LICITACION ABREVIADA
2014LA-000005-SUTEL

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

INVITACION A CONCURSAR Y APERTURA

La Superintendencia de Telecomunicaciones, con cédula jurídica número 3-007-566209, ubicada en Guachipelín de Escazú, Edificio Tapantí, tercer y cuarto piso, 100 metros al norte de Construplaza, mediante su Área de Proveeduría recibirá ofertas hasta las **13:30 horas del 19 de junio del año 2014**, para la licitación de referencia, de conformidad con la hora oficial que indique el servicio de hora del Instituto Costarricense de Electricidad, el número 1112.

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

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

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

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

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

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS:

ADJUDICATARIO: Empresa adjudicataria de la contratación de referencia.

ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

CARTEL: El cartel de la presente licitación

DGC: Dirección General de Calidad

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, deben ser efectuadas por escrito ante el área de Proveeduría, presentándolas en original en la recepción de la SUTEL o enviándolas escaneadas o con firma digital al correo electrónico proveeduria@sutel.go.cr, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas.

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

2. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

2.1. La oferta original deberá presentarse junto con una copia (escaneada y entregada en algún dispositivo digital) 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. Se deberá presentar en papel común, sin borrones o tachaduras, debiendo salvarse por nota adicional a la oferta los errores que se cometan, indicando claramente el nombre o razón social del oferente, cédula de identidad, de residencial o jurídica, dirección postal, número de teléfono, domicilio, número de fax y/o correo electrónico donde atender notificaciones. Siempre que existan contradicción entre la información proporcionada en español y en inglés prevalecerá la que se encuentra en idioma español.

2.3. La oferta deberá presentarse por medios físicos ante la Proveeduría de la SUTEL, en sobre cerrado, indicando el número de contratación, el nombre del oferente y el nombre del concurso, según lo dispuesto en el artículo 63 del RLCA.

2.4. La oferta original y sus copias deben ser firmadas:

2.4.1. En caso de personas físicas, por el propio oferente o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17, 18, 19 y 63 del RLCA.

2.4.2. En el caso de personas jurídicas por quien o quienes en forma conjunta o separada tengan la representación legal para comprometer al oferente o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17,18, 19 y 63 del RLCA., indicando el cargo que ocupa y su número de cédula de identidad o de residencia, así como su dirección postal, sea esta en el territorio nacional o en el extranjero si fuera el caso.

2.5. Se tendrán como impedimentos para contratar las personas físicas o jurídicas a que hace referencia los artículos 22 y 22 bis de la LCA y el 19 de su reglamento.

2.6. No se autoriza la presentación de ofertas en forma conjunta. Se permite la presentación de ofertas en consorcio mediante el cual dos o más personas físicas o jurídicas participan bajo esta modalidad con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, siendo solidariamente responsables ante la Administración. Para ello deberán demostrar mediante presentación de copia certificada notarialmente del contrato entre las partes que acredite esta condición, debiendo cumplir con las especificaciones del artículo 72 y siguientes del RLCA.

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

3. PRESENTACIÓN DE TIMBRES

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

4. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

4.1. El oferente según artículo 65 del RLCA, deberá aportar lo siguiente:

4.1.1. Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales.

4.1.2. Declaración jurada de que no está afectado por ninguna causal de prohibición.

4.1.3. Certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. En todo caso la Administración podrá constatar en cualquier momento, el cumplimiento de las obligaciones obrero patronales. En caso de que el oferente presente certificación de que no se encuentra inscrito como patrono ante la CCSS, y del objeto licitado se derive tal obligación, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS.

4.1.4. Deberán acompañar a la oferta, fotocopia legible de la cédula de identidad, en caso de personas físicas y fotocopia legible de la cédula de identidad del representante legal, en caso de personas jurídicas.

4.1.5. Certificación que se encuentran al día con el pago de impuesto de las sociedades según lo dispuesto en la Ley N° 9024.

4.2. En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, **únicamente el adjudicatario**, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar:

4.2.1. Personería jurídica actualizada. Cuando la oferta sea suscrita por apoderado o representante legal deberá presentarse una certificación notarial o registral. Asimismo, en caso de personas jurídicas, deberá aportarse una certificación notarial, en la que se acredite la existencia, representación y titularidad de las acciones. La dación de fe sobre la distribución de las acciones deberá realizarse con vista en los libros legalizados respectivos y no únicamente en el pacto constitutivo.

