

LICITACIÓN ABREVIADA
2016LA-000005-SUTEL

000036

Contratación de servicios profesionales para evaluar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios para la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como de los servicios provistos a través del desarrollo de proyectos con cargo de FONATEL, y la imagen de la SUTEL.

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 26 de abril del año 2016, 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 fin la contratación de una persona física o jurídica especializada, para el cumplimiento de los objetos señalados en las siguientes líneas.

Línea 1 a cargo de la Dirección General de Calidad: Evaluar el grado de satisfacción y percepción por parte 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 (incluida la telefonía básica tradicional y la telefonía IP), 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 satisfacción y percepción de la calidad de los servicios deberá ser evaluada mediante la aplicación de herramientas 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).

Línea 2 a cargo de la Dirección General de FONATEL: Esta Línea se dividirá en dos ítems:

Ítem 1: Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de las prestaciones provistas por el Programa Hogares Conectados del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), a través del diseño, aplicación y análisis de una encuesta y una prueba de concepto etnográfica, dirigida a los hogares beneficiados con el Lanzamiento Piloto de éste. La encuesta debe ser aplicada a una muestra representativa del total de hogares beneficiados con el Lanzamiento Piloto, mientras que la Prueba Etnográfica debe ser desarrollada con un total de 30 hogares.

Ítem 2: Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos a los hogares y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's) de los distritos ubicados en las zonas Huetar Atlántica y Huetar Norte, a través del Programa Comunidades Conectadas del Fonatel.

Línea 3 a cargo del Consejo de la SUTEL: Evaluar la imagen externa de la organización frente a sus diversos públicos de interés, así como el conocimiento que tienen los usuarios de los diferentes servicios del órgano regulador.

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS:

ADJUDICATARIO: Empresa adjudicataria de la contratación de referencia.

ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

CARTEL: El cartel de la presente licitación.

DGC: Dirección General de Calidad.

DGF: Dirección General de FONATEL.

FONATEL: Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

HERRAMIENTA (ENCUESTA): Estudio de investigación cuantitativa que utiliza un instrumento de recolección de información con uno o varios objetivos determinados.

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.

CONDICIONES GENERALES

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 2215-6821, 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 digital (dispositivo USB), 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.
- 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.
- 2.3. 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 residencia o jurídica, dirección postal, número de teléfono, domicilio, número de fax y/o correo electrónico donde atender notificaciones. Siempre que exista contradicción entre la información proporcionada en español y en inglés prevalecerá la que se encuentra en idioma español.
- 2.4. 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

000039

el nombre del concurso, según lo dispuesto en el artículo 63 del RLCA.

- 2.5. No podrán participar en el presente procedimiento de licitación pública, de forma 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 o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una declaración jurada y una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas vinculadas al mismo grupo económico, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito. De no presentarse este requisito la oferta será excluida del proceso.
- 2.6. La oferta original y su copia deben ser firmadas:
 - 2.6.1. 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.
- 2.7. Para la presentación de ofertas de forma consorcial, el conjunto de empresas que conforman al oferente deberán manifestar de forma clara su responsabilidad de manera solidaria para con la administración respecto al cumplimiento de la totalidad de obligaciones del presente cartel. Dada la naturaleza del objeto del contrato este requisito es de carácter obligatorio. Las ofertas que se presenten en consorcio deben de cumplir con lo dispuesto en los artículos 72 y siguientes del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para lo cual las partes deben de remitir a la Administración una copia certificada ante notario público del acuerdo consorcial donde se muestra la responsabilidad solidaria de los miembros.
- 2.8. 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.
- 2.9. No se admitirán las ofertas en conjunto.
- 2.10. El plazo de vigencia de la oferta, será de sesenta (60) 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 el 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, **únicamente el adjudicatario**, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar:
- 4.4.1. 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.
- 4.5. Todas las certificaciones y declaraciones juradas deberán ser recientes, no se aceptarán si tienen más de 2 meses de emitidas.

000041

- 4.6. 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.
- 4.7. Por la naturaleza de los servicios a contratar, solo se admitirá la participación de ofertas de personas jurídicas.

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. En el 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 a reuniones o presenciales contempladas en la presente contratación.
- 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 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 por etapas y totales. Si la sumatoria de los precios unitarios de las etapas excede el precio total, la oferta se comparará con el mayor precio, según lo establece el artículo 27 del RLCA.
- 5.7. Los oferentes podrán cotizar por la totalidad del objeto de la licitación. Opcionalmente podrán cotizar por Líneas separadas. Para el caso de las Líneas

000042

1 y 2, también podrán ser cotizadas por separado (Ítems 1 y 2 de forma independiente para el caso de la Línea 2). Todo lo anterior, según las condiciones que se desarrollen en los apartados específicos de cada una de las Líneas.

5.8. La cotización de la Línea 1, deberá contar con el siguiente detalle:

Etapa	Servicio por cotizar	Valor
1	Telefonía fija	
2	Telefonía móvil	
3	Transferencia de datos fija	
4	Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil)	
5	Televisión por suscripción	
	TOTAL	

5.9. La cotización de la Línea 2, deberá contar con el siguiente detalle:

5.9.1. Para el Ítem 1, el oferente deberá completar el siguiente cuadro con el desglose del monto ofertado:

CONCEPTO	PRECIO
Análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados (Subtotal)	
Diseño metodológico	
Instrumento de medición – Entrevista Personal**	
Instrumento de medición – Entrevista Telefónica**	
Precio por unidad muestral habitacional – Entrevista Personal o Cara a Cara **	
Precio por unidad muestra habitacional – Entrevista Telefónica **	
Base de datos generada a partir de la aplicación de la entrevista procesada, verificada y validada	
Reporte de avance en la aplicación	
Informe final	
Presentación de resultados	
Prueba Etnográfica (Subtotal)	
Diseño metodológico	
Precio por unidad muestral habitacional	
Informe final	
Presentación de resultados	
MONTO TOTAL OFERTADO	

**Nota: Para el caso de los entregables "Instrumento de medición – Entrevista Personal", "Instrumento de medición – Entrevista Telefónica", "Precio por unidad muestral habitacional – Entrevista Personal o Cara a Cara" y "Precio por unidad muestral habitacional – Entrevista Telefónica", debe cotizarse el precio unitario. Por tanto, para determinar el "MONTO TOTAL OFERTADO" se multiplicará el precio unitario cotizado para estos entregables por la cantidad de unidades correspondiente a cada uno y se sumarán a los precios cotizados para el resto de los entregables. En caso de que existan variaciones en los tamaños de muestra presentados por los oferentes, se utilizará como referencia 1.200 hogares.

5.9.2. Para el Ítem 2, el oferente deberá completar el siguiente cuadro con el desglose del monto ofertado:

000043

CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL (P*Q)
Diseño metodológico		1	
Instrumento de medición – Entrevista Telefónica Hogares		1	
Instrumento de medición – Entrevista Telefónica CPSP's		1	
Precio por unidad muestral habitacional – Entrevista Telefónica Hogares		1.2	
Precio por unidad muestral habitacional – Entrevista Telefónica CPSP's		615	
Base de datos generada a partir de la aplicación de la entrevista procesada, verificada y validada		1	
Reporte de avance en la aplicación		1	
Informe final		1	
Presentación de resultados		1	
MONTO TOTAL OFERTADO			

Nota:

P=Precio unitario y Q=Cantidad.

Para la determinación del "MONTO TOTAL OFERTADO", el oferente debe multiplicar el precio unitario por la cantidad y posteriormente, sumar todos los montos obtenidos en la columna "TOTAL".

5.10. La cotización de la Línea 3, deberá contar con el siguiente detalle:

Ítem	Precio Unitario en Números	Precios Unitario en Letras	Precio Total en Números	Precio Total en Letras
Estudio de percepción de imagen				

5.11. 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.

5.12. La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo 25 del RLCA.

5.13. 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

000044

mercado local. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 del RLCA.

- 5.14. 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.
- 5.15. 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.
- 5.16. Los oferentes deberán presentar los precios de la oferta de forma desglosada con el costo por cada uno de los entregables especificados en el numeral 21 y detallados en el apartado "Descripción Específica del Servicio" del presente cartel, según tablas para el desglose del precio presentadas en el numeral 5 del presente cartel. El oferente que no desglose el costo de cada línea y solo presente un precio total; será descalificado.

6. VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

- 6.1. Para la Línea 1, considerando la naturaleza de los servicios por adquirir, la presente contratación tendrá una vigencia inicial de 1 año a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, pudiendo prorrogarse su vigencia por 4 periodos adicionales de un año hasta completar un total de 5 años. La prórroga operará de manera automática, salvo que la SUTEL le notifique al contratista, con al menos un mes de anticipación al vencimiento del periodo anual, su interés de no continuar con la ejecución contractual.
- 6.2. Para la Línea 2 el plazo de vigencia será de 1 año prorrogable por un año adicional.
- 6.3. Para la Línea 3 el plazo de vigencia será de un máximo de 6 meses.

7. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

- 7.1. El plazo de adjudicación de esta contratación será de 30 días hábiles a partir del acto de apertura.
- 7.2. Una vez que se determine que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y las condiciones específicas; se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta licitación.
- 7.3. La SUTEL se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente por líneas o por etapas la presente licitación de conformidad con las posibilidades presupuestarias

000045

y según las condiciones establecidas en el cartel. Asimismo se reserva el derecho de declararla desierta o infructuosa, cuando las ofertas presentadas no satisfagan plenamente los intereses de la Institución, o bien, el objeto para lo cual se ha promovido el concurso no se obtiene con las ofertas presentadas.

8. LUGAR DE PRESTACIÓN Y DE ENTREGA DEL SERVICIO

8.1. Para el caso de la Línea 1, aplica lo siguiente:

- 8.1.1. 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, e indicados en el presente pliego cartelario.
- 8.1.2. Los productos esperados deberán entregarse de conformidad con lo dispuesto en el numeral 22.1 del presente pliego.
- 8.1.3. El servicio debe ser entregado según el cronograma de las condiciones específicas detallado en el apartado 24.
- 8.1.4. 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.

8.2. Para el caso de la Línea 2, aplica lo siguiente:

- 8.2.1. Ítem 1: la prestación del servicio en el campo tiene alcance nacional. La ubicación de los beneficiarios será determinada con exactitud en la fecha de corte que se defina para la realización de los análisis requeridos en los numerales 21.2.1.1 y 21.2.1.2 del presente cartel.
- 8.2.2. Ítem 2: los servicios en el campo se deberán prestar en las siguientes zonas geográficas:

000046

Región	Provincia	Cantón	Distrito
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	Buenavista
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	Cote
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	Katira
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	San Rafael
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	Caño Negro
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	El Amparo
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	Los Chiles
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	San Jorge
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Buena vista
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Cutris
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Pocosol
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Venado
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Aguas Claras
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Bijagua
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Delicias
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Dos Ríos
Huetar Norte	Alajuela	Upala	San José o Pizote
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Upala
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Yolillal
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Cureña
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	La Virgen
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Las Horquetas
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Llanuras del Gaspar
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Puerto Viejo
Huetar Atlántico	Limón	Pococí	Roxana
Huetar Atlántico	Limón	Siquirres	Pacuarito

8.3. **Para el caso de la Línea 3, aplica lo siguiente:** La empresa adjudicada deberá consultar a 600 usuarios de telecomunicaciones mayores de edad, vía telefónica, con un muestreo proporcional al peso poblacional por provincia. De igual forma, deberá realizar al menos 30 entrevistas personales a los siguientes públicos de interés: operadores y proveedores de telecomunicaciones, cámaras empresariales, Gobierno, asociaciones de consumidores, medios de comunicación, líderes de opinión, entes técnicos. La empresa adjudicada deberá presentar un listado de candidatos al Administrador del contrato, una semana posterior a la primera reunión de coordinación, los cuales quedarán sujetos a la aprobación de la SUTEL.

8.4. Todos los productos esperados indicados en el presente cartel, deberán ser entregados en la Dirección General de Calidad y Espectro de la SUTEL (Línea 1); Dirección General de Fonatel de la SUTEL (Línea 2); y Consejo de la SUTEL (Línea 3); ubicadas en las oficinas de la SUTEL en Guachipelín de Escazú, 100 metros al norte de Construplaza, en el ofiCentro Multipark Edificio Tapantí Tercer Piso.

000047

9. PLAZO DE ENTREGA

9.1. **Para la Línea 1**, el proyecto deberá ser ejecutado por etapas, según el siguiente detalle:

- 9.1.1. Durante la etapa 1, el adjudicatario deberá hacer entrega en versión digital las herramientas actualizadas por separado para cada uno de los servicios por evaluar considerando con su respectiva propuesta de modificación para una mejor comprensión y atención por parte del encuestado. Para lo cual, contará con un plazo máximo de 10 días naturales a partir de la entrega de la orden de compra.
- 9.1.2. 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.
- 9.1.3. 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 fija (incluye telefonía básica tradicional y telefonía IP), 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 cinco (5) 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, a no ser que se cuente con una aprobación excepcional por parte de la administración. 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.
- 9.1.4. La etapa 7 corresponde al periodo para la entrega del informe, producto de la aplicación de la herramienta para evaluar el servicio de televisión por suscripción (etapa 6). Esta etapa cuenta con un plazo máximo de ejecución de 15 días naturales.
- 9.1.5. La etapa 8 corresponde al periodo para la entrega del informe ejecutivo final. Esta etapa cuenta con un plazo máximo de ejecución de 15 días naturales.
- 9.1.6. 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,

000048

el citado plazo aplica de igual manera para los años en que se prorrogue su vigencia. Aquel oferente que ofrezca un plazo mayor al permitido, será descalificado automáticamente.

