetivo de cada una de ellas y la revisión de las no conformidades encontradas por cada líder de los procesos posteriores a cada auditoría interna.
  - c. Capacitar, apoyar y dirigir a la jefatura y al Director del área en el concepto de las revisiones por la dirección, asegurando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO.
  - d. Levantar una lista de verificaciones alineada con los requisitos de la norma ISO 9001, que sirva como instrumento para la autoevaluación y mejora continua.

**Entregables en esta fase:**

- Listas de verificación
- Informe de ejecutivo con los resultados de la capacitación (certificados)
- Informe de auditoría de cada auditoría (dos en total)
- Revisión de las acciones correctivas, y preventivas generadas.
- Acta de una revisión por la dirección

**FASE 6: Diagnóstico, evaluación de brecha y recomendaciones hacia un sistema de gestión de la Calidad en la DGO. Plazo 8 semanas**

11. Realizar un diagnóstico de la estructura del SGC existente en el que se contemple:
  - a. Revisión del mapa de procesos, diagramas, procedimientos, fichas e indicadores que la DGO mantiene e identificar mejoras.
  - b. Realizar una evaluación de brechas y generar recomendaciones asociados a los apartados del SGC en relación a procesos.
  - c. Realizar un diagnóstico sobre el status actual en que se encuentra la DGO con miras a una implementación del SGC.
12. Revisión de las herramientas tecnologías que cuenta actualmente la DGO para la administración documental y generar recomendaciones para determinar cuál será el más adecuado para llevar el SGC.

**Entregables en esta fase:**

- Informe de diagnóstico de la DGO hacia la implementación del SGC en el que se incluyen:
  - Estatus actual de cumplimiento del requisito y justificación del estado.
  - Área, procesos y procedimientos asociados al requisito
  - Enumeración de las mejoras necesarias para la implementación del SGC y lograr el desempeño operativo según los requisito de ISO 9001-2015.
  - Matriz de documentación y vinculación normativa.
  - Plan de revisión de procedimientos.
  - Recomendaciones para la administración del SGC con base en las herramientas tecnológicas existentes.
  - Valoración de escala de cumplimiento por apartado de norma, con base en la valoración de brechas.
  - Recomendaciones sobre las líneas de acciones a seguir para la implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a ISO 9001-2015 en la DGO.

**FASE 7: Acompañamiento en el proceso de certificación ISO 9001**

13. Apoyar a la DGM en la etapa de certificación, brindando:
  - a. Acompañamiento tanto en la pre-auditoria, como en la auditoría de la certificación del ente certificador.
  - b. Revisar las acciones correctivas establecidas por el ente certificador y el planteamiento de los análisis de causas correspondientes; así como el plan de acción sobre ellas.

El tiempo promedio para la contratación del ente fiscalizador será de 1 a 4 meses, contados a partir de que el contratista finalice las fases del 1 al 6.

**Entregables en esta fase:**

- Revisión de acciones correctivas del informe de auditoría del entre certificador.

14. Realizar una presentación y explicación final de los resultados del proyecto ante el Consejo de la SUTEL y otras actividades de coordinación en la que deberán participar todos los consultores que participaron en el proyecto
- a. Deberá realizar una reunión inicial del proyecto ("*kickoff meeting*"), la cual puede ser presencial o por los medios tecnológicos pertinentes con el administrador del contrato y el equipo técnico de SUTEL, 2 días hábiles después de que la SUTEL le haga entrega de la orden de compra.
  - b. Deberá realizar una reunión semanal personalmente o por los medios tecnológicos pertinentes con el equipo técnico del proyecto, en la cual se presentarán los avances del mismo.
  - c. Al finalizar el proyecto deberá realizar una presentación ante el Consejo de la SUTEL y el equipo técnico del proyecto, en la cual se presentarán los resultados del mismo.

**CONDICIONES GENERALES**

**1. OFERTA Y DOCUMENTOS**

- 1.1- La oferta deberá presentarse haciendo 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.
- 1.2- Para la presente licitación abreviada podrán participar solo personas jurídicas.
- 1.3- No se autoriza la presentación de ofertas en forma conjunta o en consorcio.
- 1.4- La oferta deberá presentarse en idioma español y deberá ser firmada por el representante legal de la persona jurídica.
- 1.5- La oferta tendrá un término de vigencia de 40 DIAS HABLES, y así deberá consignarse en la oferta.
- 1.6- El oferente en caso de que sea una empresa nacional deberá presentar una declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales, según lo que establece el artículo 65, inciso a) del R.L.C.A.
- 1.7- El oferente deberá presentar una declaración jurada donde manifieste que no le alcanzan las prohibiciones establecidas en el artículo 22 y 22 bis de la L.C.A., de conformidad con lo establecido en el artículo 65, inciso b), del R.L.C.A.
- 1.8- El oferente, en caso de que sea una empresa nacional, deberá presentar certificación de la Caja Costarricense del Seguro Social, de que se encuentra al día con las obligaciones obrero-patronales. 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, deberá 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.