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

4.3. Todas las certificaciones y declaraciones juradas deberán ser recientes, no se aceptarán si tienen más de 2 meses de emitidas.

4.4. Los oferentes deben presentar Certificación de FODESAF y/o declaración jurada en la cual se indique que se encuentran al día o tienen arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley 8783, que reformó la Ley 5662.

5. PRECIO

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

5.2. El precio cotizado debe presentarse en números y letras coincidentes. En caso de divergencia, prevalecerá la suma consignada en letras, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real, de acuerdo con lo que indica el artículo 25 del RLCA. La empresa una vez designada como adjudicataria proporcionará bajo el precio ofertado, todos los materiales, mano de obra y equipo necesario para el cumplimiento del objeto licitado.

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

5.4. La Administración no se obliga a aceptar la oferta de menor precio si considera que ésta contraviene sus intereses o la misma resulta ruinosa, según lo estipula el artículo 30 del RLCA

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

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

5.7. Descuentos y mejoras de precios: El oferente podrá ofrecer descuentos y mejoras globales a sus precios. Además, podrán ofrecerse descuentos y mejoras a los precios unitarios, según lo estipulado en los artículos 28 y 28 bis del RLCA.

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

5.9. El contratista será el responsable por el pago de los impuestos directos e indirectos, cargas sociales, contribuciones o cualquier otro tipo de obligación tributaria que establezca el ordenamiento jurídico costarricense, derivados de la ejecución de la presente contratación, para lo cual deberá indicar dentro de su oferta el monto y la naturaleza de los impuestos que la afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, tanto los impuestos, tasas, sobretasas y aranceles de importación, como los demás impuestos del mercado local. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 del RLCA.

5.10. Para el caso de pagos que se deban acreditar en el extranjero, la SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre las Remesas al exterior vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle se encuentra incluido en el artículo 59 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

5.11. Para el caso de pagos que se deban acreditar en Costa Rica, la SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre la Renta vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle en la actualidad se encuentra incluido en el artículo 23 inciso g) de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

6. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

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

6.2. Una vez que se determine que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y las condiciones específicas; se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta licitación.

6.3. La SUTEL se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación de conformidad con las posibilidades presupuestarias, asimismo se reserva el derecho de declararla desierta o infructuosa, cuando las ofertas presentadas no satisfagan plenamente los intereses de la Institución, o bien, el objeto para lo cual se ha promovido el concurso no se obtiene con las ofertas presentadas.

7. LUGAR DE PRESTACION Y DE ENTREGA DEL SERVICIO

7.1. El servicio profesional debe ser ejecutado por medio telefónico y a nivel nacional, a una muestra de usuarios de cada uno de los operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y televisión por suscripción del país.

7.2. Los operadores y proveedores del servicio de telefonía IP por ser evaluados son: AMNET Cable Costa Rica S. A. (marca TIGO), CALL MY WAY S.A. y Telecable Económico T.V.E. S.A. Estos operadores y proveedores cuentan con una base de clientes activos superior a 3500 clientes.

7.3. El operador por ser evaluado para el servicio de telefonía fija básica tradicional es el Instituto Costarricense de Electricidad.

7.4. 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). Estos operadores y proveedores cuentan con una base de clientes activos superior a 44000 clientes.

7.5. Los operadores y proveedores por ser evaluados para el servicio de transferencia de datos fija son el Instituto Costarricense de Electricidad, AMNET Cable Costa Rica S. A. (marca TIGO), Telecable Económico T.V.E. S.A., Televisora de Costa Rica S.A. (marca Cable Tica), Cable Visión de Costa Rica CVCR S.A. y Radiográfica Costarricense S.A. Estos operadores y proveedores cuentan con una base de clientes activos superior a 5500 clientes.

7.6. Los proveedores por ser evaluados para el servicio de televisión por suscripción son AMNET Cable Costa Rica S. A. (marca TIGO), Telecable Económico T.V.E. S.A., Televisora de Costa Rica S.A. (marca Cable Tica), Cable Visión de Costa Rica CVCR S.A., Servicios Directos de Satélite S.A. (marca SKY) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (marca Claro TV). Estos operadores y proveedores cuentan con una base de clientes activos superior a 58000 clientes.