9.1.7. 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		Entrega de herramientas ajustadas para cada servicio e informe de actualización y mejoras aplicadas a estas
2	Telefonía fija (incluye básica tradicional e IP)	
3	Telefonía móvil	Telefonía fija (incluye básica tradicional e IP)
4	Transferencia de datos fija	Telefonía móvil
5	Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil)	Transferencia de datos fija
6	Televisión por suscripción	Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil)
7		Televisión por suscripción
8		Informe Ejecutivo

9.2. Para la **Línea 2**: Para el **ítem 1**, los plazos de entrega de los entregables correspondientes serán los indicados en la cláusula 24.2 del presente cartel; y para el **ítem 2** los plazos de entrega de los entregables correspondientes serán los indicados en la cláusula 24.3 del presente cartel. Ambos plazos empezarán a correr a partir de la notificación de la respectiva Orden de Servicio.

9.3. Para la **Línea 3**, el plazo de entrega será de 8 semanas contados a partir de la notificación de la Orden de Servicio.

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

9.5. 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.

10. GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN

10.1. De conformidad con el artículo 37 del RLCA, todos los oferentes, deben presentar, junto con su oferta para cada línea cotizada (o en el caso de la Línea 2 por cada ítem cotizado), una Garantía de Participación por el 1% (uno por ciento) del monto total ofertado por línea y una vigencia de al menos noventa (90) días naturales. Por su parte, en el caso de que el oferente cotice por todas

000049

las líneas podrá presentar una única garantía por el monto total ofertado.

- 10.2. Es una obligación del oferente, mantener vigente la garantía de participación, mientras el acto de adjudicación queda en firme.
- 10.3. La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del RLCA. 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).
- 10.4. Se debe de indicar en el detalle del depósito "Garantía de Participación de la Licitación Pública No. 2016LP-000000-SUTEL". En caso de depósito, deberá informarse a la Proveeduría de la SUTEL, del depósito realizado, para que sea confeccionado el recibo correspondiente y pueda ser adjuntado a la oferta.
- 10.5. Si la garantía de participación es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 10.6. 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.
- 10.7. La Garantía de participación será devuelta a petición de los oferentes no adjudicados, dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación, y al proveedor adjudicado, una vez que deposite la garantía de cumplimiento. Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.

11. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

- 11.1. 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. Dicha garantía deberá presentarla a favor de la SUTEL, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que quede en 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.
- 11.2. La Garantía de Cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 12 meses

calendario a partir de la fecha en que el acto de adjudicación adquiera firmeza. El adjudicatario deberá mantener vigente esta garantía durante todo el periodo de ejecución incluyendo la aplicación de prórrogas. Para el caso de la Línea 3, la garantía de cumplimiento deberá tener una vigencia única de 6 meses, contados a partir de la firmeza del acto. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo que establece el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- 11.3. 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.

- 11.4. 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.
- 11.5. Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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 administrador de la contratación. Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.

000051

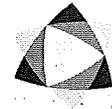
- 11.8. En el caso de que la SUTEL se viera obligada a ejecutar la garantía antes del vencimiento del contrato, el adjudicatario rendirá una nueva, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total. En caso de prórroga el adjudicatario deberá extender la vigencia de esta garantía.
- 11.9. 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.

12. FORMALIZACIÓN DE LA LICITACIÓN

- 12.1. 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.

- 12.2. 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.
- 12.3. La SUTEL notificará, oportunamente, en caso que corresponda al adjudicatario la fecha señalada para la firma del contrato.
- 12.4. 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.
- 12.5. 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 Contraloría General de la República o 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.
- 12.6. 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.

- 12.7. 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.
- 12.8. 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.

13. CLÁUSULA PENAL

- 13.1. Si existiera atraso en el periodo establecido para el ajuste de las herramientas (encuestas) y entrega de los productos por etapa o por línea definida, según los plazos estipulados 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 0,5% (cero coma cinco por ciento) del monto total adjudicado, de conformidad con el numeral 47 del RLCA.
- 13.2. 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 demostrados por escrito ante el área de Proveeduría.
- 13.3. El monto total por la aplicación de la cláusula penal de todas las líneas, no podrá exceder el monto del veinticinco por ciento (25 %) del monto total adjudicado.
- 13.4. El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo del Área de Proveeduría, junto con la asesoría técnica del administrador de la contratación.
- 13.5. 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.

000053

14. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, FORMA DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

Para el caso de todas las Líneas:

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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.
- 14.7. 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.
- 14.8. Para el caso de los pagos relacionados con la Línea 1, el pago para cada periodo de ejecución de encuestas, se realizará de la siguiente manera:
 - 14.8.1. Un 5 % tras la entrega a satisfacción de la SUTEL de las herramientas para cada servicio por aplicar, revisadas y actualizadas para los servicios de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP), 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

000054

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.

- 14.8.2. Un 10% 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 (incluye básica tradicional e IP) correspondiente a la etapa 2 y su respectivo análisis.
- 14.8.3. 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.
- 14.8.4. 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.
- 14.8.5. 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 a través de redes móviles (internet móvil) correspondiente a la etapa 6 y su respectivo análisis.
- 14.8.6. 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 televisión por suscripción correspondiente a la etapa 7 y su respectivo análisis.
- 14.8.7. Un 10% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL, del informe ejecutivo con los datos más relevantes obtenidos a partir del análisis de los resultados del estudio realizado, y contemplados en los informes remitidos, correspondiente a la etapa 8.
- 14.9. Para el caso de los pagos relacionados con los entregables de la Línea 2, ítem 1, el pago se realizará de la siguiente manera:
 - 14.9.1. Un 25% (veinticinco por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato de lo siguiente:
 - 14.9.1.1. Diseño metodológico e instrumento de medición para el desarrollo del análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.
 - 14.9.1.2. Diseño metodológico para la prueba etnográfica.

000055

- 14.9.1.3. Cronograma de actividades para la ejecución del análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados y la prueba etnográfica.
- 14.9.2. Un 25% (veinticinco por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato, del reporte de avance en la aplicación del conjunto de preguntas relativas al análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.
- 14.9.3. El 50% (cincuenta por ciento) restante del monto total contratado se pagará contra presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato de lo siguiente:
- 14.9.3.1. Informe final sobre el análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.
 - 14.9.3.2. Informe final de la prueba etnográfica.
 - 14.9.3.3. Presentación de los principales resultados obtenidos a partir del análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados y la prueba etnográfica.
- 14.9.4. La totalidad de los formularios utilizados para el desarrollo del análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados, según la muestra definida en el diseño metodológico.
- 14.9.5. La totalidad de la base de datos relativa al análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados procesada, verificada y validada.
- 14.10. Para el caso de los pagos relacionados con los entregables de la Línea 2, ítem 2, se realizarán de la siguiente manera:
- 14.10.1. Un 25% (veinticinco por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato de lo siguiente:
 - 14.10.1.1. Diseño metodológico e instrumentos de medición (cuestionario dirigido a hogares y a CPSP's).
 - 14.10.1.2. Cronograma de actividades para la formulación, aplicación y análisis de la encuesta.
 - 14.10.2. Un 25% (veinticinco por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato del reporte de avance en la aplicación de las entrevistas a los hogares y a los CPSP's.

000056

14.10.3. El 50% (cincuenta por ciento) restante del monto total contratado se pagará contra presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato de lo siguiente:

- 14.10.3.1. Informe final sobre el análisis de la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los hogares y a los CPSP's.
- 14.10.3.2. Presentación de los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los hogares y a los CPSP's.
- 14.10.3.3. 100% de los formularios utilizados para el desarrollo de la encuesta a hogares, según la muestra definida en el diseño metodológico.
- 14.10.3.4. 100% de los formularios utilizados para el desarrollo de la encuesta a los CPSP's, según lista provista por SUTEL.
- 14.10.3.5. 100% de la base de datos relativa a la encuesta dirigida a los hogares y a los CPSP's; procesada, verificada y validada.

14.11. Para el caso de los pagos relacionados con los entregables de la Línea 3, el pago se hará una vez finalizada la prestación del servicio y según aprobación del Administrador del contrato.

15. RECEPCIÓN, MODIFICACIONES, ACLARACIONES Y CORRECCIONES DE LOS SERVICIOS:

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles para realizar las modificaciones, correcciones y/o aclaraciones solicitadas por la SUTEL.

16. CONFIDENCIALIDAD:

- 16.1. La información brindada por la SUTEL, recopilada o adquirida por el

000057

adjudicatario, no podrá ser utilizada, cedida ni facilitada a terceras personas diferentes a las involucradas en el contrato. Por lo que el adjudicatario deberá suscribir con la SUTEL un contrato de confidencialidad manifestando que toda la información derivada de esta contratación será propiedad de la Superintendencia y que una vez terminada la ejecución contractual, el Contratista entregará la totalidad de la información recabada en las bases de datos respectivas y no se dejará ningún material, ni divulgará ninguna información que haya sido utilizada o generada para el cumplimiento de esta contratación.

16.2. La SUTEL enviará un acuerdo de confidencialidad al Contratista, el cual deberá firmarlo previo al inicio de la presente contratación. Dicho acuerdo deberá asegurar que los datos e información suministrados por esta Superintendencia, no se podrán revelar, divulgar, ceder o vender de forma parcial o total, y que no se dispondrá de la información registrada de forma distinta a los objetivos de esta contratación.

16.3. Si se detecta y comprueba que la empresa contratada, o alguno de sus representantes o consultores contratados incumplen con esta confidencialidad, se podrá aplicar lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la LCA.

17. DERECHOS DE AUTOR

17.1. Toda la información que entregue la SUTEL, es propiedad de la SUTEL, por lo cual el contratista no podrá emplear la misma para propósitos distintos al objeto de esta contratación.

17.2. 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.

18. CESIÓN DE DERECHOS:

18.1. 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 podrán ceder los derechos derivados de este contrato, según lo regulado en el artículo 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

19. RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN

19.1. Para el caso de la Línea 1, las funcionarias Natalia Salazar Obando y Natalia Ramírez Alfaro, profesionales de la Dirección General de Calidad, serán las administradoras del contrato por parte de la SUTEL, quienes en conjunto con el resto de profesionales de la Dirección de Calidad serán las responsables de responder todas las consultas técnicas que surjan en este concurso. Además se

000058

encargarán de verificar la correcta ejecución de la presente licitación, por lo cual darán su aprobación de que los productos se han recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente y serán las encargadas de recibir conforme las facturas correspondientes.

- 19.2. Para el caso de la Línea 2, el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL, será el administrador del contrato por parte de la SUTEL, quien dará la aprobación final del objeto de la contratación. El administrador del contrato tendrá las responsabilidades de: verificar la correcta ejecución de esta contratación, responder todas las consultas técnicas que surjan, velar por la implementación en tiempo y forma de esta contratación y dar el visto bueno para la aprobación final por parte de la Dirección.
- 19.3. Para el caso de la Línea 3, la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora en comunicación del Consejo de la SUTEL, será la administradora del contrato por parte de la SUTEL, quien dará la aprobación final del objeto de la contratación. La administradora del contrato tendrá las responsabilidades de: verificar la correcta ejecución de esta contratación, responder todas las consultas técnicas que surjan, velar por la implementación en tiempo y forma de esta contratación y dar el visto bueno para la aprobación final por parte del Consejo.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

20. OBJETO DEL SERVICIO POR CONTRATAR

20.1. Línea 1:

Evaluar el grado de satisfacción y percepción por parte 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 (incluida la telefonía básica tradicional y la telefonía IP), 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 satisfacción y percepción de la calidad de los servicios deberá ser evaluada mediante la aplicación de herramientas 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).

20.2. Línea 2:

Ítem 1: Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de las prestaciones provistas por el Programa Hogares Conectados del Fondo

000059

Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), a través del diseño, aplicación y análisis de una encuesta y una prueba de concepto etnográfica, dirigida a los hogares beneficiados con el Lanzamiento Piloto de éste. La encuesta debe ser aplicada a una muestra representativa del total de hogares beneficiados con el Lanzamiento Piloto, mientras que la Prueba Etnográfica debe ser desarrollada con un total de 30 hogares.

Ítem 2: Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos a los hogares y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's) de los distritos ubicados en las zonas Huetar Atlántica y Huetar Norte, a través del Programa Comunidades Conectadas del Fonatel.

20.3. Línea 3:

Evaluar la imagen externa de la organización frente a sus diversos públicos de interés, así como el conocimiento que tienen los usuarios de los diferentes servicios del órgano regulador.

21. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO

21.1. **Para el caso de la Línea 1** se detallan los entregables que forman parte del estudio requerido:

21.1.1. Los operadores y proveedores que deberán ser evaluados para cada uno de los servicios se detallan a continuación:

21.1.1.1. El operador por ser evaluado para el servicio de telefonía fija básica tradicional es el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

21.1.1.2. Los operadores y proveedores del servicio de telefonía IP por ser evaluados son: Millicom Cable Costa Rica S.A. (marca TIGO), Televisora de Costa Rica S.A. (marca Cabletica), Telecable Económico T.V.E. S.A. y CALL MY WAY S.A.

21.1.1.3. 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).

21.1.1.4. Los operadores y proveedores por ser evaluados para el servicio de transferencia de datos fija son el Instituto Costarricense de

000060

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.

21.1.1.5. 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).

21.1.2. La SUTEL aportará las bases 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 y 6.

21.1.3. Los oferentes deben de entender y aceptar que dada la naturaleza dinámica del mercado de las telecomunicaciones, los aspectos por evaluar por cada servicio, así como los servicios por evaluar así como la cantidad de operadores puede variar de un año a otro, por lo que podrán aplicarse modificaciones a la contratación.

21.1.4. Especificaciones de las herramientas que deben ser aplicadas, las cuales deben ser debidamente aprobadas por la SUTEL.

21.1.4.1. Servicio de Telefonía Fija (incluye básica tradicional e IP): el adjudicatario deberá revisar, proponer y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP). Asimismo, deberá proponer a la SUTEL mejoras sobre la aplicación de las preguntas a los usuarios con el fin de captar de mejor manera su atención y buscar la mejor comprensión de lo que se está consultando. La herramienta para el servicio de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP) debe evaluar como mínimo 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 (incluye básica tradicional e IP).
- b. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP) en sus agencias o puntos de comercialización.

0000061

- 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 (incluye básica tradicional e 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 fija (incluye básica tradicional e 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 fija (incluye básica tradicional e 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.
- 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 (incluye básica tradicional e 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)

21.1.4.2. 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 21.1.4.1.

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

Factores	Servicio Telefonía Fija (incluye básica tradicional e IP)
Atención personalizada	-Tiempo de espera en ser atendido -Trato recibido por parte del agente -Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas
Atención Telefónica	-Tiempo de espera en línea -Atención recibida por parte del operador -Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas -Asignación de un número de tramite
Entrega del Servicio	-Satisfacción con el tiempo de instalación del servicio -Satisfacción con el tiempo de activación del servicio -Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
Reparación de averías	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de averías -Tiempo de atención de avería -Asertividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	Para pospago: -Entregan a tiempo de la factura -Detalle de la factura

000062

Factores	Servicio Telefonía Fija (incluye básica tradicional e IP)
	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación. Para prepago (aplicable a telefonía IP): -Valoración del proceso de recarga -Valoración del servicio de consulta de saldos
Funcionamiento del servicio	- La calidad de la llamada (sin ruidos, voz entrecortada, llamadas cruzadas, etc.) - La posibilidad de hacer llamadas en todo momento (poder hacer uso del servicio en todo momento) - El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada - El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones (sin cortes de llamada) - La calidad del servicio en llamadas internacionales - La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de su operador

21.1.4.3. Servicio de Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil): el adjudicatario deberá revisar, proponer y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de telefonía móvil y transferencia de datos a través de redes móviles. Asimismo, deberá proponer a la SUTEL mejoras sobre la aplicación de las preguntas a los usuarios con el fin de captar de mejor manera su atención y buscar la mejor comprensión de lo que se está consultando. La herramienta para el servicio de telefonía móvil y transferencia de datos a través de redes móviles debe evaluar como mínimo 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 servicios 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 servicios 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 la 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 servicios de telefonía móvil (postpago y/o prepago) y transferencia de datos móviles.
- e. El grado de percepción de calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos

0000063

- operadores o proveedores de los servicios 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 Servicios. 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. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
 - l. La edad de los usuarios encuestados.
 - m. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
 - n. 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.
 - o. La zona geográfica específica donde utiliza el servicio el usuario encuestado.
 - p. La cantidad de usuarios encuestados que conocen el término de homologación y si su terminal es homologado.
 - q. La velocidad contratada del servicio de datos móvil.

21.1.4.4. 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 21.1.4.3.

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

Factores	Servicio Telefonía Móvil (incluye datos móvil)
Atención personalizada	-Tiempo de espera en ser atendido -Trato recibido por parte del agente -Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas
Atención Telefónica	-Tiempo de espera en línea -Atención recibida por parte del operador -Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas -Asignación de un número de trámite
Entrega del Servicio	-Satisfacción con el tiempo de entrega del servicio -Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
Reparación de averías	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de averías

000064

Factores	Servicio Telefonía Móvil (Incluye datos móvil)
	-Tiempo de atención de avería -Asertividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	Para postpago: -Entregan a tiempo de la factura -Detalle de la factura -Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación. Para prepago: -Valoración del proceso de recarga -Valoración del servicio de consulta de saldos
Funcionamiento del servicio	Para Telefonía Móvil: -Las áreas de cobertura -La posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura -La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada (nivel de ruido) -El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones (sin cortes de llamada) -El tiempo de entrega de los mensajes de texto (SMS no aplica a aplicaciones de Internet - Whatsapp) -La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del mismo operador que se está evaluando Para Internet Móvil: -Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador -La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Móvil en todo momento -La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación (tiempo para abrir una página) -El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión (sin cortes de servicio) -La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado

21.1.4.5. Servicio de Transferencia de datos fija: el adjudicatario deberá revisar, proponer y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de transferencia de datos fija. Asimismo, deberá proponer a la SUTEL mejoras sobre la aplicación de las preguntas a los usuarios con el fin de captar de mejor manera su atención y buscar la mejor comprensión de lo que se está consultando. La herramienta para el servicio de transferencia de datos fija debe evaluar como mínimo 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.

000065

- d. El grado de percepción de la 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.
- 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 transferencia de datos fija.
- j. La velocidad contratada del servicio de transferencia de datos fija.

21.1.4.6. 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 21.1.4.5.

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

Factores	Servicio de Transferencia de datos fija
Atención personalizada	-Tiempo de espera en ser atendido -Trato recibido por parte del agente -Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas
Atención Telefónica	-Tiempo de espera en línea -Atención recibida por parte del operador -Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas -Asignación de un número de tramite
Entrega del Servicio	-Satisfacción con el tiempo de instalación del servicio -Satisfacción con el tiempo de activación del servicio -Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
Reparación de averías	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de averías -Tiempo de atención de avería -Asertividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	-Entregan a tiempo de la factura -Detalle de la factura -Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación.
Funcionamiento del servicio	-La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento -La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación (tiempo para abrir una página) -El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión (sin cortes de servicio) -La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado

21.1.4.7. 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. La nitidez del sonido.
 - a.2. La nitidez de la imagen.
 - a.3. La posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento
 - a.4. La calidad de la señal (no se ve bien la imagen en todos los canales, se pega en todos los canales).
 - a.5. La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique
 - 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.

21.1.5. Especificaciones técnicas de la metodología de las herramientas.

21.1.5.1. 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.

21.1.5.2. 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.

000067

- 21.1.5.3. El adjudicatario presentará un informe sobre el análisis de las actuales herramientas con que cuenta la SUTEL y las mejoras aplicadas para alcanzar una mayor comprensión y mantener la atención por parte de los usuarios entrevistados, de modo que se pueda obtener de la mejor forma la percepción del usuario final.
- 21.1.5.4. 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.
- 21.1.5.5. 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.

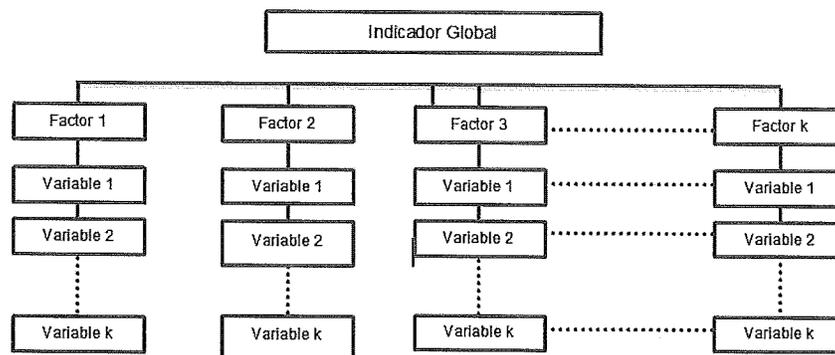


Figura 1 Esquema de definición de indicadores, factores y variables.

- 21.1.5.6. 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.
- 21.1.5.7. 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

000068

aplicación de estas.

21.1.6. Población meta del estudio

21.1.6.1. La población meta del estudio son los clientes (hombres y mujeres) de los diferentes operadores y proveedores de los servicios de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP), 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 21.1.1.1, 21.1.1.2, 21.1.1.3, 21.1.1.4 y 21.1.1.5 del presente cartel.

21.1.6.2. Los clientes de los servicios de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP), a los cuales se les apliquen las herramientas, deben contar con líneas activas.

21.1.6.3. Los clientes de los servicios de telefonía móvil y transferencia de datos móviles deben contar con líneas prepago y pospago activas. A continuación se 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.

21.1.6.4. La edad de los entrevistados será igual o superior a los 18 años, a nivel nacional y por regiones del país.

21.1.6.5. Las principales variables sociodemográficas serían las siguientes: sexo, edad del entrevistado, nivel educativo, región o provincia y ocupación.

21.1.7. Muestra del estudio

21.1.7.1. En la tabla a continuación se detalla la muestra que SUTEL propone sea valorada para cada uno de los operadores y proveedores de los servicios detallados en los apartados 21.1.1.1,

0000009

21.1.1.2, 21.1.1.3, 21.1.1.4 y 21.1.1.5.

Tabla 5 Detalle de valores y variables para el tamaño muestral propuesto por la SUTEL.

Variables	Detalle
Margen de error	4%
Nivel de confianza	95%
Nivel de heterogeneidad	50%
Tamaño del universo Servicio Telefonía IP	43434
Tamaño muestral por operador del Servicio Telefonía IP (propuesto)	593
Tamaño del universo Servicio Telefonía básica tradicional	813987
Tamaño muestral por operador por Servicio Telefonía básica tradicional (propuesto)	600
Tamaño del universo Servicio Telefonía Móvil	7077450
Tamaño muestral por operador por Servicio Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles (propuesto)	601
Tamaño del universo Servicio Transferencia de datos a través de redes móviles	4547527
Tamaño muestral por operador por Servicio de Transferencia de datos a través de redes móviles (propuesto)	601
Tamaño del universo Servicio Transferencia de datos fija	546021
Tamaño muestral por operador por Servicio Transferencia de datos fija (propuesto)	600
Tamaño del universo Servicio Televisión por suscripción	765069
Tamaño muestral por operador por Servicio Televisión por suscripción (propuesto)	600

21.1.7.2. Como marco muestral el adjudicatario deberá utilizar las bases numéricas que la SUTEL proporcionará, tal y como se indica en el apartado 21.2 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.

21.1.8. Aplicación de la herramienta

21.1.8.1. El adjudicatario deberá aplicar las herramientas vía telefónica. 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.

21.1.8.2. El adjudicatario deberá realizar el total de reintentos de llamada necesarios para así obtener la cantidad de muestras que cumpla con el nivel de error y confianza establecidos por la SUTEL.

21.1.8.3. El adjudicatario deberá contar con equipos de trabajo debidamente identificados y capacitados en elaboración de

0000070

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 (estadísticos).
- 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.

21.1.8.4. 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.

21.1.8.5. 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.

21.2. Para el caso de la Línea 2:

21.2.1. **Ítem 1**, se detallan los entregables que forman parte del estudio requerido:

21.2.1.1. Análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.

Consiste en el diseño, aplicación y análisis de un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de los hogares beneficiados con el lanzamiento piloto del Programa, con el objetivo de conocer su percepción sobre el funcionamiento de éste (atención y seguimiento de los hogares atendidos), así como sobre la calidad y el uso de las prestaciones provistas a través del mismo. Para el cumplimiento de este entregable el contratista deberá elaborar y presentar los siguientes productos:

000071

21.2.1.1.1. Diseño metodológico. El contratista deberá elaborar y presentar para revisión del equipo técnico de la Sutel un documento metodológico que contenga el diseño muestral y la cobertura de la encuesta, considerando que el Programa tiene un alcance nacional. Este producto debe describir los principales aspectos metodológicos empleados en la construcción del modelo estadístico de muestreo, los requerimientos para la realización de la encuesta y las consideraciones metodológicas para el diseño de la muestra para el estudio.

