

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LICITACIÓN ABREVIADA No. 2016LA-000014 SUTEL

“Contratación de servicios profesionales para la realización de un *Bechmarking* internacional, Diagnóstico de comunicación interna, Análisis del sitio electrónico y redes sociales, Plan de comunicación estratégica institucional y entrenamiento de voceros de la Superintendencia de Telecomunicaciones”

CONTENIDO

DEFINICIONES	4
INVITACION A CONCURSAR Y APERTURA.....	5
ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL.....	5
ANTECEDENTES	5
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	6
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	7
CONDICIONES GENERALES	13
1. OFERTA Y DOCUMENTOS	14
2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA	15
3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACION	10
4. PRECIO	12
5. REAJUSTE DE PRECIOS.....	13
6. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	14
7. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, MEDIO DE PAGO Y ESPECIES FISCALES 15	
8. FORMA DE PAGO	21
9. FORMA Y PLAZO DE ADJUDICACIÓN	22
10. LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO.....	22
11. PLAZO DE ENTREGA DE LA CONTRATACIÓN.....	22
12. PRORROGAS EN LA ENTREGA DEL SERVICIO.....	22
13. RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA.....	22
14. DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN.....	23
15. ADMINISTRADORES DEL CONTRATO.....	23
16. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	18
17. SUBCONTRATACIÓN	24
18. CESIÓN DEL CONTRATO	24
19. CONFIDENCIALIDAD	24
20. DERECHOS DE AUTOR	19
21. RESPONSABILIDADES LEGALES	24
22. CRONOGRAMA DE TRABAJO	25
23. RESOLUCIÓN Y RECISIÓN DE LA CONTRATACIÓN POR PARTE DE LA SUTEL.....	25

24.	CLÁUSULA PENAL	20
	OTRAS CONDICIONES.....	26
	HOJA DE COTIZACIÓN.....	26

DEFINICIONES

Para los fines del presente cartel, se entenderá por:

ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

CARTEL: El cartel de la presente licitación.

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

L.C.A.: Ley de Contratación Administrativa N° 7494.

R.L.C.A.: Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa N° 33411.

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

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

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

CONTRATISTA: Persona física o jurídica que por contratación realice los servicios objeto de esta Contratación.

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

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

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

LICITACIÓN ABREVIADA
No. 2016LA-000014-SUTEL

“Contratación de servicios profesionales para la realización de un *Bechmarking* internacional, Diagnóstico de comunicación interna, Análisis del sitio electrónico y redes sociales, Plan de comunicación estratégica institucional y entrenamiento de voceros de la Superintendencia de Telecomunicaciones”

INVITACIÓN A CONCURSAR Y APERTURA

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), con cédula jurídica número 3-007-566209, ubicada en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, tercer y cuarto piso, 100 metros al norte de Construplaza, mediante su área de Proveeduría recibirá y realizará la apertura de las ofertas a las 14:00 horas del día 5 de setiembre del año 2016, para la contratación de referencia, de conformidad con la hora oficial que indique el servicio 1112 del Instituto Costarricense de Electricidad.

La oferta deberá presentarse por medios físicos en sobre cerrado en la fecha de recepción de ofertas. La falta de los documentos originales descalificará de manera automática la oferta presentada. Dichos documentos se presentarán **ante la Proveeduría de la SUTEL (tercer piso del edificio Tapantí)**, indicando el número de contratación y el nombre del concurso, según artículo 63 del R.L.C.A.

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

ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL

Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del cartel deberá ser efectuada por **escrito o bien por medio de correo electrónico** ante la Proveeduría institucional, enviándola al correo electrónico proveeduria@SUTEL.go.cr o al fax 2215-6821, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas.

La Administración se reserva el derecho de efectuar las modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del cartel, cuando se consideren necesarias, las que se comunicarán a los potenciales oferentes por medio de fax o correo electrónico y serán incorporadas de inmediato al expediente de la contratación.

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

ANTECEDENTES

Luego de la apertura del mercado de las telecomunicaciones en el año 2008, las obligaciones y funciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, llevaron a la Superintendencia de Telecomunicaciones a consolidar su papel como órgano regulador del mercado nacional, por lo que su crecimiento no sólo se ha reflejado a nivel institucional, sino también con respecto a la relación con otros públicos de interés.

Dado lo anterior, luego de siete años de existencia de la SUTEL es conveniente analizar el manejo de la comunicación institucional hacia los diversos públicos meta, así como su impacto en la sociedad costarricense, a efecto de poder determinar si su identidad organizacional realmente coincide con su imagen externa.

Es por ello, que es de vital importancia poder detectar oportunidades de mejora para la SUTEL con respecto a otros reguladores en el mundo a través de un *Benchmarking* internacional, con el objetivo de establecer fortalezas y debilidades en materia de comunicación, que le permitan al órgano regulador potenciar su papel a futuro en el mercado, promocionar asertivamente sus acciones y que sean de mayor conocimiento para los usuarios y demás públicos de interés.

Adicionalmente, es necesario determinar el estado de la comunicación interna de la organización a través de un Diagnóstico institucional, que indique cómo funcionan los flujos de información a nivel interno y si están dando los resultados esperados.

Dentro de este proceso conviene además revisar la funcionalidad, contenido de mensajes y desempeño de varias de las herramientas de comunicación claves de la SUTEL, tales como su sitio electrónico y redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube), para puntualizar su papel informativo hacia los públicos meta y su nivel de actualización.

Estos insumos son esenciales para la definición del rumbo comunicacional de la SUTEL en los próximos años, lo cual se ejecutará mediante un Plan de Comunicación Estratégica Institucional, cuyas estrategias y tácticas estarán dirigidas a los diversos públicos de interés del órgano regulador, así como basadas en acciones concernientes a las disciplinas del periodismo, las relaciones públicas, la publicidad y los recursos digitales, a efecto de comunicar adecuadamente los mensajes de la organización hacia sus jerarcas, colaboradores y usuarios.

Vale la pena señalar que dentro del crecimiento institucional que ha experimentado la SUTEL también radica una mayor exposición mediática de los jerarcas ante la opinión pública y los medios de comunicación (como voceros naturales), quienes requieren de capacitación constante para atender consultas de prensa, ponencias y presentaciones públicas a las que son invitados, por lo cual es necesario la realización de un entrenamiento de voceros con ejercicios prácticos que se ajusten a sus necesidades de comunicación actuales.