7.7. La SUTEL aportará la población de los usuarios (asociados con un número telefónico) de los servicios de telecomunicaciones de cada operador o proveedor.

7.8. Todos los productos esperados indicados en el presente cartel, deberán ser entregados en la Dirección General de Calidad y Espectro de la SUTEL ubicada en la oficina de la SUTEL en Guachipelín de Escazú, 100 metros al norte de Construplaza, en el oficentro Multipark Edificio Tapantí Tercer Piso.

7.9. Los productos esperados deberán entregarse de conformidad con lo dispuesto en los numerales 21.1, 21.2, 21.3 del presente pliego.

7.10. El servicio debe ser entregado según el cronograma de las condiciones específicas detallado en el apartado 23.5.

8. PLAZO DE ENTREGA

8.1. El plazo máximo de entrega de los productos esperados o entregables tal y como se establece en cada requerimiento, de este cartel de licitación es de 3 meses calendario a partir del día siguiente en que le sea enviada por correo electrónico al adjudicatario la Orden de compra o que se le gire la orden de inicio, todo de conformidad con el cronograma establecido en las condiciones específicas del presente cartel. **Aquel oferente que ofrezca un plazo mayor al permitido, será descalificado automáticamente.**

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

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

9. GARANTÍA DE PARTICIPACION

9.1. Todos los oferentes, deben presentar, junto con su oferta, una Garantía de Participación por el 1% (uno por ciento) del monto total ofertado, en el edificio de la SUTEL, tercer piso, en la Dirección General de Operaciones, ubicada en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, 100 metros al norte de Construplaza.

9.2. La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el Capítulo IV, sección segunda, artículo 42 del R.L.C.A. En caso de realizarla por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo mediante las cuentas siguientes:

Cuenta corriente en **colones** número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica.
Cuenta cliente en **colones** número 15100010012191621.
Cuenta corriente en **dólares** número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional de Costa Rica.
Cuenta cliente en **dólares** número 15100010026209989.

9.3. Se debe de indicar en el detalle del depósito *"Garantía de Participación de la Licitación Abreviada Nº 2014LA-000005-SUTEL"*. Además debe ser otorgada en la misma moneda en la cual se cotizó la oferta. La vigencia debe ser de al menos tres (3) meses y comienza a correr a partir del momento en que se efectúe el acto de apertura. Además deberá informarse a la Proveeduría de la SUTEL, el depósito realizado, para que sea confeccionado el recibo correspondiente y pueda ser adjuntado a la oferta.

9.4. Es una obligación del oferente, mantener vigente la garantía de participación, mientras el acto de adjudicación queda en firme.

9.5. Si la garantía de participación es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.

9.6. Cuando se trate de dinero en efectivo o de títulos valores de inversión endosada a nombre de la Administración, el oferente debe señalar en forma expresa la vigencia de su garantía.

9.7. La Garantía de participación será devuelta a petición de los oferentes no adjudicados, en forma escrita ante el área de proveeduría, dentro de los 8 días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación y al proveedor adjudicado, cuando lo solite en forma escrita ante el área de proveeduría, 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.

10. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

10.1. De conformidad con el artículo 40 del RLCA, el adjudicatario debe depositar una Garantía de Cumplimiento por el 10% (diez por ciento) del total de la adjudicación a favor de la SUTEL, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación en el edificio de la SUTEL, tercer piso, en la Dirección General de Operaciones ubicada en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, 100 metros al norte de Construplaza.

10.2. La Garantía de Cumplimiento debe tener una vigencia de al menos 4 meses calendario a partir de la fecha en que el acto de adjudicación adquiera firmeza. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo establece el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.

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 cumplimiento será devuelta al adjudicatario, a su solicitud en forma escrita al área de proveeduría, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha que la SUTEL tenga por cumplido el contrato a su satisfacción, comprobado mediante documento suscrito por el supervisor de la licitación Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.

10.8. 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.

10.9. 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.

11. FORMALIZACION DE LA LICITACION

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. La SUTEL notificará, oportunamente, en caso que corresponda al adjudicatario la fecha señalada para la firma del contrato.

11.4. 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.

11.5. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento sobre refrendo y sus modificaciones de las contrataciones de la Administración Pública, la SUTEL someterá a aprobación interna o visto bueno de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo, el contrato, en caso que corresponda, que se llegue a formalizar por el presente procedimiento de contratación administrativa.