Al respecto, se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- La población de estudio del análisis cuantitativo corresponde a hogares de los deciles de ingreso 1 al 5, distribuidos por todo el país, que contarán con el servicio de acceso a internet y una computadora personal (laptop) para su uso; provistos a través del Programa Hogares Conectados. El tamaño de esta población no es conocido con exactitud en este momento, debido a que depende de la cantidad de hogares que hayan sido beneficiados por el Programa a la fecha de corte que se defina para la realización del análisis cuantitativo. Sin embargo, no sería superior a 10.000 hogares distribuidos por todo el país.
- La información sobre la población de estudio será provista por la Sutel, de acuerdo con el registro de hogares beneficiados con el Programa. También, serán suministrados los datos de contacto del o la jefe (a) del hogar o el titular del hogar registrado en las bases de datos de población objetivo del IMAS, así como la ubicación de la residencia, para facilitar la aplicación del conjunto de preguntas.
- La muestra seleccionada a partir de dicha población, debe permitir la inferencia de los resultados obtenidos a toda la población objetivo del estudio, con resultados a nivel nacional, región de planificación y zona (urbano y rural).
- La muestra debe tener como parámetros 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza.
- Las preguntas deben aplicarse de forma telefónica a un 80% del total de la muestra y al 20% restante de manera personal o cara a cara, considerando la posibilidad de que algunos de los hogares beneficiados no puedan ser contactados con facilidad vía telefónica o no posean servicio telefónico.

000072

21.2.1.1.2. Instrumento de medición. El contratista deberá remitir al administrador del contrato el instrumento que utilizará para la aplicación del conjunto de preguntas, para su revisión y aprobación antes de su implementación a la muestra de estudio. Este instrumento debe ser diseñado, aplicado y evaluado por el mismo contratista, considerando los siguientes aspectos:

a) El cuestionario debe estar diseñado por módulos de interés. Considerando al menos lo siguiente:

i. Información socioeconómica (ingreso promedio, cantidad de miembros que trabajan, otros) y general de los hogares (cantidad de miembros, sexo, cantidad de estudiantes, nivel de escolaridad, jefatura femenina, otros).

ii. Nivel de conocimiento y percepción de la Sutel y Fonatel como administradores de este Programa.

iii. Percepción sobre el funcionamiento del Programa Hogares Conectados.

- Atención brindada a los hogares por parte de los proveedores de servicios y las instituciones que participan en la operación del Programa (IMAS y el Ministerio de Educación Pública, principalmente). Específicamente, se busca obtener información detallada sobre el servicio al cliente, el trato brindado, la información proporcionada para el uso de las prestaciones del programa, la atención de problemas con el servicio de internet, la aplicación de la garantía sobre el dispositivo para su uso, entre otros.
- Rapidez con la que se le instaló el servicio de acceso a internet y se le entregó el dispositivo para su uso: Tiempo de instalación del servicio y entrega del dispositivo.
- Seguimiento y acompañamiento brindado por las instituciones públicas que participan en el Programa (IMAS y el Ministerio de Educación Pública, principalmente).

iv. Acceso a las prestaciones del Programa. Este aspecto está asociado con la condición económica del

000073

hogar para poder acceder a las prestaciones del Programa (asequibilidad), características cualitativas de los hogares beneficiados y calidad del servicio. Son de interés:

- Percepción del precio final ofrecido en función del ingreso del hogar.
- Caracterización cualitativa de cada tipo de usuario del grupo de hogares beneficiarios seleccionado.
- Calidad del servicio de acceso a internet (velocidad y continuidad).
- Calidad de la computadora portátil brindada como parte del programa como dispositivo para el uso del servicio.

v. *Uso de las prestaciones del programa.* *Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento de las prestaciones del Programa, por los distintos miembros de los hogares beneficiados. Debe considerar aspectos tales como:*

- Actividades o tareas realizadas mediante el uso del servicio de acceso a Internet y de la computadora: comunicación, información, entretenimiento (redes sociales, música, juegos, etc.), transacción, creación o generación de contenido, trámites, trabajo o actividades laborales, actividades empresariales de algún tipo, estudio, consulta de información, correo electrónico, entre otros.
- Determinación de perfiles de uso del servicio por tipo de usuario: tráfico de datos, horarios, lugares de la vivienda donde se utiliza, frecuencia de uso y duración de las sesiones de uso del servicio de internet y de la computadora.
- Determinación de los factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a más y más relevante información, entre otros).
- Comportamiento de los miembros del hogar beneficiado ante el servicio de acceso a internet y la computadora provista para su uso. Con este aspecto lo que se busca evaluar es lo siguiente:

- Interés de uso: ¿Los miembros del hogar utilizan las prestaciones del programa regularmente?
 - Disposición para el uso: ¿Los usuarios en el hogar disfrutan utilizar las prestaciones del Programa o presentan reticencia al uso de las mismas?
 - Efecto derrame o contagio: ¿el titular o usuario principal comparte las prestaciones (servicio y computadora) del Programa con el resto de los miembros del hogar? ¿las prestaciones del Programa son compartidas con personas externas al hogar: familiares, amigos, conocidos, entre otros?
 - Cooperación: ¿Los miembros del hogar comparten información y habilidades para el uso de las prestaciones del Programa?
- Perfil de entrada y de salida sobre las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador.
 - Otras consultas y/o temas asociados al uso y aprovechamiento de las prestaciones del Programa por parte de la población beneficiaria.

vi. Uso de la plataforma virtual del programa. *Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento de la plataforma virtual del Programa. Esta plataforma, fue creada para facilitar la comunicación y el acceso a contenidos por parte de los beneficiarios del programa. Debe considerar aspectos tales como:*

- ¿Qué tan seguido utiliza la plataforma virtual?
¿Cuántos miembros de la familia utilizan la plataforma? Especificar cantidad de días y horas.
- ¿Para qué utiliza la plataforma virtual? (comunicación con el IMAS, comunicación con otros beneficiarios, acceso a contenidos, capacitación, obtener información sobre otros sitios, etc.)
- ¿Le resulta útil la plataforma virtual? ¿Para qué fines?
- ¿Está claro y explícito quién o quiénes son los responsables de la administración de la plataforma?
- ¿Tiene el sitio un nombre acorde con el Programa, claro y fácil de recordar?
- ¿Resulta fácil la navegación en la plataforma?

000075

- ¿Se conoce de forma precisa y completa qué contenidos, servicios y funcionalidades ofrece la plataforma?
- ¿Los títulos describen la información que encabezan?
¿Son pertinentes o, por el contrario, excesivos, confusos, engañosos?
- ¿La información está ordenada lógicamente?
- ¿Los contenidos se ajustan al a la población objetivo?
¿Informa claramente el nivel al que está dirigido?
- ¿La información se presenta con claridad?
- ¿La información posee relevancia? ¿La información resulta de utilidad para la población objetivo? ¿Para qué fines?
- El vocabulario, el lenguaje, los conceptos, ¿son adecuados para la población objetivo?
- ¿Qué contenidos e información considera debe incorporarse en la plataforma virtual?
- Otras consultas y/o temas asociados a la plataforma virtual del Programa y su uso y aprovechamiento por parte de la población beneficiaria.

b) El cuestionario debe establecer un mínimo de 80 preguntas (abiertas y cerradas).

c) Se deberán realizar pruebas piloto para la evaluación de la validez del cuestionario.

d) Se debe presentar a la Sutel la duración promedio de cada entrevista y los resultados obtenidos a través de las pruebas piloto del cuestionario. Si las pruebas piloto demuestran la necesidad de realizar cambios en el instrumento, dichos cambios serán realizados por el contratista, previa consulta y aprobación por parte de la Sutel. Cualquier modificación al instrumento se deberá contemplar dentro del plazo y el precio total establecidos para el desarrollo de los entregables de la contratación.

21.2.1.1.3. **Reporte de avance en la aplicación del conjunto de preguntas a la muestra de hogares.** El contratista debe presentar, una vez completada la aplicación de los instrumentos al 50% de la muestra, un reporte escrito en el que se documente el avance del estudio con la aplicación de las entrevistas.

000076

21.2.1.1.4. **Informe final.** El contratista deberá presentar un documento formal, en formato digital y físico, con el informe final del estudio. Este debe contener el análisis de resultados, las conclusiones y recomendaciones más relevantes derivadas del estudio y la aplicación del conjunto de preguntas.

21.2.1.1.5. **Presentación de resultados.** Elaboración y exposición de una presentación sobre el informe final al Administrador del Contrato y las personas que este designe, haciendo especial énfasis en los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

21.2.1.2. **Prueba de concepto etnográfica dirigida a 30 hogares beneficiarios del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.**

Desarrollo de una prueba de concepto etnográfica de caracterización del “comportamiento digital” de los hogares beneficiarios, de acuerdo con el propósito y alcance del Programa Hogares Conectados. Consiste en el seguimiento de una muestra de 30 hogares beneficiarios del Programa durante un período de 30 días naturales, con el objetivo de obtener información cualitativa sobre su funcionamiento, el uso y la utilidad percibida de las prestaciones provistas a través de éste.

Específicamente, la prueba de concepto etnográfica busca obtener 30 estudios de caso, para abordar con mayor profundidad los temas incluidos en el entregable descrito en el numeral 21.2.1.1 anterior y obtener así un mayor nivel de detalle sobre las características socioeconómicas de los hogares beneficiados, su percepción respecto al Programa y el acceso y uso que éstos le dan a las prestaciones ofrecidas a través del mismo (servicio de acceso a internet y una computadora portátil como dispositivo para su uso).

Por tanto, para el desarrollo de esta prueba el contratista deberá aplicar inicialmente el cuestionario que prepare para la ejecución del entregable 1, haciendo énfasis en los siguientes aspectos:

- Caracterización cualitativa de cada tipo de usuario del grupo de hogares beneficiarios seleccionado.

000077

- Percepción de valor, condiciones y facilidad para el uso del servicio de acceso a internet y la computadora.
- Actividades o tareas realizadas mediante el uso del servicio de acceso a Internet y de la computadora: comunicación, información, entretenimiento (redes sociales, música, juegos, etc.), transacción, creación o generación de contenido, trámites, trabajo o actividades laborales, actividades empresariales de algún tipo, estudio, consulta de información, correo electrónico, entre otros.
- Determinación de perfiles de uso del servicio por tipo de usuario: tráfico de datos, horarios, lugares de la vivienda donde se utiliza, frecuencia de uso y duración de las sesiones de uso del servicio de internet y de la computadora.
- Determinación de los factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a mayor información, entre otros).
- Perfil de entrada y de salida sobre las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador.
- Comportamiento de los miembros del hogar beneficiados ante el servicio de acceso a internet y la computadora provista para su uso. Con este aspecto, lo que se busca evaluar es lo siguiente:
 - Interés de uso: ¿Los miembros del hogar utilizan las prestaciones del programa regularmente?
 - Disposición para el uso: ¿Los usuarios en el hogar disfrutan utilizar las prestaciones del Programa o presentan reticencia al uso de las mismas?
 - Efecto derrame o contagio: ¿el titular o usuario principal comparte las prestaciones (servicio y computadora) del Programa con el resto de los miembros del hogar?
 - Cooperación: ¿Los miembros del hogar comparten información y habilidades para el uso de las prestaciones del Programa?
- Conocimiento: ¿El beneficiario tiene conocimientos de vecinos, familiares y conocidos que cuenten con acceso a internet fijo?
- Beneficios, cambio y avance semanal experimentado por los hogares, como resultado del uso de las prestaciones del Programa.

000078

Para la prueba de concepto etnográfica se deberán considerar los siguientes aspectos:

- La lista de hogares sujetos a esta prueba será extraída por el contratista a partir de la muestra de hogares a los que se les aplicó el análisis cuantitativo especificado en el numeral 21.2.1.1 anterior. Para esto, deberá aplicar un método de selección aleatorio que garantice la cobertura proporcional de hogares ubicados tanto dentro como fuera del Área Metropolitana, en ubicaciones rurales y urbanas.
- Al costo de realizar la prueba etnográfica con estos hogares se debe descontar el costo ya contemplado para la aplicación de las entrevistas personales a las unidades muestrales habitacional correspondientes.
- Del punto anterior se desprende que, al igual que en el caso del análisis cuantitativo, el contratista podrá tener acceso a la información de contacto y ubicación física de estos hogares.
- Las computadoras y el servicio de acceso a internet serán provistas por los proveedores de servicios registrados en el Programa Hogares Conectados que atiendan a los hogares seleccionados para la prueba.
- El contratista deberá realizar al menos 4 visitas a cada uno de los 30 hogares seleccionados para esta prueba.
- El análisis y presentación de resultados sobre la prueba de concepto etnográfica debe considerar variables de control tales como:
 - Residencia (provincia, cantón, distrito).
 - Zona (urbana o rural).
 - Edad de los miembros del hogar.
 - Nivel de instrucción o escolaridad de los miembros del hogar.
 - Distribución por Sexo.
 - Ocupación de los miembros del hogar (incluye: jefa de hogar, auto-empleado)
 - Situación laboral de los miembros del hogar.
 - Ingreso del hogar.
 - Condiciones de la vivienda.
 - Otras que el contratista considere relevantes.