- 1.9- En caso de que el Oferente sea una empresa nacional, deberá presentar declaración jurada en la cual se indique que se encuentran al día con FODESAF, o en su defecto documento que demuestre que se tiene un arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley No. 8783, que reformó la Ley No. 5662. Este requerimiento no aplica en caso de ofertas extranjeras.

## 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

- 2.1- No podrá participar en el presente procedimiento, directa o indirectamente, 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, concesión o permiso; incluyendo su personal, trabajadores, empleados y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta **una declaración jurada** en la que se indique expresamente que el oferente no es operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o una sociedad de un mismo grupo económico de cualquiera de ellos, que cuente con un título habilitante o que haya fungido como asesor de un operador o proveedor nacional en los temas señalados previamente durante el último año.
- 2.2- El Oferente deberá demostrar que cuenta con una experiencia mínima de cinco años en desarrollo e implementación de sistemas de gestión de calidad. El Oferente deberá acreditar esta experiencia mínima mediante una declaración jurada en la cual incluya la siguiente información:
- Fecha de constitución legal de la sociedad.
  - Fecha de inicio de operaciones o actividades de la sociedad.
  - Lista de los trabajos realizados indicando: país, nombre del cliente (regulador, autoridad de competencia u operador de telecomunicaciones), descripción detallada de las actividades realizadas, fecha de inicio y terminación del proyecto, productos entregados.
- 2.3- El oferente deberá tener experiencia en al menos cinco proyectos relacionados con la implementación de sistemas de gestión de calidad alineada a las normas ISO 9001 y que han obtenido la certificación a nivel internacional. Por lo tanto, el oferente deberá presentar como mínimo tres cartas de recomendación originales o bien copias certificadas con una fecha de emisión de no más de 10 años contados desde la fecha de recepción de las ofertas que acrediten los proyectos ejecutados y su adecuada entrega satisfactoria. Estas cartas deberán ser emitidas por las instituciones o empresas en las cuales se realizaron los proyectos y como mínimo deberán incluir la siguiente información:
- Nombre de la institución o empresa en la cual brindaron el servicio
  - Dirección, nombre y teléfono respectivo del contacto responsable en la institución o empresa en la cual brindaron el servicio.
  - Fecha de inicio y finalización del proyecto.
  - Descripción de los trabajos y actividades realizadas.
  - Descripción de los productos entregados.

- Opinión sobre el grado de satisfacción de la institución o empresa ante la ejecución de dicho proyecto.

La SUTEL se reserva el derecho de contactar a las instituciones o empresas en las cuales el oferente brindó el servicio que está acreditando como parte de este requisito de admisibilidad, para efectos de verificar la naturaleza de los proyectos desarrollados por el oferente. En caso; en que la Sutel verifique que la información aportada por el oferente no es fidedigna, la oferta podrá ser declarada inelegible.

- 2.4- La empresa debe cumplir las siguientes consideraciones respecto al personal responsable de la implementación y puesta en marcha de los servicios requeridos en el objeto de la contratación del presente cartel:
- a) El Oferente deberá acreditar que para la ejecución del objeto de la contratación, en su equipo de trabajo contará, como mínimo, con tres profesionales, un director del proyecto y dos profesionales más. Los cuales deben poseer una experiencia laboral mínima de cinco años cada uno en temas de implementación en sistemas de gestión de calidad. Uno de ellos deberá estar certificado como auditor líder de ISO 9001.
  - b) El Oferente debe especificar, el nombre, apellidos, calidades y experiencia de las personas del equipo que ejecutarán las actividades propias del objeto contractual. De cada una de ellas se deberá aportar el currículum vitae y adjuntar copia certificada de los títulos universitarios y copia certificada de la acreditación de auditor líder ISO 9001. La experiencia de cada uno de los miembros del equipo de trabajo deberá ser acreditada por medio de una declaración jurada, rendida por cada uno de los profesionales, según corresponda, en la cual especificarán: la fecha de los estudios y proyectos en los que ha trabajado el personal que sería asignado al proyecto, nombre y funciones del puesto desempeñado, naturaleza específica de los proyectos llevados a cabo (los cuales deben estar relacionados con el diseño e implementación de sistemas de calidad y mejoramiento de procesos).
  - c) Los profesionales que forman el equipo de trabajo deberán presentar una certificación donde se demuestre que están incorporados al colegio respectivo, que se encuentran al día en sus cuotas profesionales y que no esté suspendido.
- 2.5- La SUTEL se reserva el derecho a corroborar la información consignada por el oferente con respecto al personal responsable de la implementación y puesta en marcha de los servicios requeridos en el objeto de la presente contratación.
- 2.6- En caso de que se llegue a comprobar que alguna de la información incluida en las declaraciones juradas es falsa, inexacta o incorrecta, la oferta será declarada inadmisibles y por lo tanto será descalificada; salvo en lo aplicable a la materia de subsanación del R.L.C.A. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que la SUTEL pueda exigir por este hecho.