Todas estas acciones sin duda son de gran valor público, por cuanto contribuyen al fortalecimiento del papel comunicacional de la SUTEL frente a la opinión pública y sus diversos públicos meta, por medio de la generación de mensajes asertivos sobre el quehacer organizacional, asimismo permiten el cumplimiento del objetivo #2 del Plan Estratégico Institucional 2012-2016, el cual se refiere a la necesidad del órgano regulador de "Mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas mediante canales de información adecuados".

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La SUTEL requiere de la contratación de los servicios profesionales de una agencia de comunicación para el desarrollo de 2 líneas específicas de trabajo.

La primera línea se refiere a la elaboración de los insumos y el Plan de Comunicación Estratégica Institucional que regirá para el período 2017-2018 (ambos años), así como el taller de entrenamiento de voceros para sus actuales jerarcas.

Estos insumos tienen como propósito medir la Identidad Corporativa, el estado de los recursos digitales (sitio electrónico y redes sociales), en conjunto con la posibilidad de analizar oportunidades de mejora institucional a partir del estudio de otros órganos reguladores en el mundo.

Lo anterior, reviste de interés público por cuanto permitirá determinar el estado actual de la comunicación institucional, así como las acciones que deberá implementar la SUTEL para llevar asertivamente sus mensajes hacia los públicos de interés y en especial el usuario, esto último cumpliendo con su rol- establecido por Ley- referente a la protección de los derechos de los usuarios finales.

Los productos que serán desarrollados por la empresa adjudicada en la línea 1 son:

1. *Benchmarking* internacional
2. Diagnóstico de comunicación interna
3. Entrenamiento de voceros
4. Análisis de sitio web y redes sociales (Facebook, twitter y Youtube)
5. Plan de Comunicación Estratégica Institucional

La línea 2 constituye un acompañamiento mensual de la empresa adjudicada por un año (con posibilidad de prórroga) para la ejecución del Plan de Comunicación Estratégica Institucional, tanto en sus acciones operativas como de asesoramiento en temas de trascendencia de la organización.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

LÍNEA 1

Etapas #1 *Benchmarking* internacional (manejo de la comunicación de otros órganos reguladores en el mundo)

La empresa adjudicada deberá realizar un *benchmarking* internacional con 4 órganos reguladores en el mundo, así como el respectivo a la Superintendencia de Telecomunicaciones. Los órganos reguladores analizados serán:

- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en España (www.cnmc.es).
- El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en México (www.ift.org.mx).
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en Colombia (www.crcm.gov.co).
- El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel) en Perú (www.osiptel.gob.pe)

A partir de lo anterior, la empresa adjudicada deberá:

- Consultar y revisar la mayor información disponible digitalmente (sitios electrónicos y las redes sociales) de los entes seleccionados para el *benchmarking* internacional. De estos, deberá efectuar un análisis sobre sus procesos de comunicación para los diversos públicos meta (estructura, contenido, secciones, mensajes, canales de comunicación, segmentación de públicos, entre otros). Asimismo, deberá agrupar adicionalmente dicha información en una matriz que permita efectuar una comparación de dichos procesos entre los órganos reguladores analizados y la SUTEL.
- Efectuar una entrevista telefónica o por correo electrónico a las principales autoridades a nivel comunicacional de los órganos reguladores seleccionados. El tema en consulta abordará el manejo de la comunicación interna y externa, así como la referente al uso de recursos digitales.

Para este requerimiento la empresa adjudicada deberá elaborar un cuestionario que consulte parámetros tales como: estrategia de comunicación seguida, manejo de la vocería, tipo y forma del mensaje, herramientas de comunicación, políticas de comunicación, entre otros. El Administrador del contrato dará la aprobación final a esta herramienta de consulta. Una vez efectuadas las entrevistas, la empresa adjudicada deberá sintetizar los principales argumentos de los entrevistados en el informe final.

- Realizar un monitoreo digital de los tres principales medios de comunicación (impresos o electrónicos) de cada país donde se encuentran los entes regulados, a efecto de determinar su presencia, posicionamiento mediático y percepción sobre el funcionamiento de la estrategia de comunicación empleada por el órgano regulador de ese país. Este monitoreo deberá efectuarse en una matriz que indique: medio, periodicidad de aparición del órgano regulador, tema, tipo de contenido, balance del contenido (positivo, negativo o neutro), comentario comunicacional del manejo mediático y recomendaciones para la SUTEL.

La empresa adjudicada deberá presentarle al Administrador del contrato la lista de medios por país, los cuales deberán ser de reconocido posicionamiento, amplia cobertura y alcance nacional, así como de impacto para sus audiencias. El monitoreo de medios deberá ser de tres semanas.

- Determinar la estrategia de comunicación que siguen los entes reguladores para el manejo de su comunicación interna y externa (FODA). Establecer una matriz que permita identificar el tipo de mensajes, herramientas, íconos, alianzas, innovación, originalidad, lanzamiento de mensajes publicitarios y tipo de publicaciones que son comúnmente utilizados en ambas áreas. Esta matriz deberá implementarse a la vez en función de las tres áreas de la Comunicación Corporativa (Comunicación de Dirección, Comunicación Organizacional y Comunicación de Marketing).
- Elaborar un mapa de factores críticos de éxito de los entes regulados a nivel de identidad organizacional (comunicación interna), así como de la imagen proyectada (comunicación externa) en el ámbito local e internacional.
- Todos los procedimientos anteriores deberán ser considerados también para el apartado del *benchmarking* referente a la SUTEL.
- La empresa adjudicada deberá entregar un informe final digitalizado e impreso al Administrador del contrato, que además contenga las recomendaciones generales a partir de la realización del *benchmarking* internacional, así como un resumen ejecutivo y 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 4 semanas para realizar el *benchmarking* internacional, una vez realizada la primera reunión de coordinación. Esta reunión se llevará a cabo 3 días después de enviada la orden de compra al adjudicatario.