Para el cumplimiento de este requerimiento el contratista deberá presentar los siguientes entregables:

000079

- 21.2.1.2.1. Diseño metodológico. Para la ejecución de la Prueba Etnográfica se solicita al contratista aplicar los métodos de “observación” y “conversación”, “entrevistas abiertas y cuestionario”, mediante la realización de visitas a los hogares, el desarrollo de diálogos y consultas, así como la aplicación del cuestionario elaborado para el entregable especificado en el numeral 21.2.1.1, con el objetivo de estudiar a profundidad la dimensión cualitativa de los sujetos del estudio.
- 21.2.1.2.2. Informe final de resultados. Realización y presentación de un documento formal de informe final que contenga el detalle de la información relativa al diseño, desarrollo y resultados de la prueba etnográfica, así como el proceso de sistematización, análisis y generación de resultados.
- 21.2.1.2.3. Presentación de resultados. Exposición con el resumen de los principales resultados de la prueba etnográfica (diseño, implementación, resultados, conclusiones y recomendaciones) para el Administrador del Contrato y las personas adicionales que éste designe.
- 21.2.2. **Ítem 2, se detallan los entregables que forman parte del estudio requerido:**
- 21.2.2.1. Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos a los hogares y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's)
- Diseño, aplicación y análisis de un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de los hogares y CPSP's beneficiados con el Programa 1 “Comunidades Conectadas” en la Región Huetar Atlántica y en la Zona Norte, con el objetivo de conocer su percepción sobre el funcionamiento de éste (atención y seguimiento), así como sobre la calidad y el uso de las prestaciones provistas a través del mismo.
- 21.2.2.1.1. Diseño metodológico. El contratista deberá elaborar y presentar para revisión del equipo técnico de la Sutel, un documento metodológico que contenga el diseño muestral y la cobertura de la encuesta, considerando que la misma se circunscribe a los cantones y distritos de las regiones Huetar Norte y Huetar Atlántica. Este producto debe describir los principales aspectos metodológicos empleados en la construcción del modelo estadístico de muestreo, los requerimientos para la realización

de la encuesta y las consideraciones metodológicas para el diseño de la muestra para el estudio.

Respecto al diseño metodológico se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- a) La población del Programa Comunidades Conectadas que se requiere evaluar se subdivide en dos: hogares y CPSP's.
- b) La ubicación geográfica de los grupos de la población a estudiar, corresponde a los distritos de las regiones Huetar Norte y Huetar Atlántica.

Tabla 6: Distritos y Cantidad de Encuestas

Región	Provincia	Cantón	Distrito
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	Buenavista
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	Cote
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	Katira
Huetar Norte	Alajuela	Guatuso	San Rafael
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	Caño Negro
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	El Amparo
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	Los Chiles
Huetar Norte	Alajuela	Los Chiles	San Jorge
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Buena vista
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Cutris
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Pocosol
Huetar Norte	Alajuela	San Carlos	Venado
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Aguas Claras
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Bijagua
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Delicias
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Dos Ríos
Huetar Norte	Alajuela	Upala	San José o Pizote
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Upala
Huetar Norte	Alajuela	Upala	Yolillal
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Cureña
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	La Virgen
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Las Horquetas
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Llanuras del Gaspar
Huetar Norte	Heredia	Sarapiquí	Puerto Viejo
Huetar Atlántico	Limón	Pococí	Roxana
Huetar Atlántico	Limón	Siquirres	Pacuarito

- c) El diseño del tamaño y distribución de la muestra debe ser como mínimo 1200 entrevistas a hogares que cuenten con suscripción a los servicios de telefonía fija e internet fijo provisto por el Programa Comunidades Conectadas. Además, deben aplicarse al menos 2 entrevistas por distrito.

000081

- d) Debe permitir la inferencia de resultados tanto a nivel distrital, cantonal, regional y por zona (urbana y rural).
- e) En el caso de los CPSP's, se requiere entrevistar a las 615 instituciones cubiertas por el Programa en las regiones antes señaladas. Para esto, SUTEL facilitará al contratista la lista, ubicación y nombre de la institución. Debe entrevistarse a los directores, jefes o encargados de los CPSP's.
- f) La muestra de los hogares debe tener como parámetros: 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza.
- g) Las preguntas deben aplicarse de forma telefónica al 100% del total de la muestra para el caso de los hogares y al 100% de la lista de instituciones o CPSP's suministrada por SUTEL.
- h) El cuestionario debe estar diseñado por módulos de interés. Considerando al menos lo siguiente:

Cuestionario Hogares

Información socioeconómica

- Ingreso promedio del hogar.
- Cantidad de miembros del hogar.
- Cantidad de miembros que trabajan en el hogar. Señalar rama de actividad: agricultura, manufactura, servicios, telecomunicaciones, etc.
- Sexo de todos los miembros del hogar.
- Edad de todos los miembros del hogar.
- Cantidad de estudiantes en el hogar.
- Nivel de instrucción (escolaridad) de cada uno de los miembros del hogar.
- Ocupación (incluye: jefa de hogar, auto-empleado).
- Situación laboral (empleado, desempleado).
- Jefatura femenina.
- Cantidad de personas con discapacidad en el hogar.
- Cantidad de adultos mayores en el hogar.
- Cantidad de indígenas en el hogar.

Nivel de conocimiento y percepción de la Sutel y Fonatel
como administradores de este Programa.

***Percepción sobre el funcionamiento del Programa
Comunidades Conectadas.***

- Orientación e información suministrada por los proveedores de servicios sobre los servicios prestados. Con este aspecto lo que se busca evaluar es lo siguiente:
 - i. Realización de actividades o campañas informativas sobre los proyectos desarrollados y los servicios prestados.
 - ii. Impacto de dichas actividades en el uso de los servicios prestados: ¿fueron útiles para que los miembros del hogar mejoraran su conocimiento sobre el uso de los servicios y la gestión de los mismos ante los proveedores de servicios?
- Rapidez con la que se le instaló el servicio. Indicar el tiempo de instalación del servicio.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
 - El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet) en sus agencias o puntos de comercialización.
 - El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averías por parte de sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
 - El grado de percepción de la calidad respecto a la facturación del servicio por parte de sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
 - El grado de percepción de la calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).

000083

- El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
- El lugar (teléfono, web, centro de atención) donde usualmente los usuarios encuestados realizan los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) de servicios (telefonía fija y acceso a internet).

Uso de las prestaciones del programa. Se asocia con la cuantificación y aprovechamiento del uso de los servicios, por los distintos miembros de los hogares beneficiados. Debe considerar aspectos tales como:

- Tenencia de los servicios: ¿Posee el servicio de acceso a internet y el de telefonía fija o sólo uno de los dos? ¿Cuál? ¿Por qué?
- Actividades o tareas realizadas mediante el uso del servicio de telefonía fija: comunicación, actividades laborales.
- Actividades o tareas realizadas mediante el uso del servicio de acceso a Internet: comunicación, información, entretenimiento (redes sociales, música, juegos, etc.), transacción, creación o generación de contenido, trámites, trabajo o actividades laborales, actividades empresariales de algún tipo, estudio, consulta de información, correo electrónico, entre otros.
- Determinación de perfiles de uso del servicio de acceso a internet por tipo de usuario: tráfico de datos, horarios, lugares de la vivienda donde se utiliza, frecuencia de uso y duración de las sesiones de uso del servicio de internet.
- Determinación de perfiles de uso del servicio de telefonía fija por tipo de usuario: horarios, frecuencia de uso, duración.
- Determinación de los factores que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de internet (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a más y más relevante información, entre otros).
- Determinación de los factores que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de telefonía fija (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, entre otros).

000084

- Determinación de posibles servicios sustitutos, uso y tenencia de telefonía móvil, internet móvil, llamadas telefónicas por internet entre otras.
- Comportamiento de los miembros del hogar beneficiado ante el servicio de acceso a internet y el servicio de telefonía fija. Con este aspecto lo que se busca evaluar es lo siguiente:
 - Interés de uso: ¿Los miembros del hogar utilizan los servicios regularmente?
 - Disposición para el uso: ¿Los usuarios en el hogar disfrutan utilizar los servicios o presentan reticencia al uso de los mismos?
 - Efecto derrame o contagio: ¿el titular o usuario principal comparte los servicios con el resto de los miembros del hogar? ¿los servicios son compartidos con personas externas al hogar: familiares, amigos, conocidos, entre otros?
 - Cooperación: ¿Los miembros del hogar comparten información y habilidades para el uso de los servicios?
- Perfil de entrada y de salida sobre las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet.
- Principales beneficios de la tenencia del servicio de telefonía fija en el hogar. ¿Se percibe una mejora en la dinámica del hogar? ¿Le resulta útil contar con este servicio en el hogar?
- Principales beneficios percibidos por el hogar a partir de la tenencia del servicio de internet fijo ¿Se percibe una mejora en el funcionamiento del hogar?
- ¿Considera usted que deberían proveerse otros servicios a través del Programa? ¿Cuáles? ¿Por qué?

Questionario CPSP's

Información General

- Tipo de CPSP: escuela, colegio, Ebais, Cencinai, Biblioteca Pública, otro.
- Población que atiende. En caso de no disponer del dato exacto, debe suministrarse una estimación.

000085

- Cantidad de funcionarios.
- Horario de atención.
- Servicios suministrados a través del Programa Comunidades Conectadas:
 - Telefonía Fija
 - Acceso a Internet

Percepción sobre el funcionamiento del Programa Comunidades Conectadas.

- Orientación e información suministrada por los proveedores de servicios sobre los servicios prestados. Con este aspecto lo que se busca evaluar es lo siguiente:
 - Realización de actividades o campañas informativas sobre los proyectos desarrollados y los servicios prestados.
 - Impacto de dichas actividades en el uso de los servicios prestados: ¿fueron útiles para que los funcionarios mejoraran su conocimiento sobre el uso de los servicios y la gestión de los mismos ante los proveedores de servicios?
- Rapidez con la que se le instaló el servicio. Indicar el tiempo de instalación del servicio.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
- El grado de percepción de la calidad respecto a la atención personalizada brindada por sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet) en sus agencias o puntos de comercialización.
- El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averías por parte de sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
- El grado de percepción de la calidad respecto a la facturación del servicio por parte de sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
- El grado de percepción de la calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores de servicios (telefonía fija y acceso a internet).
- El tiempo que el CPSP ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
- El lugar donde usualmente CPSP encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos

000086

(presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) de servicios (telefonía fija y acceso a internet).

Uso de las prestaciones del programa. Se asocia con la cuantificación y aprovechamiento del uso de los servicios, por parte de los CPSP's beneficiados. Debe considerar aspectos tales como:

- Determinación de posibles servicios sustitutos, uso y tenencia de telefonía móvil, internet móvil, llamadas telefónicas por internet entre otras.
- Uso del servicio de telefonía fija horarios, frecuencia de uso y duración. ¿Cantidad de funcionarios que tienen acceso al servicio? ¿cantidad de funcionarios que usan el servicio?
- Determinación de perfiles de uso del servicio de internet fijo por tipo de usuario, horarios, frecuencia de uso y duración.
 - i. Centros educativos y Cencinai: maestros, profesores, estudiantes y personal administrativo.
 - ii. Ebais: personal médico y personal administrativo.
 - iii. Bibliotecas, Ceci's y otros: personal administrativo y público en general.
- Determinación de los factores que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de internet fijo: ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a más y más relevante información, entre otros.
- Principales ventajas del servicio de telefonía fija. ¿Se percibe una mejora en el funcionamiento de la institución?
- Principales beneficios percibidos por la institución a partir del acceso al servicio de internet fijo (obtención de información, teletrabajo, agilización de trámites administrativos, ahorro, servicio). ¿Se percibe una mejora en el funcionamiento de la institución? Consultar posibles usos al servicio de Internet Fijo: video conferencias, trámite de citas, educación a distancia, prestación de servicios.
 - i) El cuestionario dirigido a los hogares debe establecer un mínimo de 80 preguntas, mientras que el dirigido a los CPSP's un mínimo de 50 preguntas (abiertas y cerradas).

000087

- j) Se deberán realizar pruebas piloto para la evaluación de la validez del cuestionario.
- k) Se debe presentar a la Sutel la duración promedio de cada entrevista y los resultados obtenidos a través de las pruebas piloto del cuestionario. Si las pruebas piloto demuestran la necesidad de realizar cambios en el instrumento, dichos cambios serán realizados por el contratista, previa consulta y aprobación por parte de la Sutel. Cualquier modificación al instrumento se deberá contemplar dentro del plazo y el precio total establecidos para el desarrollo de los entregables de la contratación.

21.2.2.1.2. **Reporte de avance en la aplicación de la encuesta.** El contratista debe presentar, una vez completada la aplicación de los instrumentos al 50% de la muestra en el caso de los hogares y del 50% del total de CPSP'S, un reporte escrito en el que se documente el avance del estudio con la aplicación de las entrevistas.

21.2.2.1.3. **Informe final.** El contratista deberá presentar un documento formal, en formato digital y físico, con el informe final del estudio. Este debe contener el análisis de resultados, las conclusiones y recomendaciones más relevantes derivadas del estudio y la aplicación del conjunto de preguntas.