### 3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

- 3.1- Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales, generales y técnicos y que son elegibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la evaluación respectiva de aquellas ofertas válidas. Se adjudicará la presente contratación a la oferta que obtenga el mayor puntaje.

- 3.2- En caso de empate entre dos o más oferentes, se definirá por medio de la suerte según lo reglado en el (Art. 55 del R.L.C.A).
- 3.3- Se realizará la calificación de cada oferta, bajo los siguientes parámetros: precio, experiencia del oferente y participación en proyectos iguales o similares.

Factores de evaluación	Puntaje máximo
a. Precio total cotizado.	60
b. Experiencia del director del proyecto	10
c. Cantidad de proyectos iguales realizados por parte de la empresa oferente.	30
<b>Total</b>	<b>100 puntos</b>

**a. Precio: 60 puntos**

Se asignará todo el puntaje al oferente con el menor precio cotizado por todas las actividades y productos entregables que comprenden el objeto contractual, entre las ofertas elegibles. Para las restantes ofertas, el puntaje a aplicar, se determinará con la fórmula siguiente:

$$Ppo = Pp * \left( 1 - \frac{(Po - Pm)}{Pm} \right)$$

Dónde:

Ppo = Puntaje Obtenido por Precio  
 Pp = Puntaje por Precio  
 Po = Precio Ofertado  
 Pm = Precio Mínimo

Cuando:

$$Pp * \left( 1 - \frac{(Po - Pm)}{Pm} \right) \leq 0 \Rightarrow Ppo = 0$$

La finalidad de evaluar este factor, es obtener las mejores condiciones económicas para la administración.

**b. Cantidad de proyectos relacionados con la implementación de sistemas de gestión de calidad alineada a las normas ISO 9001: 30 puntos**

Entre las ofertas elegibles se asignará el siguiente puntaje:

Factores de evaluación	Puntaje máximo
Cartas de Opinión de Grado de Satisfacción en 6 Proyectos o más	30
Cartas de Opinión de Grado de Satisfacción en 5 Proyectos	20
Cartas de Opinión de Grado de Satisfacción en 4 Proyectos	10

El Oferente deberá acreditar la experiencia en proyectos realizados de conformidad con el punto 2.3 mediante cartas que deberán ser emitidas por las instituciones o empresas, éstas deben ser originales o bien copias certificadas con una fecha de emisión de no más de diez; años contados desde la fecha de recepción de las ofertas que acrediten los proyectos ejecutados y su adecuada entrega satisfactoria en las cuales se realizaron los proyectos y como mínimo deberán incluir la siguiente información:

- Nombre de la institución o empresa en la cual brindaron el servicio.
- Dirección, nombre y teléfono respectivo del contacto responsable en la institución o empresa en la cual brindaron el servicio.
- Fecha de inicio y finalización del proyecto.
- Descripción de los trabajos y actividades realizadas.
- Descripción de los productos entregados.
- Opinión sobre el grado de satisfacción de la institución o empresa ante la ejecución de dicho proyecto.

**c. Experiencia del director del proyecto 10 puntos.**

Entre las ofertas elegibles se asignará el siguiente puntaje a la experiencia del director de proyecto en temas de implementación en sistemas de gestión de calidad. Dicha experiencia se evaluará de la siguiente manera:

Factores de evaluación	Puntaje máximo
Experiencia mayor a 10 años	10
Experiencia mayor a 7 años menor a 10 años	5
Experiencia mayor a 6 años	2

El Oferente deberá acreditar la experiencia del director del proyecto por medio de una declaración jurada, emitida por el profesional en la cual especificará: la fecha de los estudios y proyectos en los que ha trabajado; específicamente: nombre y funciones del puesto desempeñado, naturaleza específica de los proyectos llevados a cabo.

**4. PRECIO**

- 4.1- 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. 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 a lo que indica el capítulo IV artículo 25 del R.L.C.A. El adjudicatario proporcionará bajo el precio ofertado, todos los materiales, mano de obra y equipo necesario para el cumplimiento del objeto licitado.
- 4.2- Los oferentes deberán cotizar preferiblemente en colones costarricenses, pero en caso de cotizar en dólares estadounidenses (USD), 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.
- 4.3- 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 en el capítulo IV, artículo 30 del R.L.C.A.