11.6. La eficacia de las contrataciones y la emisión de las respectivas órdenes de compra, quedarán sujetas a la aprobación de los contratos por parte de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo. La inexistencia o denegación de la aprobación o refrendo, impedirá la eficacia jurídica del contrato y su ejecución quedará prohibida sin perjuicio ni responsabilidad para ninguna de las partes.

11.7. Para efectos de facilitar los trámites de refrendo, se deberá indicar en la oferta, el nombre y las calidades de la persona facultada para la firma del contrato correspondiente; una vez adjudicado se deberá presentar el poder que le acredite para tal hecho.

11.8. El adjudicatario deberá cancelar el equivalente a las especies fiscales que se requieran, el cual equivale a dos colones con cincuenta céntimos (¢ 2,50) por cada mil colones (¢ 1000,00) del valor del contrato en timbres fiscales.

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

12. CLAUSULA PENAL

12.1. Si existiera atraso en el periodo establecido para la elaboración y presentación de la herramienta (encuesta) y entrega del producto final, según el plazo estipulado en el presente cartel, de acuerdo con los términos de la oferta y la respectiva orden de compra o contrato y ese atraso no fuere justificado de manera satisfactoria ante el Área de Proveeduría, el adjudicatario deberá cubrir por concepto de cláusula penal, por cada día hábil de atraso, la suma equivalente al 1% (uno por ciento) del monto total adjudicado, de conformidad con el numeral 47 del R.L.C.A.

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

12.3. El monto total por la aplicación de la cláusula penal y las multas por la entrega de información defectuosa, no podrá exceder el monto del veinticinco por ciento (25 %) del monto total adjudicado.

12.4. El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo de área de Proveeduría, junto con la asesoría técnica de las supervisoras a cargo de la contratación.

12.5. 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.

13. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, FORMA DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

13.1. 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 las facturas originales timbradas en la recepción de la SUTEL, previa aceptación definitiva de los productos de la contratación por parte de la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia.

13.2. Para la correcta ejecución, la SUTEL empleará la siguiente forma de pago: Por medio de transferencia electrónica, por lo cual el oferente deberá indicar en su factura, el número de cuenta corriente del Banco Nacional (en colones y dólares) y en caso de no poseer con dicho banco, deberá indicar el número de cuenta cliente (SINPE) (en colones y dólares) y el banco correspondiente.

13.3. 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.

13.4. 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.

13.5. El pago se realizará de la siguiente manera:

13.5.1. Un 25 % tras la entrega a satisfacción de la SUTEL de las herramientas por aplicar (encuesta) para los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, transferencia de datos fija, televisión por suscripción, así como la revisión y actualización de la herramienta con la cual cuenta la SUTEL para evaluar el servicio de telefonía móvil y transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil). Estas herramientas deben cumplir con lo requerido en el presente cartel, deberán ser aplicadas para el respectivo estudio. Asimismo, el adjudicatario deberá evaluar la muestra de los usuarios a los cuales se les aplicarán las encuestas para cada operador o proveedor de acuerdo con los servicios y los parámetros que se solicitan en el presente cartel. 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.

13.5.2. Un 75% tras la entrega a satisfacción de la SUTEL de los resultados de la aplicación de las herramientas (encuestas) y sus respectivos análisis, los cuales se solicitan en esta contratación. La Superintendencia de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Calidad, será la unidad encargada de verificar la correcta ejecución de la contratación, por lo tanto dará su aprobación de que los productos esperados se han recibido a entera satisfacción, previo a que se realice el pago final.

13.6. Esta Superintendencia no asumirá gastos adicionales en los cuales haya incurrido el oferente por un mal cálculo de costos al momento de haber presentado la oferta.

13.7. En caso de que al momento de presentar las facturas al cobro, el adjudicatario le adeude dinero a la Administración por concepto de cláusula penal prevista; ésta podrá ser deducida de los pagos o bien de los saldos pendientes de pago.

13.8. A las facturas a cancelar se le deducirá un 2% del monto total de la factura, por concepto de Impuesto sobre la Renta y a la factura internacional se aplicará de conformidad con lo que establece el artículo 59 de la Ley sobre el Impuesto de la Renta.

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

14.1. Recepción provisional: el adjudicatario deberá dar aviso en forma escrita a las administradoras de esta contratación de la fecha de entrega, con 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.