Etapas #2 Elaboración de Diagnóstico de comunicación interna

Para el análisis de la comunicación interna la empresa adjudicada deberá:

- Revisar los siguientes documentos:

- ✓ Servicios de asesoría en comunicación para la SUTEL correspondiente al año 2012.
 - ✓ El Informe de autoevaluación de Control Interno 2016.
 - ✓ El Plan Estratégico Institucional 2016-2020.
 - ✓ El Plan Operativo Institucional 2017-2018.
 - ✓ El Estudio de Percepción de Imagen de la SUTEL 2016.
- Efectuar un proceso de entrevistas con actores estratégicos de la SUTEL para conocer su percepción con respecto al funcionamiento de la comunicación interna dentro del órgano regulador y el manejo de los flujos de información. Las áreas entrevistadas serán: el Consejo de la SUTEL, asesores, secretaría, directores, Registro Nacional de Telecomunicaciones, Unidad Jurídica, Tecnologías de Información y Comunicación, Unidad de Comunicación Institucional y Gestión Documental (para un total máximo de 15 personas). El contratista seleccionará a los entrevistados según nivel de jerarquía, experiencia institucional y grado de conocimiento del tema.
 - Elaborar un cuestionario de entrevista para consultar temas como el manejo de la comunicación organizacional, comunicación horizontal, vertical (ascendente-descendente), tipo de liderazgo, manejo de la vocería, gobernabilidad corporativa (misión, visión, valores), posicionamiento comunicacional de la cultura y clima organizacional, ritos, herramientas de comunicación interna, políticas de comunicación, manual de crisis y oportunidades de mejora institucional. Este cuestionario será aprobado por el Administrador del contrato.
 - La empresa adjudicada deberá entregar un informe final digitalizado e impreso al Administrador del contrato, que contenga las conclusiones y recomendaciones generales a partir de la evaluación de la comunicación interna institucional, así como un resumen ejecutivo y 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 4 semanas para realizar el Diagnóstico de Comunicación Interna de la SUTEL, una vez concluida la etapa 1.

Etapas #3 Análisis de sitio electrónico de la SUTEL y redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube)

Para el sitio electrónico la empresa adjudicada deberá realizar:

- Un análisis de los principios de la usabilidad digital según los estándares aplicados al año 2016 (compatibilidad con redes sociales y posibilidad de divulgación de información a través de estas de manera inmediata).
- Análisis y evaluación de la programación utilizada para desarrollar el sitio web.
- Análisis y evaluación de la gráfica desarrollada para el sitio electrónico a fin de determinar si este logra transmitir el mensaje adecuado y si se ajusta a las tendencias de diseño utilizadas al 2016.
- Análisis y evaluación de los estándares de posicionamiento utilizados en el sitio (SEO) para determinar si se ajustan a los requerimientos de los motores de búsqueda al 2016.

- Análisis de acuerdo con la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica elaborado por el INCAE Business School 2015.
- Análisis y evaluación comparativa con respecto a 4 sitios electrónicos de otros órganos reguladores en el mundo. Los órganos reguladores a revisar serán los mismos consultados en la etapa 1 (CNMC de España, IFT de México, CRC de Colombia y OSIPTEL de Perú). La empresa adjudicada deberá elaborar una matriz comparativa con los principales puntos de contraste y similitud.

Para las redes sociales:

- Identificación de la estrategia de comunicación:
 - a. Reconocimiento de objetivos.
 - b. Reconocimiento de audiencias meta.
- Análisis de canales digitales existentes.
- Análisis de los mensajes clave actuales.
- Análisis de la gráfica utilizada.
- Análisis de la integración de canales digitales como ecosistema de comunicación.
- Análisis de la comunicación digital con los demás canales de la institución.

NOTA:

- La empresa adjudicada deberá entregar un informe final digitalizado e impreso al Administrador del contrato, que además contenga las conclusiones y recomendaciones generales a partir de la evaluación general del sitio electrónico y redes sociales para su óptimo funcionamiento, así como un resumen ejecutivo y 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 3 semanas para realizar el análisis del sitio electrónico y redes sociales, una vez concluida la etapa 2.

Etapas #4: Plan de Comunicación Estratégica Institucional

- La empresa adjudicada deberá elaborar un Plan de Comunicación Estratégica Institucional para el período 2017-2018 (ambos años), para lo cual deberá revisar:
 - ✓ Servicios de asesoría en comunicación para la SUTEL correspondiente al año 2012.
 - ✓ El Informe de autoevaluación de Control Interno 2016.
 - ✓ El Plan Estratégico Institucional 2016-2020.
 - ✓ El Plan Operativo Institucional 2017-2018.
 - ✓ El Estudio de Percepción de Imagen de la SUTEL 2016.
- Las estrategias y tácticas de comunicación propuestas deben estar orientadas a las áreas del periodismo, relaciones públicas, publicidad y recursos digitales. Asimismo, deben

contribuir al posicionamiento de la institución ante sus diversos públicos de interés como ente regulador de las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.

- El Plan de Comunicación Estratégica deberá adaptarse a los recursos institucionales (presupuestarios, humanos y logísticos) existentes en la SUTEL para tal efecto, los cuales serán abordados por el Administrador del contrato.
- La empresa adjudicada deberá presentar una estimación de costos de la ejecución total del Plan de Comunicación Estratégica para el período considerado, tanto por año como en forma global.
- El Plan de Comunicación Estratégica Institucional deberá presentarse en una matriz con acciones de comunicación externas e internas. Siguiendo una segmentación basada en la Comunicación Corporativa (Comunicación de Dirección, Comunicación Organizacional y Comunicación de Marketing), así como también respondiendo a las disciplinas del periodismo, relaciones públicas, publicidad y recursos digitales.
- Esta matriz debe contener objetivo general, específicos, estrategias, tácticas, responsable, cronograma y presupuesto. Estos aspectos serán analizados con el Administrador del contrato en la primera reunión de coordinación.
- El Plan de Comunicación Estratégica debe contar con una propuesta de medición, seguimiento y evaluación de impacto de las acciones planteadas, cuya ejecución sea de carácter semestral.
- La empresa adjudicada deberá entregar el Plan de Comunicación Estratégica Institucional y la propuesta de evaluación y seguimiento de este digitalizados e impresos al Administrador del contrato, así como una presentación power point para ser presentada al Consejo de la SUTEL.
- El Plan de Comunicación Estratégica Institucional, la propuesta de evaluación de este y la presentación power point deberán ser entregados en un dispositivo de almacenamiento USB.
- La empresa adjudicada contará con 4 semanas para realizar el Plan de Comunicación Estratégica Institucional, una vez concluida la etapa 3.