- 4.4- 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.
- 4.5- Cuando la oferta económica presente el valor unitario por línea o renglones, el precio debe ser totalizado y sin dejar de considerar lo relacionado con la forma de pago propuesta por la Administración.
- 4.6- Desglose de precios: El oferente deberá presentar un desglose de precios que contendrá los costos directos e indirectos y la utilidad.
- 4.7- 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 R.L.C.A.
- 4.8- Descuentos: El oferente podrá ofrecer descuentos globales a sus precios, presentando los mismos con su oferta. Además, podrán ofrecerse descuentos a los precios unitarios, según lo estipulado en el artículo 28 del R.L.C.A.
- 4.9- La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo 25 del R.L.C.A.
- 4.10- 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. Esto de conformidad con el artículo 25 del R.L.C.A., con el fin de verificar el monto de los impuestos correspondientes, el adjudicatario deberá presentar dentro de sus facturas un desglose de los bienes y/o servicios adquiridos y los impuestos en forma separada.
- 4.11- 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, No. 7092.
- 4.12- 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, No. 7092, el cual corresponde a un 25%.
- 4.13- El oferente deberá presentar un desglose del precio sobre los servicios ofertados, el cual contendrá un detalle de los costos directos, costos indirectos y utilidad. Lo anterior según los artículos 26 y 163 del R.L.C.A.
- 4.14- En caso de oferentes extranjeros el precio cotizado debe incluir y detallar por separado los costos de traslado, hospedaje y alimentación en que se incurra por la asistencia de reuniones presenciales contempladas en la presente contratación.

## 5. REAJUSTE DE PRECIOS

- 5.1- El Contratista tendrá derecho a que se le reconozca el reajuste de precios cuando así proceda y lo solicite expresamente, adjuntando el cálculo y la información necesaria en que fundamenta su reclamo. Los Administradores de la Contratación, analizarán la solicitud y tramitarán el pago correspondiente cuando así proceda, en caso contrario, se le devolverá al Contratista con las observaciones y deficiencias detectadas para lo que corresponda.

Para efecto del cálculo del reajuste de precios se utilizará la siguiente fórmula:

$$Po = Pc * ( ( MO * Imox / Imoo ) + ( I * linx / lino ) + ( GA * Igax / Igao ) + U )$$

Dónde:  $MO + I + GA + U = 1$

**Po** = Precio total reajustado.

**Pc** = Precio de cotización.

**MO** = Porcentaje de costo de mano de obra del precio de cotización. Se reajustará de acuerdo a las variaciones que registre el renglón correspondiente del Decreto de Salarios

**I** = Mínimos, para empresa privada que emita el Poder Ejecutivo. Porcentaje de insumos del precio de cotización.

Se reajustará con base en las variaciones que registre el Índice de Precios al Productor Industrial (IPPI), que elabora el Banco Central de Costa Rica.

**GA** = Porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización.

Se reajustará con base en las variaciones que registre el Índice de Precios al Consumidor (IPC), que elabora el Banco Central de Costa Rica.

**U**= Porcentaje de utilidad del precio de cotización.

**Imox**= Índice de precios de mano de obra en el momento considerado para la variación.

**Imoo** = Índice de precios de mano de obra en el momento de la cotización.

**linx** = Índice de precios de insumos en el momento considerado para la variación.

**lino** = Índice de precios de insumos en el momento de la cotización.

**Igax** = Índice de precios de gastos administrativos en el momento considerado para la variación.

**Igao**= Índice de precios de gastos administrativos en el momento de la cotización.

## 6. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

- 6.1- El adjudicatario deberá depositar una Garantía de Cumplimiento por el 5% (diez por ciento) del total de la adjudicación a favor de la SUTEL, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación, en la Dirección General de Operaciones ubicada en Guachipellín de Escazú, Edificio Tapantí, tercer piso, 100 metros al norte de Construplaza.
- 6.2- La Garantía de Cumplimiento deberá tener una vigencia de al menos diez 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 R.L.C.A. Se devolverá al adjudicatario una vez vencido su plazo de vigencia.

- 6.3- La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del R.L.C.A. En caso de proveer la garantía de cumplimiento por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo a las siguientes cuentas:
- 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**).

Se deberá de indicar en el detalle del depósito **“Garantía de Cumplimiento de la Licitación N° 2013LA-000015-SUTEL”**.

- 6.4- Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 6.5- Cuando se trate de dinero en efectivo o de títulos valores de inversión endosada a nombre de la Administración, el oferente deberá señalar en forma expresa la vigencia de su garantía.
- 6.6- Es 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 contratista 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 contratista deberá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero, de acuerdo al artículo 40 del R.L.C.A, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total.
- 6.7- En caso de que la SUTEL se vea obligada a ejecutar la garantía de cumplimiento 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.
- 6.8- De no rendirse dicha garantía dentro del término y forma aquí dispuesta, se procederá a lo regulado sobre el particular en el artículo 191 del R.L.C.A.