14.2. Recepción definitiva: Posteriormente a la entrega provisional, la SUTEL contará con un plazo máximo de 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.

14.3. El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar las modificaciones, correcciones y/o aclaraciones solicitadas por la SUTEL.

15. CONFIDENCIALIDAD:

15.1. El adjudicatario deberá presentar un formato de acuerdo de confidencialidad, el cual será evaluado por la SUTEL para su posterior firma, de previo al inicio de la ejecución de la presente contratación. Dicho acuerdo deberá asegurar que las herramientas que serán elaboradas y aplicadas (encuestas), así como los datos que se obtenga de la aplicación y análisis de estas, y los respectivos informes de entrega de resultados son propiedad de la SUTEL por lo que únicamente serán suministrados a esta Superintendencia. Adicionalmente, el personal del adjudicatario no podrá revelar o divulgar de forma parcial o total la información (bases de números y la ubicación de estos por provincia, cantón y distrito, el contenido como tal de las herramientas aplicadas, los datos puros obtenidos de la aplicación de estas, los datos obtenidos a partir del análisis de estas encuestas y el informe final con el resumen de los resultados obtenidos) a empresas o entidades ajenas a esta institución, y no deberá disponer la información registrada de forma distinta a los objetivos de esta contratación.

15.2. Si se detecta y comprueba que en la empresa contratada, alguno de sus representantes o consultores contratados incumplen con esta confidencialidad, se aplicará lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la L.C.A.

16. CESIÓN DE DERECHOS:

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

17. ADMINISTRADORAS DEL CONTRATO

17.1. 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 los responsables de responder todas las consultas técnicas que surjan en este concurso. Además se encargarán de verificar la correcta ejecución de la presenta licitación, por lo cual darán su aprobación de que los productos se han recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente y serán las encargadas de recibir conforme las facturas correspondientes.

17.2-Todas las consultas técnicas sobre este cartel, deberán presentarse en forma escrita ante la recepción de la Sutel, o al correo electrónico proveeduría@sutel.go.cr, las cuales serán trasladas a dichas administradoras, por lo que no se permite que el oferente realice ningún tipo de consulta por teléfono o directamente a las supervisoras; sin embargo una vez adjudicado el concurso si podrán comunicarse el adjudicatario con el administrador del contrato, sin ser intermediaria el área de proveeduría.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

18. OBJETO DEL SERVICIO POR CONTRATAR

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

19. DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL SERVICIO

19.1. Especificaciones de las herramientas (encuestas) que deben ser aplicadas, las cuales deben ser debidamente aprobadas por la SUTEL.

19.1.1. Servicio de Telefonía IP: el oferente debe desarrollar una herramienta que permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:

a. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía 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 IP en sus agencias o puntos de comercialización.

c. El grado de percepción de la calidad respecto a la reparación de averías por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía IP.
d. El grado de percepción de la calidad respecto a la facturación del servicio por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía IP.
e. El grado de percepción de la calidad respecto al funcionamiento del servicio brindado por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de telefonía IP.
f. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
g. La edad de los usuarios encuestados.
h. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
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 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)

19.1.2. 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 19.1.1.

Tabla 1 Detalle de los indicadores que deben ser incluidos en la herramienta (encuesta).

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 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.

Factores	Servicio Telefonía Móvil (incluye datos móvil)
	Para prepago: -Valoración del proceso de recarga -Valoración del servicio de consulta de saldos
Funcionamiento del servicio	-Calidad de Voz (nivel de ruido en la comunicación establecida) -Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio -Completación de llamadas -Llamadas Caídas -Calidad de los servicios de llamadas internacionales, fax to mail, sala virtual de reuniones, buzón de voz -Accesibilidad al servicio de voz -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)

19.1.3. Servicio de Telefonía Fija Tradicional: el oferente debe desarrollar una herramienta que permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:

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

j. Indicar el monto que cancela por concepto de facturación del servicio de telefonía fija tradicional.
k. Grado de satisfacción respecto a la interoperabilidad del servicio (puede establecer comunicaciones hacia números asignados a otros Operadores y Proveedores de Servicio (Por ejemplo: 6xxx-xxxx, 7xxx-xxxx, 5xxx-xxxx, entre otros)

19.1.4. 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 19.1.3.