Etapas #5: Entrenamiento de voceros

La empresa adjudicada deberá organizar un entrenamiento de voceros de un día para 3 personas, el cual se llevará a cabo en dos bloques: uno teórico y otro práctico:

Para el bloque teórico, tendrá que desarrollar una charla ejecutiva que contemple los siguientes aspectos:

- Que los participantes conozcan el mundo de la prensa: qué necesita, cómo actúa, qué se puede esperar de ella, nuevas tendencias, oportunidades o amenazas, entre otros aspectos.
- Consejos y herramientas prácticas para los participantes sobre cómo relacionarse con la prensa en situaciones de crisis y en tiempos normales.

- Consejos sobre cómo hablar en público y proyectarse ante una audiencia y la televisión, brindar ponencias y discursos (uso de la voz, entonación y lenguaje corporal), así como en una conferencia de prensa.
- ¿Qué es el vocero corporativo?, ¿quiénes son voceros naturales? y ¿cuál es su papel en la organización?
- ¿Cómo se construye el prestigio en una organización?, ¿Cómo funciona la comunicación corporativa (Comunicación de Dirección, Organizacional, de Marketing)?
- Análisis de casos: reputación corporativa, mal vocero, crisis organizacional.
- Usos de las redes sociales (análisis de casos). Diferencias entre un perfil organizacional y uno personal.

Para el bloque práctico, la empresa adjudicada deberá contemplar la presencia de un camarógrafo y asistente, a efecto de realizar un entrenamiento en televisión para los participantes. Durante esta etapa, deberá desarrollar:

- Ejercicios prácticos: para medir el desempeño de los asistentes, bajo una visión de obtener el antes y el después de los participantes. Los temas a tratar durante los ejercicios serán definidos previamente entre el Administrador del contrato y la empresa adjudicada.
- Análisis del desempeño: revisión, análisis y comentarios de los ejercicios prácticos para evidenciar las fortalezas y posibles áreas de mejora de los participantes.

NOTA:

- El entrenamiento de voceros deberá realizarse fuera de la SUTEL, ya sea en las instalaciones de la empresa adjudicada o bien en un lugar adecuado para tal efecto.
- En caso de no realizarse en las instalaciones de la empresa adjudicada, esta deberá incluir en sus servicios el costo por servicio de salón para 4 personas (jerarcas y asesor de comunicación), paquete corporativo (dos refrigerios y almuerzo), equipo tecnológico, un salón para entrenamiento y un salón para análisis de entrevistas.
- La empresa adjudicada deberá entregar un informe ejecutivo digitalizado e impreso y en formato de almacenamiento USB, sobre los principales hallazgos de los ejercicios prácticos del entrenamiento de voceros, así como recomendaciones generales para la SUTEL. La entrega de este informe se realizará una semana posterior a la realización del entrenamiento de voceros.
- La empresa adjudicada contará con 3 semanas para coordinar lo respectivo al entrenamiento de voceros. Este servicio deberá efectuarse de forma conjunta con la etapa 2.

ENTREGABLES

Los productos que deberá entregar el oferente a la SUTEL durante el proceso de contratación de la línea 1 son los siguientes:

ENTREGABLES LÍNEA 1			
ETAPA	PRODUCTO	DURACIÓN	MODO DE EJECUCIÓN
#1	<i>Benchmarking</i> internacional	4 semanas	Iniciará después de la primera reunión de coordinación, que se llevará a cabo tres días después de enviada la orden de compra del servicio
#2	Diagnóstico de comunicación interna	4 semanas	Iniciará después de concluida la etapa 1
#3	Análisis de sitios electrónico y redes sociales	3 semanas	Iniciará después de concluida la etapa 2
#4	Plan de Comunicación Estratégica Institucional	4 semanas	Iniciará después de concluida la etapa 3
#5	Entrenamiento de voceros	3 semanas	En conjunto con la etapa 2

LÍNEA 2

- La empresa adjudicada deberá brindar un acompañamiento a la ejecución del Plan de Comunicación Estratégica Institucional durante un año, con posibilidad de prórroga. El acompañamiento será de 82 horas profesionales por mes, de las cuales 60 horas corresponderán a un Licenciado en comunicación para desarrollar las labores operativas de dicho plan (presentaciones, comunicados, redacción de documentos, material digital, entre otros) y las restantes 12 horas serán para el Líder o Director de proyecto, cuyas acciones estarán orientadas a la asesoría estratégica (planificación y desarrollo de temas de impacto contenidos en el Plan de Comunicación).
- La empresa adjudicada deberá sostener una reunión quincenal con el Administrador del contrato para analizar el seguimiento adecuado del Plan de Comunicación Estratégica Institucional.
- Durante la primera semana de cada mes, la empresa adjudicada deberá entregar un informe detallado de las actividades atendidas, así como vincularlas al cumplimiento de los objetivos acordados en el Plan de Comunicación Estratégica Institucional. Este informe deberá ser aprobado por el Administrador del contrato en los siguientes 5 días hábiles. De no ser aprobado el informe, la empresa adjudicada tendrá 3 días hábiles para efectuar los cambios correspondientes.
- La línea 2 iniciará su ejecución a partir del recibido conforme del Plan de Comunicación Estratégica Institucional.

NOTA: La administración adjudicará las líneas 1 y 2 a un mismo oferente.