21.2.2.1.4. **Presentación de resultados.** Elaboración y exposición de una presentación sobre el informe final al Administrador del Contrato y las personas que este designe, haciendo especial énfasis en los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

21.3. **Para el caso de la Línea 3, se detallan los entregables que forman parte del estudio requerido:**

21.3.1. Cuadro de entregables

LÍNEA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
#	Estudio de percepción de imagen	<ul style="list-style-type: none"> · Ejecutar una medición de opinión pública sobre la percepción de la imagen de la SUTEL. La empresa adjudicada deberá consultar a 600 usuarios de telecomunicaciones mayores de edad, vía telefónica, con un muestreo proporcional al peso poblacional por provincia. · De igual forma, deberá realizar al menos 30 entrevistas personales a los siguientes públicos de interés: operadores y proveedores de telecomunicaciones, cámaras empresariales, Gobierno, asociaciones de consumidores, medios de comunicación, líderes de opinión, entes técnicos. La empresa adjudicada deberá presentar un listado de candidatos al Administrador del contrato, una semana

000088

LÍNEA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
		posterior a la primera reunión de coordinación, los cuales quedarán sujetos a la aprobación de la SUTEL.
		· Los temas a consultar tanto en la medición de la opinión pública como el proceso de entrevistas estarán referidos en torno al quehacer institucional de la SUTEL con respecto a qué es, para qué sirve, servicios que provee, papel en el mercado, etc. La empresa adjudicada deberá presentarle tanto el cuestionario de encuesta como el de entrevista al Administrador del contrato, una semana posterior a la primera reunión de coordinación, las cuales quedarán sujetas a aprobación de la SUTEL.
		· El tipo de investigación a realizar será descriptiva con enfoque mixto, lo que significa que deberá realizarse un análisis cuantitativo y otro cualitativo durante el estudio, que derive en un informe final digitalizado e impreso, que contenga un resumen ejecutivo, así como una presentación power point para ser presentada al Consejo de la SUTEL.
		· El informe final, el resumen ejecutivo y la presentación power point deberán ser entregados en un dispositivo de almacenamiento USB.
		· La empresa adjudicada contará con 8 semanas para realizar el estudio de percepción una vez enviada la orden de compra del servicio por parte de la SUTEL.

22. 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:

22.1. Para el caso de la línea 1, deberá entregar los siguientes productos:

22.1.1. Entrega de las herramientas e informe con el detalle de las actualizaciones aplicadas: 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. Asimismo, deberá aportar un informe en el cual se detallen las actualizaciones aplicadas a la herramienta y los cambios aplicados para mejorar la comprensión y atención de los usuarios encuestados. Las herramientas e informe 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 21.1.4.1, 21.1.4.2, 21.1.4.3, 21.1.4.4, 21.1.4.5, 21.1.4.6 y 21.1.4.7.

22.1.2. 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.

22.1.3. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 2

000089

(Telefonía Fija (incluye básica tradicional e IP): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 2. Este debe incluir como mínimo lo siguiente:

- 22.1.3.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de telefonía fija (incluye básica tradicional e IP).
- 22.1.3.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de telefonía (incluye básica tradicional e IP), así como la composición de la muestra analizada.
- 22.1.3.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel educativo.
- 22.1.3.4. Detalle de la distribución de muestra por clientes con líneas prepago y pospago.
- 22.1.3.5. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 22.1.3.6. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
- 22.1.3.7. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 22.1.3.8. Conclusiones.
- 22.1.3.9. Recomendaciones.
- 22.1.3.10. 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.

- 22.1.4. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 3 (Telefonía Móvil): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 3. Este debe incluir como mínimo lo siguiente:

- 22.1.4.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de telefonía fija tradicional.
- 22.1.4.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de telefonía móvil, así como la composición de la muestra analizada.
- 22.1.4.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel educativo.
- 22.1.4.4. Detalle de la distribución de muestra por clientes con líneas prepago y pospago, si conocen el termino de homologación, si el terminal es homologado, si el terminal es Smartphone o convencional, si adquirieron un paquete de servicio con terminal.
- 22.1.4.5. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 22.1.4.6. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo

000090

de estudios.

- 22.1.4.7. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 22.1.4.8. Conclusiones.
- 22.1.4.9. Recomendaciones.
- 22.1.4.10. 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.

- 22.1.5. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 4 (Transferencia de datos fija): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 4. Este debe incluir como mínimo lo siguiente:

- 22.1.5.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de transferencia de datos fija.
- 22.1.5.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de transferencia de datos fija, así como la composición de la muestra analizada.
- 22.1.5.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel educativo.
- 22.1.5.4. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 22.1.5.5. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
- 22.1.5.6. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 22.1.5.7. Conclusiones.
- 22.1.5.8. Recomendaciones.
- 22.1.5.9. 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.

- 22.1.6. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 5 (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 5. Este debe incluir como mínimo lo siguiente:

- 22.1.6.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (Internet Móvil).
- 22.1.6.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados

000091

para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (Internet Móvil), así como la composición de la muestra analizada.

- 22.1.6.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel educativo.
- 22.1.6.4. 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, así como la velocidad contratada del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil).
- 22.1.6.5. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
- 22.1.6.6. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
- 22.1.6.7. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
- 22.1.6.8. Conclusiones.
- 22.1.6.9. Recomendaciones.
- 22.1.6.10. 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.

- 22.1.7. Entrega del informe correspondiente a la ejecución de la etapa 6 (Televisión por suscripción): debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 15 días naturales posterior a finalizar la etapa 6. Este debe incluir como mínimo lo siguiente:
 - 22.1.7.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de la respectiva herramienta del servicio de televisión por suscripción.
 - 22.1.7.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados para el servicio de televisión por suscripción, así como la composición de la muestra analizada.
 - 22.1.7.3. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel educativo.
 - 22.1.7.4. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en la herramienta aplicada.
 - 22.1.7.5. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios.
 - 22.1.7.6. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador.
 - 22.1.7.7. Conclusiones.
 - 22.1.7.8. Recomendaciones.
 - 22.1.7.9. 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.

22.1.8. 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.

22.1.9. Entrega de las herramientas aplicadas: se deberá entregar a la SUTEL el total de las herramientas aplicadas y debidamente completadas en formato digital.

22.1.10. 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.

22.2. Para el caso de la Línea 2

22.2.1. Ítem 1, el contratista deberá presentar los siguientes productos:

22.2.1.1. Análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.

22.2.1.1.1. *Diseño metodológico*. Documento metodológico que contenga el diseño muestral y la cobertura de la encuesta. Este producto, debe describir los principales aspectos metodológicos empleados en la construcción del modelo estadístico de muestreo, los requerimientos para la realización de la encuesta y las consideraciones metodológicas para el diseño de la muestra para el estudio.

El contratista deberá presentar un documento con los resultados del análisis cuantitativo, el cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación de la población de estudio, clasificada según las siguientes variables de control:

0000093

- Residencia (provincia, cantón, distrito).
 - Región de planificación o socioeconómica (Según Mideplan).
 - Zona (urbana o rural).
 - Edad del entrevistado.
 - Nivel de instrucción (escolaridad).
 - Sexo.
 - Ocupación (incluye: jefa de hogar, auto-empleado).
 - Situación laboral.
 - Ingreso.
 - Otras que el contratista considere relevantes.
-
- Delimitación de las zonas geográficas en las que se realizará el estudio.
 - Descripción del marco muestral a utilizar para la selección de la muestra y la aplicación del conjunto de preguntas, especificando su tamaño y distribución según variables de control.
 - Descripción del método de selección de las unidades de estudio y la técnica a utilizar para el proceso de recolección de la información.
 - Programa de capacitación de los encuestadores, entrevistadores y otros, el cual estará a cargo y costo del adjudicatario.
 - Descripción de la organización, la metodología y la ejecución del proceso de recolección de información (número de equipos de trabajo, personal involucrado, infraestructura y recursos disponibles, otros).
 - Descripción del sistema de control de calidad. Por ejemplo: plan de reentrevistas y verificación de entrevistas.
 - Seguimiento de tasa de no respuesta.
 - Descripción del mecanismo de sustitución de la unidad entrevistada.
 - Descripción del software requerido para la realización de la captura de datos, procesamiento, análisis, cruces de variables y presentación de resultados relativos al análisis cuantitativo.

El diseño metodológico debe ser entregado en forma física y digital, para su revisión y aprobación por parte del administrador del contrato.

22.2.1.1.2. Instrumento de medición. Para el cumplimiento de este

000094

entregable, el contratista debe presentar lo siguiente:

- a. Un cuestionario con un mínimo de 80 preguntas abiertas y cerradas, para validación por parte del administrador del contrato antes de su aplicación en el campo. Estas preguntas deben responder a la totalidad de los módulos de interés señalados en el inciso 21.2.1.1.2.
- b. Resultado de la realización de una prueba piloto para la evaluación de la validez del cuestionario, la cual debe ser ejecutada con el cuestionario previamente revisado y aprobado por el administrador del contrato. Específicamente, se deben indicar los resultados obtenidos, la duración promedio de cada entrevista y las mejoras realizadas al cuestionario para su aplicación a la muestra a estudiar. Si las pruebas piloto demuestran la necesidad de realizar cambios en el instrumento, dichos cambios serán realizados por el contratista, previa consulta y aprobación por parte del administrador del contrato. Cualquier modificación al instrumento se deberá contemplar dentro del plazo y el precio total establecidos para el desarrollo de los entregables de la contratación.
- c. Versión final del cuestionario validado en la prueba piloto y corregida a partir de las observaciones realizadas por el administrador del contrato y los resultados arrojados por esta prueba piloto.

22.2.1.1.3. Reporte de avance en la aplicación del conjunto de preguntas a la muestra de hogares. Este reporte debe incluir al menos la siguiente información:

- a) Período de referencia del estudio.
- b) Descripción de observaciones generales, limitaciones y/o problemas que se produjeron durante la aplicación de entrevistas.
- c) Cuadro con el avance de cobertura en la aplicación de entrevistas para las variables de control establecidas.
- d) Estado de las actividades según fechas establecidas en la tabla "Entregables de la Contratación".
- e) Cuadros con los resultados generales obtenidos a la fecha, de conformidad con lo definido de mutuo acuerdo entre la

000095

administración y el contratista, a partir del Diseño Metodológico presentado.

- f) Valoración de calidad y acciones correctivas que correspondan.
- g) Entrega de las bases de datos completas correspondientes a la aplicación del instrumento al 50% de la muestra. Los registros deben contener la información recolectada completa, procesada, validada y verificada. Se entregarán en formato de SPSS, con las etiquetas y descripciones completas por variable.

22.2.1.1.4. Informe final. Este informe debe incluir al menos la siguiente información:

- Aspectos metodológicos y principales resultados sobre el diseño y aplicación de la encuesta.
- Resultados de las pruebas piloto del instrumento.
- Características generales de las unidades de análisis.
- Distribuciones de frecuencias, indicadores, cruces de variables usuales y las requeridas por Sutel.
- Cuadros y gráficos estadísticos sobre las variables de estudio, según las distribuciones de frecuencias, para las variables relevantes y las convenidas en la etapa de Diseño Metodológico.
- Análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.
- Entrega de las bases de datos completas (100%) con la información recolectada, procesada, validada y verificada. Se entregaran en formato de SPSS con las etiquetas y descripciones completas por variable.

22.2.1.1.5. Presentación de resultados. Elaboración y exposición de una presentación sobre el informe final al Administrador del Contrato y las personas que este designe, haciendo especial énfasis en los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

22.2.1.2. Prueba de concepto etnográfica dirigida a 30 hogares beneficiarios del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados.

22.2.1.2.1. Diseño metodológico. Para el cumplimiento de este entregable el contratista deberá elaborar y presentar, para revisión del equipo técnico de la Sutel, un documento metodológico que contenga el detalle de las técnicas e instrumentos a emplear para el desarrollo de la prueba

etnográfica, a través de los métodos antes señalados. Específicamente, este entregable debe incluir como mínimo:

- Cuestionario de consultas a realizar.
- Temas a desarrollar en las conversaciones y entrevistas abiertas.
- Métodos y técnicas de registro y sistematización de la información.
- Cronograma de las visitas a realizar en los hogares seleccionados para la prueba.
- Cantidad, perfil y calificación de las personas del equipo de trabajo responsable de la realización de las distintas actividades de la prueba.

22.2.1.2.2. Informe final de resultados. Este informe debe contener al menos la siguiente información:

- Descripción de la metodología, instrumentos y técnicas empleadas para la realización de la prueba etnográfica.
- Detalle del proceso de implementación de la prueba etnográfica, así como de la recopilación, sistematización y análisis de la información.
- Sistematización y documentación textual y audiovisual de las interacciones de seguimiento a la muestra definida para la prueba.
- Detalle de los resultados obtenidos, de acuerdo con las variables o criterios observados durante la prueba y definidos en el Diseño Metodológico y sus actualizaciones.
- Conclusiones y recomendaciones que se generen a partir de los resultados obtenidos.

22.2.1.2.3. Presentación de resultados. Elaboración y exposición de una presentación con el resumen de los principales resultados de la prueba etnográfica (diseño, implementación, resultados, conclusiones y recomendaciones) para el Administrador del Contrato y las personas adicionales que éste designe.

22.2.2. Ítem 2 el contratista deberá presentar los siguientes productos:

22.2.2.1. Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos a los hogares y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's)

22.2.2.1.1. Diseño metodológico. Documento metodológico que contenga el diseño muestral y la cobertura de la encuesta. Este

000097

producto, debe describir los principales aspectos metodológicos empleados en la construcción del modelo estadístico de muestreo, los requerimientos para la realización de la encuesta y las consideraciones metodológicas para el diseño de la muestra para el estudio.