## 7. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, MEDIOS DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

- 7.1- Aplicando 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 fecha de presentación de la correspondiente factura en la recepción de la SUTEL, previa aprobación por parte del Administrador del Contrato.
- 7.2- 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.
- 7.3- En caso de ser una entidad bancaria extranjera, deberá indicar el número SWIFT del

banco beneficiario, el nombre del beneficiario, número de teléfono, fax, el número de cuenta del beneficiario (IBAN en el caso de Europa), dirección física del ordenante y datos del banco intermediario.

- 7.4- 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.
- 7.5- El contratista deberá cancelar el equivalente de las especies fiscales que se requieran, el cual es equivalente a dos colones con cincuenta céntimos (¢2,50) por cada mil colones (¢1.000,00) del valor del contrato en timbres fiscales.
- 7.6- Para poder confeccionar la orden de compra respectiva, deberá el adjudicatario presentar ante el área de Proveeduría el comprobante bancario por pago de Especies Fiscales, y a su vez la garantía de cumplimiento. Las especies fiscales las podrá el adjudicatario cancelar 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.
- 7.7- Una vez confeccionada la "Orden de Compra", ésta le será enviada al Oferente adjudicado, por fax o por correo electrónico, como máximo dentro del plazo de 5 días hábiles, posteriores a la fecha de adjudicación en firme y de que la misma haya sido aprobada internamente por la Unidad Jurídica de la SUTEL.

## 8. FORMA DE PAGO

El pago por los servicios contratados será de la siguiente manera:

- 8.1- El pago se efectuará mediante transferencia, crédito a 30 días naturales una vez emitida el acta de recepción definitiva de cada uno de los productos indicados según etapa ejecutada descrita en la siguiente tabla, con presentación del informe de las etapas facturadas, debe constar el visto bueno del administrador del contrato y la persona designada en apoyar dicho proyecto por parte de la jefatura.

Los pagos se efectuarán de acuerdo con los siguientes hitos:

Etapa y entrega y aceptación de:	Porcentaje a pagar
<b>Fase 1 Diagnóstico de la situación actual. Plazo: 2 semanas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico del estado del sistema de calidad en la dirección</li> <li>• Informe del grado de madurez del sistema de gestión de calidad</li> <li>• Plan de acción para el cierre de brecha del modelo de madurez.</li> </ul>	10%
<b>Fase 2 Preparación del proyecto. Plazo: 3 semanas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de participación y materiales para el gestor del SGC.</li> <li>• Personal capacitado en los conceptos básicos del SGC; así como el conocimiento de las etapas que conlleva el proceso de desarrollo del SGC.</li> </ul>	10%

- 8.2- Si se descubriere algún error o hubiere una duda razonable por parte del Administrador del Contrato, sobre la calidad de cualquier parte del trabajo terminado, no se realizará el pago de dicho trabajo, hasta que el mismo haya sido debidamente aclarado y corregido. Cuando el contratista proceda a entregar los productos de cada una de las fases, descritas deberá de avisar con antelación mínima de dos días al administrador del contrato para que este la reciba. Una vez recibida los productos que el contratista entregará al administrador del contrato, este contará con el plazo cinco días hábiles para que revise el producto como tal, de encontrará alguna irregularidad que debe ser corregida por el contratista le informará al contratista por medio escrito o electrónico las irregularidades que deberán ser corregidas. El contratista contará con el plazo de ocho días hábiles para corregir lo señalado por el administrador del contrato. Si transcurrido este plazo el contratista no entrega los productos de manera solicitada por el administrador del contrato; la SUTEL podrá resolver el contrato sin responsabilidad para ella, debido al incumplimiento efectuado por el contratista.
- 8.3- El contratista deberá presentar los productos por fase a la administrador del contrato, una vez que estos productos hayan sido revisados y aprobados por el administrador del contrato, deberá el contratista presentar los mismos ante la recepción de la SUTEL, para que se trámite su debido pago.
- 8.4- Una vez que se han recibido a satisfacción los productos del objeto del contrato, procederá el Administrador del Contrato a la elaboración del finiquito correspondiente que dará por terminada la relación contractual.

## 9. FORMA Y PLAZO DE ADJUDICACIÓN

- 9.1- El plazo de adjudicación de esta contratación será de 15 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de las ofertas, según los procedimientos internos de la Administración contratante.
- 9.2- Una vez que se determine que las ofertas cumplen con los aspectos legales, técnicos y generales, se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta contratación.

## 10. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA:

La Dirección General de Mercados cuenta con una disponibilidad presupuestaria de €26.079.000.00 para la ejecución del objeto de la contratación.

## 11. LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO

- 11.1- La entrega del objeto de la presente contratación será en las oficinas de la SUTEL y previo a su entrega final deberá el oferente realizar una exposición de los productos que desarrolló al Consejo de la Sutel, el cual quedará sujeto al visto bueno del Administrador del Contrato.