CONDICIONES GENERALES

1. OFERTA Y DOCUMENTOS

- 1.1- La oferta deberá presentarse haciendo referencia expresa y ordenada a cada una de las condiciones generales y requisitos solicitados en este cartel, dándose por enterado y con explicación suficiente cuando así se lo solicite. Además la información contenida en las ofertas debe ajustarse al orden de este cartel.
- 1.2- Para la presente contratación abreviada podrán participar solo personas jurídicas.
- 1.3- No se autoriza la presentación de ofertas en forma conjunta o en consorcio.
- 1.4- La oferta deberá presentarse en idioma español y deberá ser firmada por el representante legal de la persona jurídica, además deberá indicar la dirección postal del oferente, número de teléfono, facsímil o bien correo electrónico.
- 1.5- La oferta tendrá un término de vigencia de 30 días hábiles y así se deberá consignar en la oferta.
- 1.6- El oferente deberá presentar una declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales, según lo que establece el artículo 65, inciso a), del R.L.C.A
- 1.7- El oferente deberá presentar una declaración jurada donde manifieste que no le alcanzan las prohibiciones establecidas en el artículo 22 y 22 bis de la L.C.A de conformidad con lo establecido en el artículo 65, inciso b), del R.L.C.A.
- 1.8- El oferente debe presentar certificación de la Caja Costarricense de Seguro Social, de que se encuentra al día con las obligaciones obrero-patronales. Ante la falta de certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social, debe presentar documento que demuestre arreglo de pago aprobado por esta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. Será deber ineludible del oferente adjudicado cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento de la contratación.
- 1.9- El Oferente deberá presentar declaración jurada en la que se encuentren al día con FODESAF o en su defecto que demuestre que se tiene un arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley No. 8783, que reformó la Ley No. 5662. Este requerimiento no aplica en caso de ofertas extranjeras.
- 1.10- El oferente que presente junto con su oferta documentos expedidos en el extranjero debe presentarlos traducidos al español y debidamente consularizados.
- 1.11- Desglose del presupuesto: El oferente debe presentar en su oferta un desglose de presupuesto en el cual se dividirán los siguientes rubros:
 - Costos directos debidamente desglosados.

- Costos indirectos debidamente desglosados.
- Utilidad.

2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

2.1 No podrá participar en el presente procedimiento, directa o indirectamente, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización, concesión o permiso; incluyendo su personal, trabajadores, empleados y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta:

- a) Una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite que ninguno de sus representantes o miembros son parte de un operador o proveedor de telecomunicaciones.
- b) Una declaración jurada en la que se indique expresamente que el oferente no es operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o una sociedad de un mismo grupo económico o de cualquiera de ellos, que cuente con un título habilitante.

2.2 Equipo de trabajo

2.2.1 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 presente contratación:

- a) El Oferente deberá contar en su equipo de trabajo para el desarrollo, guía y análisis del objeto de la contratación, con 4 profesionales entre los que destacan:
 - Un Periodista con nivel de Licenciatura y 10 años de experiencia en estrategia institucional o Comunicación Corporativa.
 - Un Relacionista Público con nivel de Licenciatura y 10 años de experiencia en Comunicación Interna.
 - Un Periodista o comunicador con nivel de Licenciatura y 5 años de experiencia en Comunicación Digital.
 - Un Líder o Director de proyecto con Licenciatura en Comunicación y Maestría en una carrera afín, así como 15 años de experiencia profesional en la dirección de equipos y administración de proyectos relacionados con la comunicación institucional o Comunicación Corporativa.

Para acreditar a este equipo de trabajo, el Oferente debe especificar mediante declaración jurada: el nombre, apellidos, profesión, grado académico y años de experiencia de las personas con las que contará para la ejecución de las actividades del objeto contractual. No se admitirán profesionales que no cumplan con los requisitos y calidades exigidos en el presente cartel.

- b) El oferente deberá aportar el currículum vitae de cada uno de los cuatro profesionales requeridos para el objeto de la presente contratación.

- c) El oferente deberá adjuntar una copia de los títulos universitarios de cada uno de los cuatro profesionales requeridos para el objeto de la contratación.
- d) Cada uno de los miembros del equipo de trabajo deberá acreditar su experiencia profesional por medio de una declaración jurada, en la cual especificarán:
 - Profesión
 - Años de experiencia laboral
 - Puesto actual en que se desempeña y funciones.
 - Citar al menos 6 proyectos relacionados al área de estrategia, comunicación corporativa o bien comunicación digital en los cuales haya trabajado. No se considerarán aquellos proyectos que no estén estrictamente relacionados al tema de estrategia, comunicación corporativa o institucional, así como de comunicación digital.
- e) Todos los profesionales deben presentar una certificación de que están inscritos y al día en los pagos en el colegio profesional respectivo. La certificación debe haber sido emitida con una anterioridad máxima a 3 meses de la fecha de recepción de ofertas.

2.3 Acreditación de experiencia del oferente

2.3.1 El oferente debe demostrar que cuenta con una experiencia mínima de 15 años en el ejercicio de servicios profesionales iguales o similares al objeto que se persigue en la presente contratación (comunicación corporativa o institucional y comunicación digital), para lo cual deberá:

- a) Presentar 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.
- b) Presentar una declaración jurada en la cual incluya una lista de al menos 6 trabajos realizados similares al objeto de la contratación (comunicación corporativa o institucional y comunicación digital), preferiblemente en el sector público en la cual se indique:
 - Nombre del cliente.
 - Fecha de inicio y terminación del proyecto.
 - Productos entregados.
 - Descripción detallada del servicio realizado.

NOTA: No se considerarán aquellos proyectos que no estén relacionados con el tema de la comunicación corporativa y comunicación digital.

- c) 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 en proyectos similares al objeto de la contratación. 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 se brindó el servicio
- Nombre y teléfono del contacto responsable en la institución o empresa en la cual se brindó el servicio
- Fecha de inicio y finalización del proyecto
- Descripción de los productos entregados
- Descripción de los trabajos y actividades realizadas
- Opinión del grado de satisfacción de la institución ante el servicio realizado

NOTA: Las cartas deben indicar el grado de satisfacción del servicio brindado por el Oferente y no de los colaboradores que participaron en el proyecto.

2.3.2 La SUTEL se reserva el derecho a corroborar la información consignada por el Oferente con respecto al personal responsable de la implementación y puesta en marcha de los servicios requeridos en el objeto de la presente contratación.

2.3.3 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.