El contratista deberá presentar un documento con los resultados del análisis cuantitativo, el cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación de la población de estudio, clasificada según las siguientes variables de control:

a) Hogares

- Región de planificación o socioeconómica (Según Mideplan).
- Zona (urbana o rural).
- Edad.
- Nivel de instrucción (escolaridad).
- Ocupación (incluye: jefa de hogar, auto-empleado).
- Situación laboral (empleado, desempleado).
- Ingreso promedio.
- Cantidad de miembros del hogar.
- Cantidad de miembros que trabajan en el hogar. Señalar rama de actividad.
- Sexo.
- Cantidad de estudiantes en el hogar.
- Jefatura femenina.
- Cantidad de personas con discapacidad en el hogar.
- Otras que el contratista considere relevantes.

b) CPSP's

- Región de planificación o socioeconómica (Según Mideplan).
 - Zona (urbana o rural).
 - Tipo de CPSP: escuela, colegio, Ebais, Cencinai, Biblioteca Pública, otro.
- Delimitación de las zonas geográficas en las que se realizará el estudio.
 - En el caso de la encuesta dirigida a los hogares, descripción del marco muestral a utilizar para la selección de la muestra y la aplicación del conjunto de preguntas,

especificando su tamaño y distribución según variables de control.

- Descripción del método de selección de las unidades de estudio y la técnica a utilizar para el proceso de recolección de la información.
- Programa de capacitación de los encuestadores, entrevistadores y otros, el cual estará a cargo y costo del adjudicatario.
- Descripción de la organización, la metodología y la ejecución del proceso de recolección de información (número de equipos de trabajo, personal involucrado, infraestructura y recursos disponibles, otros).
- Descripción del sistema de control de calidad. Por ejemplo: plan de reentrevistas y verificación de entrevistas.
- Seguimiento de tasa de no respuesta.
- Descripción del mecanismo de sustitución de la unidad entrevistada.
- Descripción del software requerido para la realización de la captura de datos, procesamiento, análisis, cruces de variables y presentación de resultados relativos al análisis cuantitativo.

El diseño metodológico debe ser entregado en forma física y digital, para su revisión y aprobación por parte del administrador del contrato.

22.2.2.1.2. *Instrumento de medición.* Para el cumplimiento de este entregable, el contratista debe presentar lo siguiente:

- a) Un cuestionario con un mínimo de 50 preguntas abiertas y cerradas, para validación por parte del administrador del contrato antes de su aplicación en el campo. Estas preguntas deben responder a la totalidad de los módulos de interés señalados.
- b) Resultado de la realización de una prueba piloto para la evaluación de la validez del cuestionario, la cual debe ser ejecutada con el cuestionario revisado por el administrador del contrato. Específicamente, se deben indicar los resultados obtenidos, la duración promedio de cada entrevista y las mejoras realizadas al cuestionario para su aplicación a la muestra a estudiar. Si las pruebas piloto demuestran la necesidad de realizar cambios en el

000099

instrumento, dichos cambios serán realizados por el contratista, previa consulta y aprobación por parte de la Sutel. Cualquier modificación al instrumento se deberá contemplar dentro del plazo y el precio total establecidos para el desarrollo de los entregables de la contratación.

- c) Versión final del cuestionario validado en la prueba piloto y corregido a partir de las observaciones realizadas por el administrador del contrato y los resultados arrojados por esta prueba piloto.

22.2.2.1.3. Reporte de avance en la aplicación del conjunto de preguntas a la muestra de hogares. Este reporte debe incluir al menos la siguiente información:

- a) Período de referencia del estudio.
- b) Descripción de observaciones generales, limitaciones y/o problemas que se produjeron durante la aplicación de entrevistas.
- c) Cuadro con el avance de cobertura en la aplicación de entrevistas para las variables de control establecidas.
- d) Estado de las actividades según fechas establecidas en la tabla "Entregables de la Contratación".
- e) Cuadros con los resultados generales obtenidos a la fecha, de conformidad con lo definido de mutuo acuerdo entre la administración y el contratista, a partir del Diseño Metodológico presentado.
- f) Valoración de calidad y acciones correctivas que correspondan.
- g) Entrega de las bases de datos completas correspondientes a la aplicación del instrumento al 50% de la muestra para el caso de los hogares y la aplicación del instrumento al 50% del total de CPSP's. Los registros deben contener la información recolectada completa, procesada, validada y verificada. Se entregarán en formato de SPSS, con las etiquetas y descripciones completas por variable.

000100

- h) La base de datos tiene que tener la variable de indentificación (Teléfono), para posible verificación por parte de la Sutel.

22.2.2.1.4. Informe final. Este informe debe incluir al menos la siguiente información:

- Aspectos metodológicos y principales resultados sobre el diseño y aplicación de la encuesta.
- Resultados de las pruebas piloto del instrumento.
- Características generales de las unidades de análisis.
- Distribuciones de frecuencias, indicadores, cruces de variables usuales y las requeridas por Sutel.
- Cuadros y gráficos estadísticos sobre las variables de estudio, según las distribuciones de frecuencias, para las variables relevantes y las convenidas en la etapa de Diseño Metodológico.
- Análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.
- Entrega de las bases de datos completas con la información recolectada, procesada, validada y verificada. Se entregaran en formato de SPSS con las etiquetas y descripciones completas por variable.

22.2.2.1.5. Presentación de resultados. Elaboración y exposición de una presentación sobre el informe final al Administrador del Contrato y las personas que este designe, haciendo especial énfasis en los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

23. INDICACIONES SOBRE LA FORMA DE PRESENTAR EL PROYECTO

23.1. Para el caso de la Línea 1, el contratista deberá presentar lo siguiente:

23.1.1. Debe entregar una copia digital e impresa de los entregables solicitados en los apartados 22.1.1, 22.1.3, 22.1.4, 22.1.5, 22.1.6, 22.1.7 y 22.1.8.

23.1.2. Debe entregar una copia digital de lo solicitado en los apartados 22.1.2 y 22.1.9.

23.1.3. 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

000101

productos requeridos, o variar las metodologías requeridas, previa coordinación con el adjudicatario.

23.2. Para el caso de las Línea 2, ítems 1 y2, el contratista deberá presentar lo siguiente:

23.2.1. Una copia digital e impresa de los entregables solicitados en los apartados 21.2.1.1, 21.2.1.2 y 21.2.2.1 del presente cartel. El documento debe encontrarse en formato Word.

23.2.2. Una presentación digital en formato Power Point con los principales hallazgos y conclusiones del estudio.

23.2.3. Las bases de datos procesadas, tanto para el caso de las encuestas como de la Prueba etnográfica.

23.2.4. Toda la documentación digital requerida, debe ser presentada en un dispositivo USB.

23.2.5. Realizar una exposición de los resultados obtenidos ante los supervisores técnicos. Esta deberá ser presencial de al menos 1 hora y dirigida a 10 funcionarios de la Dirección General de Fonatel.

24. CRONOGRAMA DE TRABAJO

24.1. **Para el caso de la Línea 1**, 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 de los apartados 25.1.9 y 25.1.10 del presente cartel.

24.2. **Para el caso de la Línea 2**, ítem 1 los oferentes deberán presentar un cronograma desagregado que detalle todos y cada uno de los pasos necesarios para dar cumplimiento a los entregables requeridos en esta línea. El cronograma debe estar estructurado para poder ser completado en un plazo no mayor a diez (10) semanas calendario contadas a partir de la fecha de aprobación del cronograma por parte del Administrador del Contrato. El contratista debe incluir los plazos para las correcciones y solicitudes de modificación por parte de la SUTEL.

24.2.1. A manera de guía para el desarrollo del cronograma detallado, la siguiente tabla señala las actividades más relevantes asociadas al cumplimiento de los entregables relacionados con la Línea 2 que deberán ser tomados en cuenta para la elaboración del cronograma.

Entregables
1. Análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados
1.1. Presentación Diseño Metodológico e Instrumentos ante SUTEL (Contratista)
1.2. Aprobación Diseño Metodológico e Instrumentos (SUTEL)
1.3. Corrección y ajuste Diseño Metodológico e Instrumentos (Contratista)
1.4. Prueba Piloto y ajuste final Instrumentos (Contratista)
1.5. Inicio en aplicación de Instrumentos (Contratista)
1.6. Reporte de avance en aplicación de Instrumentos (Contratista)
1.7. Presentación a SUTEL del Informe Final y Exposición de Resultados (Contratista)
1.8. Ajuste del Informe Final y Exposición de Resultados (Contratista)
1.9. Aprobación Informe Final (SUTEL)
1.10. Aprobación Informe Final y Presentación de Resultados a SUTEL (Contratista)
2. Prueba de concepto etnográfica dirigida a 30 hogares beneficiarios del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados
2.1. Presentación del Diseño metodológico y el Instrumento ante SUTEL
2.2. Aprobación del Diseño Metodológico
2.3. Inicio de la Prueba
2.4. Presentación a SUTEL del Informe Final y Exposición de Resultados a SUTEL
2.5. Ajuste y presentación del Informe Final y Exposición de Resultados
2.6. Aprobación Informe Final y Presentación de Resultados SUTEL

24.2.2. La SUTEL realizará una reunión previa en sus instalaciones con la empresa adjudicada, 3 días hábiles luego de notificada la orden de compra del servicio por parte del Área de Proveeduría de SUTEL, para la presentación del Programa Hogares Conectados, así como para la coordinación del servicio contratado y la firma y aprobación del cronograma detallado para su entrega, con el objetivo de facilitar el proceso de asimilación de información y de coordinación para la ejecución de tareas requeridas.

24.2.3. La aplicación del conjunto de preguntas o entrevistas relativa al entregable del análisis cuantitativo del lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados y la implementación de la prueba etnográfica, son actividades requeridas del contratista para el cumplimiento del objeto contractual, no obstante, no corresponden a entregables. Se incluyen en el cronograma debido a su importancia para el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el presente cartel.

24.3. Para el caso de la Línea 2, ítem 2 los oferentes deberán presentar un cronograma desagregado que detalle todos y cada uno de los pasos requeridos para dar cumplimiento a los entregables requeridos en esta línea. El cronograma debe estar estructurado para poder ser completado en un plazo máximo de diez (10) semanas calendario contadas a partir del 1° de setiembre de 2016. El

000103

contratista debe incluir los plazos para las correcciones y solicitudes de modificación por parte de la SUTEL.

24.3.1. A manera de guía para el desarrollo del cronograma detallado, la siguiente tabla señala las semanas en las que deben ser concretadas las actividades más relevantes asociadas al cumplimiento de los entregables relacionados con la Línea 3.

24.4. **Para la línea 3:** El Contratista deberá incorporar como parte integral de su oferta un Cronograma detallado de trabajo tipo Diagrama de Gantt de cómo se llevará a cabo el desarrollo de sus productos contemplados en las especificaciones técnicas del cartel. En él se indicará la lista de las actividades o tareas que realizarán, las cuales deberán indicar la duración en días naturales. Antes de dar la orden de inicio, el Administrador del Contrato y en conjunto con el contratista, ajustará el cronograma de trabajo de acuerdo con la fecha establecida para el inicio de los trabajos.

24.5. Todos los Cronogramas indicados en el presente numeral 24 deberán contar con la aprobación previa del Administrador de la Contratación correspondiente.

25. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

25.1. **Para el caso de la Línea 1,** los requisitos de admisibilidad son los siguientes:

25.1.1. 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.

25.1.2. 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 21.1.8.3 se detallan los grupos de trabajo que como mínimo deberán ser conformados.

25.1.3. 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.

000104

25.1.4. 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.

25.1.5. El oferente debe de cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

25.1.5.1. 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.

25.1.5.2. El oferente debe dedicar al proyecto además del Director citado en el punto anterior, un Bachiller en Estadística con experiencia mínima de 3 años en diseños muestrales 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.

25.1.6. El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que con los recursos humanos disponibles, podrá cumplir con los entregables requeridos y con el cronograma propuesto para la presente contratación.

- 25.1.7. El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que cuenta con los recursos económicos necesarios para hacer frente a la ejecución del presente proyecto, así como instalaciones físicas, logística de trabajo de campo, recursos técnicos, metodológicos, las cuales garanticen la calidad de los servicios solicitados.
- 25.1.8. El oferente deberá aportar el programa de capacitación y entrenamiento que han recibido los encuestadores en relación con la aplicación de encuestas. Para ello deberá indicar la fecha de vigencia de los programas y la fecha inicial de aplicación.
- 25.1.9. 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:
- 25.1.10. El cronograma presentado deberá ser coherente, además debe estar bien estructurado, detallado y organizado; por lo cual deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:
- 25.1.10.1. El detalle de las fechas en las cuales se revisaran y actualizarán las herramientas y su respectiva entrega bajo aprobación de la SUTEL.
 - 25.1.10.2. El detalle de las fechas en las cuales se realizará la capacitación y entrenamiento de los encuestadores en la aplicación de la herramienta definida y aprobada por la SUTEL.
 - 25.1.10.3. 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, así como el detalle de las fechas de la entrega de los informes de cierre de cada etapa así como el informe ejecutivo.
 - 25.1.10.4. El detalle de las fechas en las cuales se realizará la supervisión de control de calidad.
 - 25.1.10.5. La duración en días de todas las tareas y sub-tareas por realizar adicionales a las indicadas anteriormente.
 - 25.1.10.6. Las fechas de presentación de los reportes o reuniones de enlace semanales con funcionarios de la SUTEL.
 - 25.1.10.7. Las fechas de reuniones con la SUTEL para la revisión de los entregables de información.
 - 25.1.10.8. El recurso humano dedicado para cada una de las tareas.
 - 25.1.10.9. 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 en cada semana se pueda evaluar el grado de avance de las evaluaciones de calidad realizadas.
 - 25.1.10.10. El cronograma debe incluir la línea crítica de actividades.