<p><b>Fase 3 Documentación de procedimientos. Plazo: 6 semanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procedimientos de la DGM debidamente alineados en un formato estándar.</li> <li>Fichas de cada uno de los procesos dentro del alcance del SGC, indicadores por cada proceso con sus respectivas metas, identificación de necesidades de infraestructura y ambiente de trabajo.</li> </ul>	15%
<p><b>Fase 4 Definición del sistema de gestión de calidad y su implementación. Plazo: 8 semanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño del sistema de gestión de calidad.</li> <li>Diseño del sistema de gestión documental</li> <li>Política, objetivos de calidad.</li> <li>Matriz de indicadores de seguimiento de objetivos del SGC.</li> <li>Procedimientos complementarios del SGC.</li> <li>Capacitación al personal de riesgos operación</li> <li>Metodología de identificación y evaluación de riesgos</li> </ul>	20%
<p><b>Fase 5 Evaluación y mejora continua del sistema de calidad. Plazo: 6 semanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listas de verificación</li> <li>Informe de ejecutivo con los resultados de la capacitación (certificados)</li> <li>Informe de auditoría de cada auditoría</li> <li>Revisión de las acciones correctivas, y preventivas generadas.</li> <li>Acta de una revisión por la dirección</li> </ul>	20%
<p><b>FASE 6: Diagnóstico, evaluación de brecha y recomendaciones hacia un sistema de gestión de la Calidad en la DGO. Plazo 8 semanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de diagnóstico de la DGO hacia la implementación del SGC en el que se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estatus actual de cumplimiento del requisito y justificación del estado</li> <li>Área, procesos y procedimientos asociados al requisito</li> <li>Enumeración de las mejoras necesarias para la implementación del SGC y lograr el desempeño operativo según los requisitos de ISO 9001</li> <li>Matriz de documentación y vinculación normativa</li> <li>Plan de revisión de procedimientos</li> <li>Recomendaciones para la administración del SGC con base en las herramientas tecnológicas existentes</li> <li>Valoración de escala de cumplimiento por apartado de norma, con base en la valoración de brechas.</li> <li>Recomendaciones sobre las líneas de acciones a seguir para la implementación de un sistema de gestión de conforme a ISO 9001 en la DGO.</li> </ul> </li> </ul>	20%
<p><b>Fase 7 Acompañamiento en el proceso de certificación ISO 9001</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la revisión de acciones correctivas del informe de auditoría del ente certificador contratado por Sutel para que junto con la DGM, se realice el plan de acción para cerrar brecha.</li> </ul> <p>El plazo de ejecución de esta fase quedará sujeta a que la DGM haya realizado la contratación del ente certificador y que el contratista haya entregado las fases de la 1 a la 6 de manera satisfactoria.</p>	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 12. PLAZO DE ENTREGA DE LA CONTRATACIÓN

- 12.2- El plazo de entrega del objeto de la contratación será de 9 meses. Dicho plazo correrá a partir de que la SUTEL le entregue al contratista la orden de compra.

## 13. PRORROGAS EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

- 13.1- A solicitud del contratista, la administración, podrá autorizar prórrogas al plazo de ejecución, cuando existan demoras ocasionadas por ella misma, o causas ajenas al contratista. El contratista solicitará la prórroga dentro de los 10 días hábiles siguientes, al conocimiento del hecho que provoca la extensión del plazo y la administración contará con igual plazo para resolver si procede o no. Si la solicitud se hace fuera de plazo, pero estando aun el contrato en ejecución, la administración podrá autorizar la prórroga, en caso de estar debidamente sustentada, siempre que esté vigente el plazo contractual.
- 13.2- El contratista deberá de presentar dicha gestión de prórroga, ante la Proveduría de la SUTEL y una vez recibidos dichos documentos, el Administrador del Contrato deberá de analizar si lo presentado por el contratista procede o no.
- 13.3- La solicitud de prórroga debe ser acompañada de una propuesta de variación en el cronograma de trabajo.

## 14. RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA

Cuando el Contratista juzgue que el servicio objeto de esta contratación está totalmente concluido y en condiciones de ser entregado, lo notificará por medio escrito o electrónico al Administrador del Contrato, para que éste fije la fecha y hora hábiles respectivos para proceder a la recepción provisional.

En caso en que el Administrador del Contrato, determine que el servicio no se ha concluido en todos sus elementos, así lo expresará por escrito al contratista y no se podrá realizar la recepción provisional.

Si el Contratista no concluye el servicio objeto de la contratación en el plazo establecido se procederá conforme lo indicado en el punto referente a la Cláusula Penal.

El Administrador del Contrato contará con 5 días naturales para realizar la recepción provisional del servicio. En dicha recepción provisional se levantará un acta en la cual se indicará al Contratista, en forma clara y detallada cualquier deficiencia encontrada. Dichas deficiencias no podrán ser esenciales dentro del servicio contratado. Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 194 del R.L.C.A.