3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

- 3.1 El plazo de adjudicación de esta contratación, aplicando el artículo 136 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, será hasta de (10) días hábiles o más, según los procedimientos internos de la Administración.
- 3.2 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 definirá por medio de suerte según lo reglado en el (Art. 55 del R.L.C.A).
- 3.3 La Administración se reserva el derecho de adjudicar cada línea de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, así como declarar infructuoso o bien desierta la contratación.
- 3.4 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.
- 3.5 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 2.3.1 del presente cartel. Para las restantes ofertas admitidas, el porcentaje a asignar se determinará con la fórmula siguiente:

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

Dónde:

PE= Puntaje obtenido por experiencia

Eo= Años de experiencia del oferente adicionales a los 15 años mínimos

EM= Años de experiencia adicionales de la oferta admitida que más acredita

- ii. Se le dará un puntaje del 20% al oferente que presente la mayor cantidad de proyectos adicionales a los 6 requeridos en el numeral 2.3.1 inciso b) del presente cartel. Se aclara que debe tratarse de proyectos similares al objeto de la contratación (comunicación corporativa o institucional y comunicación digital). Para las restantes ofertas admitidas, el porcentaje a asignar se determinará con la fórmula siguiente:

$$PP = (20\% * Po) / Pa$$

Dónde:

PP= Puntaje obtenido por proyectos

Po= Proyectos acreditados por el oferente adicionales a los 6 requeridos como mínimo.

Pa= Proyectos adicionales presentados por la oferta que más acredita.

3.6 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.

3.7 La Administración se reserva el derecho de inspeccionar y verificar la información suministrada, ante los emisores de dichos documentos, por lo que el Oferente debe, de manera expresa, autorizar en su oferta a la SUTEL para hacer las constataciones que considere.

4. PRECIO

4.1 El oferente deberá declarar que los precios de su oferta son firmes, definitivos e invariables de acuerdo con el capítulo IV, artículo 25 del R.L.C.A. El precio cotizado debe presentarse en números y letras coincidentes. En caso de divergencia, prevalecerá la suma consignada en letras, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real, de acuerdo a lo que indica el capítulo IV artículo 25 del R.L.C.A. El adjudicatario proporcionará bajo el precio ofertado, todos los materiales, mano de obra y equipo necesario para el cumplimiento del objeto licitado.

4.2 Los oferentes deberán cotizar preferiblemente en colones costarricenses, pero en caso de cotizar en dólares, se le aplicará la conversión a moneda nacional, para efectos de presupuesto, análisis y evaluación del factor precio, utilizando el tipo de cambio vigente para venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura.

4.3 La Administración no se obliga a aceptar la oferta de menor precio si considera que esta contraviene sus intereses o la misma resulta ruinosa, según lo estipula en el capítulo IV, artículo 30 del R.L.C.A.

4.4 La Administración no será responsable por los gastos en que incurran los oferentes en cuanto a la elaboración de su oferta, resulte la misma adjudicada o no, asimismo no se reconocerá ningún tipo de erogación adicional al precio contratado.

4.5 Cuando la oferta económica presente el valor unitario por línea o renglones, el precio debe ser totalizado y sin dejar de considerar lo relacionado con la forma de pago propuesta por la Administración.

4.6 Precios unitarios y totales: La Administración solicita a los oferentes que coticen precios unitarios y totales. Si la sumatoria de los precios unitarios excede el precio total, la oferta se comparará con el mayor precio, según lo establece el artículo 27 del R.L.C.A.

4.7 Mejoras del precio: La Administración podrá solicitar al oferente o a los oferentes elegibles mejorar sus precios, según lo estipulado en el artículo 28 bis R.L.C.A.

4.8 La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo No. 25 del R.L.C.A.

4.9 El contratista será el responsable por el pago de los impuestos directos e indirectos, cargas sociales, contribuciones o cualquier otro tipo de obligación tributaria que establezca el ordenamiento jurídico costarricense, derivados de la ejecución de la presente contratación, para lo cual deberá indicar dentro de su oferta el monto y la naturaleza de los impuestos que

la afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, tanto los impuestos, tasas, sobretasas y aranceles de importación, como los demás impuestos del mercado local. Esto de conformidad con el artículo 25 del R.L.C.A, con el fin de verificar el monto de los impuestos correspondientes, el adjudicatario deberá presentar dentro de sus facturas un desglose de los bienes y/o servicios adquiridos y los impuestos en forma separada.

- 4.10 Para el caso de pagos que se deban acreditar en Costa Rica, la SUTEL realizará la retención correspondiente del 2% por concepto de 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, N° 7092.
- 4.11 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, el cual corresponde a un 25%.

5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

- 5.1 El adjudicatario debe depositar una Garantía de cumplimiento por el 10% (diez por ciento) del total de la adjudicación a favor de la SUTEL, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que quede 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, Edificio Tapantí, 100 metros al norte de Construplaza. Una vez concluidas las etapas de la línea 1, la garantía se reducirá a un 5% a solicitud del adjudicatario por el resto del plazo (línea 2). La Garantía de cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 13 meses calendario a partir de la fecha en que el acto de adjudicación adquiera firmeza. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo que establece el artículo 42 del R.L.C.A. Se devolverá al adjudicatario una vez vencido su plazo de vigencia.
- 5.3 La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del R.L.C.A. En caso de proveer la Garantía de cumplimiento por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo a las siguientes cuentas:
- Cuenta corriente en colones número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica (Cuenta cliente en colones número 15100010012191621).
 - Cuenta corriente en dólares número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional de Costa Rica (Cuenta cliente en dólares número 15100010026209989).
 - Se debe de indicar en el detalle del depósito *"Garantía de cumplimiento de la Licitación Abreviada No. 2016LA-000014 SUTEL"*
- 5.4 Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 5.5 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.
- 5.6 Es obligación del adjudicatario mantener vigente la Garantía de cumplimiento mientras la Administración no haya recibido el objeto del contrato. Si un día hábil antes del vencimiento de la garantía, el contratista no ha prorrogado su vigencia, la Administración podrá hacerla efectiva en forma preventiva y mantener el dinero en una cuenta bajo su custodia, el cual servirá como medio resarcitorio en caso de incumplimiento. En este caso el contratista deberá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero, de acuerdo al artículo 40 del R.L.C.A, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total.

- 5.7 En caso de que la SUTEL se vea obligada a ejecutar la garantía de cumplimiento antes del vencimiento del contrato, el adjudicatario rendirá una nueva, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total. En caso de prórroga el adjudicatario deberá extender la vigencia de esta garantía.
- 5.8 De no rendirse dicha garantía dentro del término y forma aquí dispuesta se procederá a lo regulado sobre el particular del artículo 191 del R.L.C.A.

6. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, MEDIO DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

- 6.1 Aplicando el artículo 34 del R.L.C.A., los pagos se realizarán con fondos públicos asignados a la SUTEL, dentro de los 30 días naturales siguientes de presentar la factura en la recepción de la SUTEL, previa aprobación por parte del Administrador del contrato.
- 6.2 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.
- 6.3 En caso de ser una entidad bancaria extranjera, deberá indicar el número SWIFT del banco beneficiario, el nombre del beneficiario, número de teléfono, fax, el número de cuenta del beneficiario (IBAN en el caso de Europa), dirección física del ordenante y datos del banco intermediario.
- 6.4 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.
- 6.5 El contratista deberá cancelar las especies fiscales que se requieran, lo cual es equivalente a dos colones con cincuenta céntimos (¢2,50) por cada mil colones (¢1.000,00) del valor del contrato en timbres fiscales.
- 6.6 Para poder confeccionar la orden de compra respectiva, el adjudicatario deberá presentar ante el área de Proveeduría el comprobante bancario por pago de Especies Fiscales, el cual se puede 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.
- 6.7 Una vez confeccionada la "Orden de Compra" le será enviada al Oferente adjudicado, por fax o por correo electrónico, como máximo dentro del plazo de cinco días hábiles, posteriores a la fecha de adjudicación en firme y de que la misma haya sido aprobada internamente por la Unidad Jurídica de la SUTEL cuando sea requerido.

7. FORMA DE PAGO

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

- 7.1 El pago para la línea 1 se hará una vez finalizada cada una de las etapas del servicio contratado y recibidas a satisfacción del Administrador del contrato.
- 7.2 Para la línea 2 se realizará un pago mensual por el costo de las horas profesionales contratadas y ejecutadas a satisfacción. El Oferente deberá cotizar por separado el costo de la hora profesional para el Licenciado en comunicación y el del Líder o Director de

Proyecto. El valor de la hora a cotizar debe respetar el salario mínimo de un Licenciado en Comunicación, esto según lo estipulado en la tabla del Ministerio de Trabajo de Costa Rica.

- 7.3 Si se descubriere algún error o hubiere una duda razonable por parte de los Administradores del Contrato, sobre la calidad de cualquier parte de los entregables, no se realizará el pago, hasta que este haya sido debidamente aclarado y corregido.
- 7.4 Aplicando el artículo 34 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el pago se realizará con fondos públicos asignados a la SUTEL, dentro de los 30 días naturales, siguientes de presentar la factura original en la recepción de la SUTEL, la cual deberá contar con el visto bueno de los administradores del contrato para realizar el pago correspondiente.

8. FORMA Y PLAZO DE ADJUDICACIÓN

- 8.1 El plazo de adjudicación de esta contratación será de 10 días hábiles, según los procedimientos internos de la Administración contratante.
- 8.2 Una vez que se determine que las ofertas cumplen con los aspectos legales, técnicos y generales, se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta contratación.

9. LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO

- 9.1 La entrega del objeto de la presente contratación será en las oficinas de la SUTEL y previo a su entrega deberá el Oferente realizar una exposición de los productos que desarrolló, lo cual quedará sujeto al visto bueno del Administrador del contrato.

10. PLAZO DE ENTREGA DE LA CONTRATACIÓN

- 10.1 El plazo de entrega del objeto de la contratación está definido según tiempos establecidos por línea de contratación, los cuales inician una vez enviada la orden de compra a la empresa adjudicada.

11. PRÓRROGAS EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

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

12. RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA

- 12.1 Cuando el Contratista juzgue que el servicio objeto de esta contratación está totalmente concluido y en condiciones de ser entregado, lo notificará por medio escrito o electrónico al Administrador del Contrato, para que este fije la fecha y hora hábiles respectivos para proceder a la recepción provisional.
- 12.2 Si el Contratista no concluye el servicio objeto de la contratación en el plazo establecido se procederá conforme lo indicado en el punto referente a la Cláusula Penal.
- 12.3 El Administrador del Contrato contará con cinco días naturales para realizar la recepción provisional del servicio en la línea 1. En dicha recepción provisional se levantará un acta

en la cual se le indicará al Contratista, en forma clara y detallada cualquier deficiencia encontrada durante los cinco días hábiles antes mencionados. Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 194 del R.L.C.A.

- 12.4 El Contratista contará con cinco días hábiles para corregir las deficiencias encontradas a partir de la fecha en que se realice la recepción provisional. En caso contrario, se descontará de cualquier facturación que se encuentre pendiente de pago, o en su defecto de la garantía de cumplimiento.
- 12.5 La recepción final y definitiva del servicio a entera satisfacción por parte de la SUTEL de la línea 1 se realizará luego de transcurridos los cinco días hábiles que se le dan al Contratista para corregir las deficiencias encontradas.
- 12.6 Una vez efectuada la recepción definitiva y si esta es a entera satisfacción de la SUTEL, se dará por terminada la Contratación y recibido totalmente el servicio, con lo cual quedará el Contratista exento de ulterior obligación, con excepción de las responsabilidades que determina el artículo 35 de la L.C.A.

13. DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN

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

14. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

- 14.1 El Consejo de la SUTEL designa como contraparte técnica, enlace institucional y Administradora del Contrato, es decir como unidad encargada de verificar la correcta ejecución de la contratación, a la Licda. Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo de la SUTEL.
- 14.2 El Administrador del Contrato, como encargado de la correcta ejecución del Contrato, dará su aprobación en forma escrita de que el servicio y objeto de la contratación se ha recibido a entera satisfacción. Además el Administrador del Contrato deberá realizar el finiquito de la presente contratación y el pago final deberá contener el visto bueno del mismo para poderse realizar.

15. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 15.1 El contratista no podrá sustituir o retirar el personal asignado e indicado en la oferta, sin la autorización previa del Administrador de la contratación. En caso de que deba hacerlo, deberá proponer el sustituto y enviar el currículum y títulos correspondientes al Administrador de la contratación para obtener su aceptación.
- 15.2 Será responsabilidad del Contratista, emplear únicamente personal que sea cuidadoso, competente y con conocimientos del objeto de la contratación. El Administrador de la Contratación, puede exigir que se sustituya a cualquier persona o personas empleadas por el Contratista que, a su juicio resulten incompetentes, negligentes o se opongan a obedecer instrucciones. Estas personas no podrán ser reinstaladas en los trabajos que realiza el Contratista como parte de esta contratación, sin el consentimiento escrito del Administrador de la Contratación.
- 15.3 El Contratista deberá aportar todos los equipos, materiales e insumos para el completo desarrollo del servicio y de la ejecución del objeto contractual.