25.1.10.11. El cronograma debe presentarse impreso en la oferta y adicionalmente deberá entregarse una copia en formato digital compatible con MS Project 2010.

25.2. Para el caso de las Línea 2, ítems 1 y 2, los requisitos de admisibilidad serán los siguientes:

- 25.2.1. El oferente debe tener como actividad principal la investigación o consultoría estadística y demostrar que cuenta con una experiencia mínima de 5 años ofreciendo servicios profesionales de investigación y estudios estadísticos sobre telecomunicaciones o tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El oferente deberá acreditar esta experiencia mínima mediante una declaración jurada en la cual incluya la siguiente información:
- a) Fecha de constitución legal de la sociedad.
 - b) Fecha de inicio de operaciones o actividades de la sociedad oferente.
 - c) Lista de los trabajos realizados indicando: nombre del cliente, descripción detallada de las actividades realizadas, fecha de inicio y terminación del proyecto, productos entregados, número de teléfono y correo electrónico.
- 25.2.2. El oferente deberá disponer de profesionales con formación académica y experiencia en el área estadística y, preferiblemente, con conocimientos en el área de antropología. El oferente debe especificar el nombre, apellidos, calidades y experiencia de las personas del equipo que ejecutarán las actividades propias del objeto contractual. La experiencia mínima requerida para cada uno de los miembros del equipo de trabajo es de tres años en el desarrollo de actividades similares a las requeridas en el presente cartel. Cada miembro del equipo deberá aportar el currículum vitae y copia certificada de los títulos universitarios, así como una declaración jurada para acreditar la experiencia profesional, según corresponda, en la cual especificarán: la fecha de los estudios y proyectos en los que ha trabajado, nombre y funciones del puesto desempeñado. Todos los profesionales deben presentar una certificación de que están inscritos y al día en los pagos de pertenencia a los colegios profesionales respectivos. La certificación debe haber sido emitida no antes de 3 meses de la fecha de recepción de ofertas.
- 25.2.3. El oferente debe señalar el rol que va a ejecutar cada uno de los miembros del equipo destinado al objeto de la presente contratación.
- 25.2.4. La SUTEL se reserva el derecho a corroborar la información consignada por el oferente con respecto al personal responsable de la prestación de los servicios profesionales y de la preparación de los entregables

000107

requeridos en el objeto de la presente contratación.

25.2.5. El oferente debe de cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

25.2.5.1. El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que en caso de ser adjudicado con los recursos humanos disponibles, podrá cumplir con los entregables requeridos y con el cronograma propuesto para la presente contratación.

25.2.5.2. El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que en caso de ser adjudicado cuenta con instalaciones físicas, logística de trabajo de campo, recursos técnicos, metodológicos que garanticen la calidad de los servicios requeridos.

25.2.6. Como parte de la oferta realizada, deberá aportarse un cronograma desagregado que detalle las actividades que realizará el oferente en caso de ser adjudicado, la fecha de entrega de los productos esperados, así como la respectiva organización y asignación de recursos humanos. Este cronograma deberá ser coherente, además debe estar bien estructurado, detallado y organizado; por lo cual deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:

25.2.6.1. Dentro de la oferta deberá presentarse una tabla que resuma el cronograma de forma que al menos indique el inicio y final de cada línea de trabajo (protocolo de entrega realizada).

25.3. Para el caso de la Línea 3, los requisitos de admisibilidad serán los siguientes:

25.3.1. 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 contar en su equipo para el trabajo de campo (encuesta) con personal que tenga el título de bachiller de secundaria, lo cual deberá ser acreditado por el oferente a través de una declaración jurada.

b) El Oferente deberá acreditar que para el desarrollo, guía y análisis del objeto de la contratación, su equipo de trabajo contará al menos con 3 profesionales, entre los que destacan un estadístico, un sociólogo y un comunicador, los cuales deben contar con una experiencia laboral mínima de 10 años en sus respectivos campos, con grado mínimo de Licenciatura en el ejercicio de sus profesiones.

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.

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,
- Nombre y funciones del puesto desempeñado.

Todos los profesionales deben presentar una certificación de que están inscritos y al día en los pagos en los colegios profesionales respectivos. La certificación debe haber sido emitida con una fecha máxima anterior a 3 meses de la fecha de recepción de ofertas.

25.3.2. Acreditación de experiencia del oferente

El oferente debe demostrar que cuenta con una experiencia de 10 años en el ejercicio de servicios profesionales iguales o similares al objeto que se persigue en la presente contratación, para lo cual deberá acreditarlo por medio de 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 al menos 6 trabajos realizados similares al objeto de la contratación en instituciones del sector público (preferiblemente del sector de telecomunicaciones) indicando: nombre del cliente, descripción detallada de las actividades realizadas, fecha de inicio y terminación del proyecto, productos entregados.

25.3.3. El oferente deberá presentar como mínimo cinco cartas de recomendación originales o bien copias certificadas de empresas que manifiesten el grado de satisfacción con respecto al trabajo realizado. Estas cartas deberán ser emitidas por las instituciones en las cuales se realizaron los proyectos y como mínimo deberán incluir la siguiente información:

- Nombre de la institución 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.

000109

- 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 ante la ejecución de dicho proyecto.

NOTA: Las cartas deben indicar el grado de satisfacción con respecto al servicio brindado por el oferente y no de los funcionarios que participaron en el proyecto.

25.3.4. 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.

25.4. En caso de que se llegue a comprobar que alguna de la información incluida en alguna de 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.

25.5. El cumplimiento de los requisitos de admisibilidad debe presentarse para cada una de las líneas en las que se oferte. No se admitirán referencias de cumplimiento hacia otras Líneas.

26. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

26.1. 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.

26.2. Para el caso de la Línea 1, se aplicará el siguiente método de evaluación y adjudicación:

26.2.1. Los elementos que serán tomados en consideración para la evaluación

000110

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
<i>Evaluación económica</i>		85%
i. Precio	85%	
<i>Experiencia comprobada del oferente</i>		15%
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 25.1.4 del presente cartel.	15%	
TOTAL		100%

a) Precio (85 puntos):

La oferta que cumpla con todas las especificaciones técnicas y generales solicitadas en este ítem y que cotiche 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:

$$P = (Pb/Pe) \times 85$$

Dónde:

- P** = Puntaje obtenido por la oferta en estudio
- Pb** = Precio de la oferta más bajo
- Pe** = 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 25.1.4 del presente cartel (15 puntos):

000111

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	2%
Más de 6 pero menos de 9 proyectos	3%
Más de 9 pero menos de 12 proyectos	4%
Más de 12 proyectos	6%

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 siguiente: objetivo del estudio, periodo de ejecución del proyecto, organización que lo contrató. 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.

26.3. Para el caso de la Línea 2, ítems 1 y 2, se aplicará el siguiente método de evaluación y adjudicación:

- 26.3.1. Se realizará la calificación de cada oferta considerando los siguientes parámetros: precio total ofertado por ítem y la experiencia adicional del oferente.
- 26.3.2. Se aclara que, para la evaluación se considerará el precio total ofertado por ítem. Por tanto, para el caso de la Línea 2, existe la posibilidad de que un solo contratista realice los entregables de los 2 ítems o bien, que un contratista realice los entregables del ítem 1, y otro diferente realice los entregables del ítem 2.

Factores de evaluación	Puntaje máximo
Monto total cotizado	60 puntos
Experiencia adicional del oferente	40 puntos
Total	100 puntos

a) Precio: 60 puntos

Se asignará todo el puntaje al oferente con el menor monto cotizado por concepto de todos los entregables que comprenden el objeto contractual, entre las ofertas elegibles. Para las ofertas admitidas restantes el puntaje a aplicar se determinará con la siguiente fórmula:

000112

$$Pp = (60 * Pm)/Po$$

Dónde:

Pp = Puntaje Obtenido por Precio
Po = Precio Ofertado
Pm = Precio Ofertado Menor

Se aclara que la evaluación del precio total cotizado se realizaría por ítem.

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

b) Experiencia adicional del oferente: 40 puntos

Se asignará todo el puntaje al oferente con mayor cantidad de años adicionales a la experiencia mínima requerida en el numeral 25.2 del presente cartel.

Para las restantes ofertas admitidas, el puntaje a asignar se determinará con la fórmula siguiente:

$$PE = (40 * Eo)/EM$$

Dónde:

PE= Puntaje obtenido por experiencia
Eo= Años de experiencia del oferente adicionales a los 5 años mínimos
EM= Años de experiencia adicionales de la oferta admitida que más acredita.

El oferente deberá acreditar la experiencia mediante la declaración jurada solicitada en los numerales 25.2.1, 25.2.2 y 25.2.5 del presente cartel, la cual deberá incluir la siguiente información:

- a) Fecha de constitución legal de la sociedad.
- b) Fecha de inicio de operaciones o actividades de la sociedad oferente.
- c) Declaración jurada suscrita por el representante legal sobre los años de experiencia del oferente en la realización de trabajos o entregables como los requeridos en esta contratación.
- d) Lista de los trabajos realizados indicando: nombre del cliente, descripción detallada de las actividades realizadas, fecha de inicio y terminación del proyecto, productos entregados, número de teléfono y correo electrónico.

000113

26.4. Para el caso de la Línea 3, se aplicará el siguiente método de evaluación y adjudicación:

Se procederá a realizar la calificación de cada oferta, bajo los parámetros de: precio total ofertado y experiencia adicional del oferente en el mercado:

FACTORES	PORCENTAJE
a. Precio	60%
b. Experiencia del oferente	40%
TOTAL	100%

a) Precio de la oferta: 60%

Se asignarán sesenta puntos porcentuales a la oferta de menor precio.

Para las restantes ofertas se calcularán los puntos mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = (P1 / P2) * 60\%$$

Donde:

P = Puntos a asignar a la oferta que se evalúa.

P1 = Precio de la oferta menor en colones.

P2 = Precio de la oferta a evaluar en colones.

60 = Puntaje máximo a obtener.

b) Experiencia:

Experiencia	Porcentaje
Años de experiencia del oferente en el mercado	20%
Proyectos similares	20%
Puntaje máximo	40%

- i. Se asignará todo el porcentaje del 20% al oferente con mayor cantidad de años adicionales a la experiencia mínima requerida en el numeral 25.3 del presente cartel. Dicha experiencia se acreditará por medio de una declaración jurada.

Para las restantes ofertas admitidas, el porcentaje a asignar se determinará con la fórmula siguiente:

$$PE = (20\% * E_o) / EM$$

000114

Dónde:

PE= Puntaje obtenido por experiencia
E_o= Años de experiencia del oferente adicionales a los 10 años mínimos
EM= Años de experiencia adicionales de la oferta admitida que más acredita.

Se le dará un puntaje del 20% al oferente que presente la mayor cantidad de proyectos adicionales a los 6 requeridos en el numeral 25.3.2 del presente cartel. Se aclara que debe tratarse de proyectos similares al objeto de la contratación en instituciones del sector público (preferiblemente del sector de telecomunicaciones).

- ii. Para las restantes ofertas admitidas, el porcentaje a asignar se determinará con la fórmula siguiente:

$$PP = (20\% * P_o) / P_a$$

Dónde:

PP= Puntaje obtenido por proyectos
P_o= Proyectos acreditados por el oferente adicionales a los 6 requeridos como mínimo.
P_a= Proyectos adicionales presentados por la oferta que más acredita.

La SUTEL podrá corroborar la información que aporte el oferente. De llegar a concluir que la información de esta es inexacta o falsa no se obtendrá puntaje alguno.

26.5. Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y 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).

26.6. La Administración se reserva el derecho de inspeccionar y verificar la información suministrada, ante los emisores de dichos documentos, por lo que el oferente

000115

debe, de manera expresa, autorizar en su oferta a la SUTEL para hacer las constataciones que considere.

Notas importantes

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

Los oferentes que participen y no revisen diariamente el link <http://sutel.go.cr/proveeduria/contrataciones-vigentes>, 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.



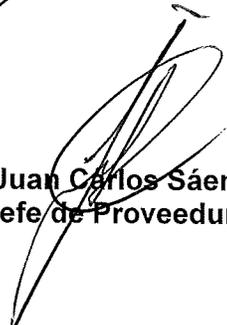
Humberto Pineda Villegas
Director General de FONATEL



Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad



Ivannia Morales Chaves
Asesora Consejo SUTEL



Juan Carlos Sáenz
Jefe de Proveeduría

Visto Bueno
Unidad Jurídica
Amparo R. Alvarado
06/04/16