El Contratista contará con 5 días hábiles para corregir las deficiencias encontradas a partir de la fecha en la cual se le informe sobre las mismas. En caso que no corrija las deficiencias se le aplicara lo reglado en el punto 25 del cartel.

La recepción final y definitiva del servicio a entera satisfacción por parte de la SUTEL se realizará luego de transcurridos los 5 días hábiles que se le dan al Contratista para corregir las deficiencias encontradas. Si el servicio no fue ejecutado a entera satisfacción de la SUTEL, de acuerdo con los términos de esta Contratación, no se recibirán los productos como tales y así constará en el acta que se levante para tal efecto.

Una vez efectuada la recepción definitiva y si esta es a entera satisfacción de la SUTEL, se dará por terminada la Contratación y recibido totalmente el servicio, con lo cual quedará el Contratista exento de ulterior obligación, con excepción de las responsabilidades que determina el artículo 35 de la L.C.A. En caso de que la recepción definitiva no se haga a satisfacción y la SUTEL tome la decisión de no recibir los productos, el Administrador del Contrato solicitará a la Proveeduría, con el visto bueno del Director, de la Dirección General de Mercados, la apertura del procedimiento administrativo que permita determinar la responsabilidad del Contratista. Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 195 del R.L.C.A..

## **15. DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

- 15.1- La SUTEL se reserva el derecho de declarar desierta o infructuosa la presente contratación, cuando las ofertas presentadas no satisfagan plenamente los intereses de la institución, o bien, el objeto para lo cual se ha promovido no se obtiene con las ofertas presentadas.

## **16. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

- 16.1- El Consejo de la SUTEL, designa como contraparte técnica, enlace institucional y Administrador del Contrato, es decir como unidad encargada de verificar la correcta ejecución de la contratación, la funcionaria Cinthya Arias Leitón, Jefe de la Dirección General de Mercados.
- 16.2- El Administrador del Contrato, aprobará en forma escrita el producto final entregado.
- 16.3- El Administrador del Contrato, como encargado de la correcta ejecución del Contrato, dará su aprobación en forma escrita de que el servicio y objeto de la contratación se ha recibido a entera satisfacción. Además el Administrador del Contrato deberá realizar el finiquito de la presente contratación y el pago final deberá contener el visto bueno del mismo para poderse realizar.

## **17. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

- 17.1- El contratista no podrá sustituir o retirar el personal asignado e indicado en la oferta, sin la autorización previa del administrador de la contratación. En caso de que deba hacerlo, deberá proponer el sustituto y enviar el currículum y títulos correspondientes al Administrador del Contrato para obtener su aceptación.
- 17.2- Será responsabilidad del Contratista, emplear únicamente personal que sea cuidadoso, competente y con conocimientos del objeto de la contratación. El Administrador del Contrato, podrá exigir que se sustituya a cualquier persona o personas empleadas por el Contratista que, a su juicio resulten incompetentes, negligentes o se opongan a obedecer instrucciones. Estas personas no podrán ser reinstaladas en los trabajos que realiza el Contratista como parte de esta contratación, sin el consentimiento escrito del Administrador del Contrato. El contratista deberá de reemplazar en un plazo no mayor de dos días hábiles aquella persona que el administrador del contrato solicita su sustitución. Dicha solicitud, la realizada el administrador del contrato al correo electrónico facilitado por el contratista para recibir notificaciones que conste en el expediente de la contratación administrativa.

- 17.3- El Contratista deberá aportar todos los equipos, materiales e insumos para el completo desarrollo del servicio y de la ejecución del objeto contractual.

## **18. SUBCONTRATACIÓN**

- 18.1- El oferente no podrá subcontratar los servicios objeto de la presente contratación.

## **19. CESIÓN DEL CONTRATO**

- 19.1- La contratación que se formalice, solo podrá ser cedida o traspasada a terceros, previa autorización expresa de la SUTEL, en cuyo caso deberá presentar las causas de la cesión, el cumplimiento por parte del cesionario de las principales condiciones legales, técnicas y financieras, indicación expresa de que el cesionario no esté afectado por alguna causal de prohibición, ventajas de la cesión de frente a resolver el contrato y eventuales incumplimientos del cedente hasta el momento.

## **20. CONFIDENCIALIDAD**

- 20.1- El adjudicatario deberá de suscribir un acuerdo de confidencialidad con la SUTEL, el cual será elaborado por la SUTEL para su posterior firma, de previo a la entrega de la información brindada por la Administración.
- 20.2- Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad completa de la SUTEL, por lo que una vez terminado la ejecución contractual, el CONTRATISTA no podrá mantener ningún tipo de insumo que haya sido utilizado para el desarrollo de los productos de esta contratación.
- 20.3- El CONTRATISTA se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida de la SUTEL y la producida para la ejecución de este contrato, ya sea oral o escrita, salvo que esta información sea requerida por la Autoridad Judicial o Administrativa competente.
- 20.4- Si se detecta y comprueba que la empresa contratada, alguno de sus representantes o consultores contratados, incumplen con esta confidencialidad, se podrá aplicar lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la L.C.A, y 204 del R.L.C.A.