16. SUBCONTRATACIÓN

- 16.1 El oferente no podrá subcontratar la totalidad de ninguna de las etapas de la línea 1 referente a los servicios objeto de la presente contratación, sólo podrá hacerlo de forma parcial.

17. CESIÓN DEL CONTRATO

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

18. CONFIDENCIALIDAD

- 18.1 El adjudicatario deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad suministrado por la SUTEL, para su posterior firma, de previo a la entrega de la información brindada por la SUTEL.
- 18.2 Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad completa de la SUTEL, por lo que una vez terminado la ejecución contractual, el Contratista no podrá mantener ningún tipo de insumo que haya sido utilizado para el desarrollo de los productos de esta contratación.
- 18.3 El Contratista se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida por parte de la SUTEL y la producida para la ejecución de este contrato, ya sea verbal o escrita, salvo que esta información sea requerida por la Autoridad Judicial o Administrativa competente.
- 18.4 Si se detecta y comprueba que en 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 L.C.A, y 204 del reglamento de la L.C.A.

19. DERECHOS DE AUTOR

- 19.1 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.
- 19.2 Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad completa de la SUTEL, quien podrá realizar las modificaciones que considere pertinentes utilizando los productos para los fines que persigue la SUTEL, entre los cuales, pero no limitados, se incluyen: la posterior publicación y consulta pública del documento final.
- 19.3 El contratista autoriza a la SUTEL para la modificación (traducción, adaptación, arreglo, transformación), la comunicación pública, la reproducción, la distribución así como cualquier otra forma de utilización, proceso o sistema, conocido o por conocerse, del objeto del contrato de conformidad con lo dispuesto en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos No. 6683 y su Reglamento.

20. RESPONSABILIDADES LEGALES

- 20.1 Responsabilidad por daños a terceros:

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

20.2 Responsabilidad patronal:

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

21. CRONOGRAMA DE TRABAJO

21.1 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 para la línea 1. En él se indicará la lista de las actividades o tareas que realizarán, las cuales deberán indicar la duración en días naturales.

21.2 Antes de iniciar la presente contratación, el contratista ajustará el cronograma de trabajo de acuerdo con la fecha establecida para el inicio de los trabajos.

22. RESOLUCIÓN Y RECISIÓN DE LA CONTRATACIÓN POR PARTE DE LA SUTEL

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

23. MULTA Y CLÁUSULA PENAL

23.1 Si existiera atraso en la fecha de entrega de conformidad con lo establecido en las *"Especificaciones técnicas del servicio, apartado de Productos entregables de la línea 1"*, según el plazo de entrega establecido por el oferente adjudicado, 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 los administradores del contrato, el contratista deberá cubrir por concepto de cláusula penal, por cada día natural de atraso, la suma equivalente al 0,5% (Cero coma cinco por ciento) del monto pendiente de pago, de conformidad con el numeral 47 del R.L.C.A.

23.2 Si existiera atraso en la realización de las actividades determinadas dentro del marco del servicio por horas profesionales contratado (línea 2), así como en la presentación de los informes se aplicará una multa de conformidad con lo siguiente:

- Por cada día natural de atraso en la entrega de material o ejecución de actividades sean estas últimas operativas o estratégicas, así como por la ausencia en reuniones, se cobrará una multa del 10% contra la facturación mensual.
- Por cada día natural de atraso en la presentación o corrección de los informes mensuales de conformidad con lo señalado en el apartado 12.4 se cobrará un 5% contra la facturación mensual.

23.3 Para los efectos de este apartado, únicamente se considerará atraso justificado, circunstancias no imputables al Contratista, originadas por caso fortuito, por fuerza mayor, o hechos de la propia Administración debidamente demostrados por escrito ante el área de Proveeduría.

23.4 Queda entendido que toda suma afectada por la multa, será rebajada de la factura presentada al cobro, por el servicio en cuestión.

- 23.5 El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo del área de Proveeduría, junto con el Administrador del contrato a cargo de la contratación.
- 23.6 Cuando el monto por aplicación de la multa y cláusula penal alcance el monto equivalente al 25% (veinticinco por ciento) del total adjudicado, se considerará que el contratista incurre en incumplimiento, por lo que se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 del R.L.C.A.
- 23.7 Esta Superintendencia aplicará lo establecido en los artículos 99 y 100 de la L.C.A. y 215 del R.L.C.A., sancionando o inhabilitando al oferente adjudicado, según corresponda en caso de incumplimiento por parte del adjudicatario.

OTRAS CONDICIONES

Cualquier otra condición no prevista en esta contratación, se regirá por las disposiciones de la L.C.A., el R.L.C.A. y las Leyes conexas.

HOJA DE COTIZACIÓN

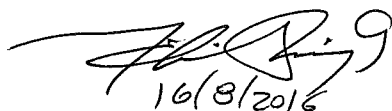
El Oferente debe presentar junto con su oferta la siguiente hoja de cotización:

Ítem	Precio Unitario en Números	Precios Unitario en Letras	Precio Total en Números	Precio Total en Letras
LÍNEA 1				
#1 Benchmarking internacional				
#2 Diagnóstico institucional				
#3 Análisis de sitio electrónico y redes sociales				
#4 Plan de Comunicación Estratégica Institucional				
#5 Entrenamiento de voceros				
LÍNEA 2				
Horas profesionales Lic. en Comunicación				
Horas profesionales Líder o Director de Proyecto				

Notas importantes

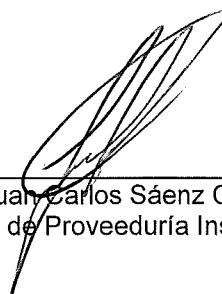
Cualquier condición no prevista en el presente cartel, se regirá de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y leyes conexas que sean aplicables.

Los Oferentes que participen y no revisen diariamente el link <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.



16/8/2016

Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez
Presidente del Consejo



Juan Carlos Sáenz Chaves
Jefe Área de Proveeduría Institucional



Ivannia Morales Chaves
Asesora del Consejo