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

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 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. **Para prepago:** -Valoración del proceso de recarga -Valoración del servicio de consulta de saldos
Funcionamiento del servicio	-Calidad de Voz (nivel de ruido en la comunicación establecida) -Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio -Completación de llamadas -Llamadas Caídas -Calidad de los servicios de llamadas internacionales, fax to mail, sala virtual de reuniones, buzón de voz -Accesibilidad al servicio de voz -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)

19.1.5. Servicio de Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil): el oferente debe revisar y actualizar la herramienta con la cual cuenta la SUTEL (referirse al Anexo 1) de forma tal que permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:

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

p. La zona geográfica específica donde utiliza el servicio el usuario encuestado.
q. La cantidad de usuarios encuestados cuyo terminal es homologado.
r. La velocidad contratada del servicio de datos móvil.
s. Estado de recepción de comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa, en los últimos 3 mes.
t. Estado de recepción de llamadas por sistemas automatizados en los últimos 3 meses.
u. Estado de recepción de mensajes de texto no solicitados, con fines de venta directa, en los últimos 3 mes.

19.1.6. La herramienta desarrollada debe incluir la evaluación de los indicadores que se detallan en la tabla a continuación. Estos indicadores se encuentran debidamente asociados a los factores detallados en los incisos a, b, c, d y e del apartado 19.1.5.

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

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 tramite
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 -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 -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	-Conocimiento de las áreas de cobertura de su operador -Grado de satisfacción con las áreas de cobertura brindadas -Calidad de Voz (nivel de ruido en la comunicación establecida) -Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio -Completación de llamadas -Llamadas Caídas -Calidad de los servicios de SMS, MMS, buzón de voz -Accesibilidad al servicio de voz -Disponibilidad del servicio de voz(Interrupciones) -Accesibilidad al servicio de transferencia datos -Calidad del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil) -Velocidad de transferencia -Retardo -Disponibilidad del servicio de datos(Interrupciones)

19.1.7. Servicio de Transferencia de datos fija: el oferente debe desarrollar una herramienta que permita evaluar todas las variables que se enumeran a continuación:

a. El grado de percepción de la calidad respecto a la atención telefónica brindada por sus respectivos operadores o proveedores del servicio de trasferencia 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 trasferencia 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 trasferencia de datos fija.
d. El grado de percepción de las calidad respecto a la facturación del servicio o el proceso de recarga y consulta de saldos, por parte de sus respectivos operadores o proveedores del servicio de trasferencia 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 trasferencia 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) de los servicios de telefonía móvil o transferencia de datos móviles.
j. La velocidad contratada del servicio de trasferencia de datos fija.

19.1.8. 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 19.1.7.

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

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 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	-Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio -Accesibilidad al servicio de transferencia datos -Velocidad de transferencia -Retardo (Latencia)

19.1.9. Servicio de Televisión por Suscripción:

a. Identificar si los clientes activos han experimentado interrupciones del servicio o continuidad del servicio del TV por suscripción.
b. Indicar la cantidad de interrupciones del servicio o continuidad del servicio de TV por suscripción en durante un período de un mes.
c. Identificar si las interrupciones del servicio han sido generales o han afectado canales específicos.
d. Identificar el tipo de interrupción que el cliente ha experimentado: distorsión de la imagen, ausencia de sonido, ausencia completa de la imagen, entre otros.
e. El nivel educativo de los usuarios encuestados.
f. La edad de los usuarios encuestados.
g. El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor.
h. 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.

19.2. Especificaciones técnicas de la metodología de las herramientas (encuestas).

19.2.1. El oferente debe aplicar el modelo de análisis factorial o multivariable en la construcción de las herramientas. Estas se deben diseñar para obtener dos tipos de resultados, los indicadores correspondientes a los factores y sus variables explicativas; y los análisis de frecuencia.

19.2.2. Los instrumentos de medición elaborados por el oferente deben ser creados 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.