## **21. DERECHOS DE AUTOR**

- 21.1- Toda la información que entregue la SUTEL, es propiedad de la Administración, por lo cual el contratista no podrá emplear la misma para propósitos distintos al objeto de esta contratación.
- 21.2- Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad completa de la SUTEL, quien podrá realizar las modificaciones que considere pertinentes, utilizando los productos para los fines que persigue la SUTEL, entre los cuales, pero no limitados, se incluyen: la posterior publicación y consulta pública del documento final.

- 21.3- El contratista autoriza a la SUTEL para la modificación (traducción, adaptación, arreglo, transformación), la comunicación pública, la reproducción, la distribución así como cualquier otra forma de utilización, proceso o sistema, conocido o por conocerse, del objeto del contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos No. 6683 y su Reglamento.

## **22. RESPONSABILIDADES LEGALES**

### **a. Responsabilidad por Daños a Terceros**

- 22.1- En caso de ocurrir daños a terceros durante la realización de los trabajos, la responsabilidad que se derivare de ellos corresponderá en su totalidad al Contratista.

### **b. Responsabilidad Patronal**

- 22.2- La responsabilidad patronal será única y exclusivamente del Contratista, por lo que no existirá ninguna relación laboral entre la SUTEL y los trabajadores o empleados del Contratista. El incumplimiento por parte del Contratista de las obligaciones que a su cargo establece la legislación social y laboral, facultará a la SUTEL para resolver la contratación, sin responsabilidad alguna de su parte.

## **23. CRONOGRAMA DE TRABAJO**

- 23.1- El Contratista deberá incorporar como parte integral de su oferta un Cronograma detallado de trabajo, tipo Diagrama de Gantt. En él se indicarán la lista de las actividades o tareas que realizarán para cumplir con el objeto del contrato, donde indicará la duración de cada actividad a realizar en días naturales.
- 23.2- Antes de dar la orden de compra, el Administrador del Contrato en conjunto con el contratista, ajustará el cronograma de trabajo de acuerdo con la fecha establecida para el inicio de los trabajos.

## **24. RESOLUCIÓN Y RECISIÓN DE LA CONTRATACIÓN POR PARTE DE LA SUTEL**

- 24.3- La SUTEL se reserva el derecho de resolver o rescindir la Contratación de acuerdo con lo reglado en los Artículos 204 y 206 del R.L.C.A.

## **25. CLAUSULA PENAL**

Si existiera atraso en la fecha de entrega, según el plazo de entrega establecido por el oferente, 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 Administrador del Contrato, el contratista deberá cubrir por concepto de cláusula penal, por cada día natural 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.

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 de la SUTEL.

El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo de área de Proveeduría de la SUTEL, junto con el Administrador del Contrato a cargo de la contratación.

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.

Esta Superintendencia aplicará lo establecido en los artículos 99 y 100 de la L.C.A. y 215 del R.L.C.A., sancionando o inhabilitando a la empresa adjudicada, según corresponda en caso de incumplimiento por parte del adjudicatario.

## 26. DOCUMENTOS QUE LA SUTEL ENTREGARÁ

25.1- La SUTEL le entregará al Contratista, junto con la orden de compra de la contratación, la siguiente información:

- El documento "Mapa de procesos actual de la DGM y DGO.
- Los procedimientos que la DGM y DGO tiene elaborados hasta la fecha.

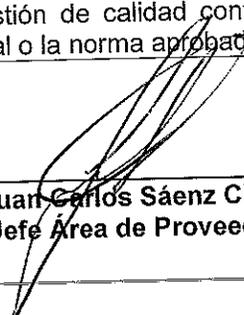
### OTRAS CONDICIONES

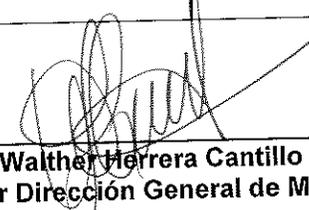
Cualquier otra condición no prevista en esta contratación, se regirá por las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa, el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y las Leyes conexas.

Los oferentes que participen y no revisen diariamente la página Web de la SUTEL 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.

### HOJA DE COTIZACIÓN

Item	Precio Unitario en Números por fase	Precios Unitario en Letras por fase	Precio Total en Números	Precio Total en Letras
Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad conforme en el borrador final o la norma aprobada ISO 9001:2015				

  
Juan Carlos Sáenz Chaves  
Jefe Área de Proveeduría

  
Walther Herrera Cantillo  
Director Dirección General de Mercados