19.2.3. El oferente 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.

19.2.4. El oferente 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.

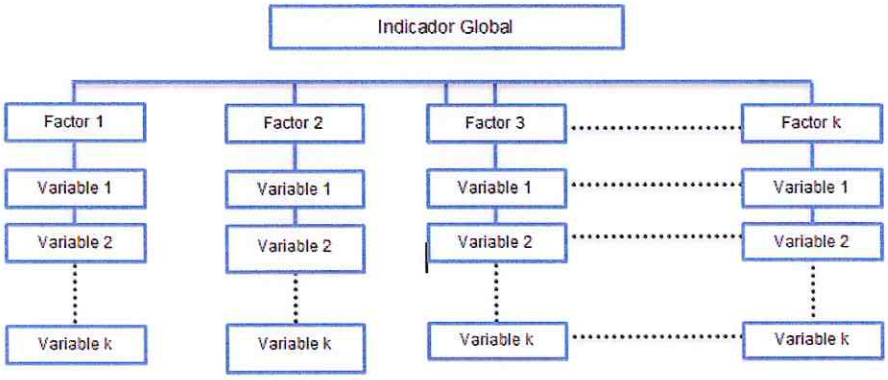

Figura 1 Esquema de definición de indicadores, factores y variables.

19.2.5. 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.

19.2.6. El adjudicatario deberá impartir la debida capacitación a los funcionarios de la SUTEL que permita conocer las herramientas, así como el análisis de resultados que se obtengan a partir de la aplicación de estas.

19.2.7. Población meta del estudio

19.2.7.1. La población meta del estudio son los clientes (hombres y mujeres) de las diferentes operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía tradicional fija, 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 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6 del presente cartel.

19.2.7.2. Los clientes de los servicios de telefonía IP, telefonía tradicional, a los cuales se les apliquen las herramientas, deben contar con líneas activas.

19.2.7.3. Los clientes de los servicios de telefonía móvil y transferencia de datos móviles deben contar con líneas prepago y pospago activas. A continuación de detalla la definición de ambos tipos de línea:

a. Línea activa prepago: Servicio de telecomunicaciones que registra, por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa (90) días calendario, anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago.

b. Línea activa pospago: Servicio de telecomunicaciones que no se encuentre en suspensión definitiva del servicio según los artículos 12 y 34 del RPUF y que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o bien, que mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador de la plataforma de pospago.

19.2.7.4. La edad de los entrevistados será igual o superior a los 15 años, a nivel nacional y por regiones del país.

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

19.2.8. Muestra del estudio

19.2.8.1. En la tabla a continuación se detalla la muestra que SUTEL propone sea valorada para cada uno de los operadores y proveedores de los servicio detallados en los apartados 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6.

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

Variables	Detalle
Margen de error	3%
Nivel de confianza	95%
Nivel de heterogeneidad	50%
Tamaño del universo Servicio Telefonía IP	29786
Tamaño muestral por operador del Servicio Telefonía IP (propuesto)	**1031**
Tamaño del universo Servicio Telefonía fija tradicional	936035
Tamaño muestral por operador por Servicio Telefonía fija tradicional (propuesto)	**1066**
Tamaño del universo Servicio Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles	7111979
Tamaño muestral por operador por Servicio Telefonía Móvil y Transferencia de datos a través de redes móviles (propuesto)	**1067**
Tamaño del universo Servicio Transferencia de datos fija	467925
Tamaño muestral por operador por Servicio Transferencia de datos fija (propuesto)	**1065**
Tamaño del universo Servicio Televisión por suscripción	579518
Tamaño muestral por operador por Servicio Televisión por suscripción (propuesto)	**1066**

19.2.8.2. Como marco muestral el adjudicatario deberá utilizar la base de números telefónicos que la SUTEL proporcionará por cada operador y proveedor bajo estudio, 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.

19.3. Aplicación de la encuesta

19.3.1. El adjudicatario deberá aplicar las encuestas a nivel telefónico. Asimismo, el adjudicatario deberá, para cada usuario que no conteste, no desee dar respuesta a la encuesta o no pueda completar la encuesta del operador, sustituirlo con base en la población estudiada para garantizar que la cantidad de usuarios de la muestra se mantenga invariable.

19.3.2. El oferente deberá contar con equipos de trabajo debidamente identificados y capacitados en atención al cliente y realización, que lleven a cabo las diversas tareas requeridas para la respectiva ejecución de la contratación así como la entrega de todos los productos esperados.

19.3.3. El oferente deberá aportar la documentación necesaria, debidamente certificada por un notario público, que permita hacer acreditar por separado que las personas que integran los diversos grupos de trabajo cuentan con la debida capacitación para realizar las tareas asignadas. Los grupos de trabajo que como mínimo deberán ser conformados son:

a. Grupo de desarrollo de la herramienta (encuesta).
b. Grupo de estimación de la muestra (estadistas).
c. Grupo de supervisión de la ejecución de la herramienta.
d. Grupo de aplicación de la herramienta.
e. Grupo de análisis de los resultados obtenidos producto de la aplicación de la herramienta.

19.3.4. 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.

19.3.5. 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.

20. 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:

20.1. **Entrega de las herramientas (encuesta) y muestras seleccionadas:** El adjudicatario deberá realizar la entrega formal de las herramientas (encuesta) que serán aplicadas durante la realización del estudio establecido en el presente cartel, así como el detalle de las muestras seleccionadas a partir de la base de números telefónicos aportada por SUTEL. Estas herramientas y muestras seleccionadas debe 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 ***19.1.1, 19.1.3, 19.1.5, 19.1.7 y 19.1.9,*** asimismo deben cumplir con lo indicado en los apartados: ***19.1.2, 19.2.3, 19.2.5, 19.1.8, 19.2.1, 19.2.2, 19.2.3, 19.2.4 y 19.2.5*** del presente cartel. La muestra seleccionada deberá cumplir con lo establecido en el apartado ***19.2.8 Muestras del estudio*** sub apartado ***19.2.8.1***.

20.2. **Reporte o reunión de enlace bisemanal:** El adjudicatario deberá remitir un reporte bisemanal o celebrar una reunión de enlace y progreso, 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. En caso de efectuarse reuniones de enlace, estas deben ser debidamente documentadas mediante actas con temas tratados y acuerdos, para su respectiva firma y aprobación.

20.3. **Entrega del informe final:** El informe final, debe ser remitido a esta Superintendencia en un tiempo máximo de 10 días hábiles después de terminado el periodo de aplicación de las encuestas (estos 10 días se deben tomar en cuenta dentro del plazo total de la contratación). Este debe incluir lo siguiente:

20.3.1. Fecha de inicio y fin de aplicación de las respectivas herramientas detallado por servicio evaluado, de acuerdo a los indicados en los apartados 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6.

20.3.2. Detalle de los Operadores cuyos clientes fueron encuestados, así como la composición de la muestra analizada para cada uno de estos, detallado por servicio.

20.3.3. Aspectos metodológicos utilizados para la definición de las herramientas y aplicación de estas.

20.3.4. Detalle de la distribución de la muestra por área geográfica, edad de los usuarios encuestados, nivel de educativo.

20.3.5. Respecto al servicio de telefonía móvil y transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), detallar la distribución de muestra por clientes con líneas prepago y pospago, si cuentan con el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), si el terminal es homologado, si el terminal es Smartphone o convencional, si adquirieron un paquete de servicio con terminal, cantidad de usuarios que identifican si se encuentran conectados a la red GSM o WCDMA, así como la velocidad contratada del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil).

20.3.6. Indicadores aplicados.

20.3.7. Resultados obtenidos de cada una de las preguntas incluidas en las herramientas aplicadas.

20.3.8. Cruces de variables características de la aplicación de este tipo de estudios, así como el siguiente cruce específico:

20.3.8.1. Análisis de la correlación entre las siguientes variables: conocimiento de si el terminal está conectado a la red GSM (2G) o WCDMA (3G), velocidad contratada para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y la frecuencia con la cual experimenta problemas con el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil).

20.3.8.2. Cualquier otro cruce de variables que la SUTEL disponga durante la ejecución de la contratación.

20.3.9. Evaluación (nota alcanzada) por cada operador y desglosada por los servicios respectivos.

20.3.10. Conclusiones.

20.3.11. Recomendaciones.

20.3.12. Herramientas (encuesta) aplicadas.

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 o las reuniones de enlace semanales.

20.4. **Entrega de un informe ejecutivo:** el cual debe contener los datos más relevantes obtenidos a partir del análisis de los resultados del estudio realizado, con su respectiva presentación en formato .*ppt o similar.

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

20.6. 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.

21. INDICACIONES SOBRE LA FORMA DE PRESENTAR EL PROYECTO

21.1. Debe entregar una copia digital e impresa de los entregables solicitados en el apartado de "***20 Productos Esperados***" (***20.1 Entrega de la herramienta (encuesta) y muestra seleccionada, 20.2 Reporte o reunión de enlace semanal, 20.3 Entrega del Informe final, 20.4 Entrega del informe ejecutivo***).

21.2. Debe entregar una copia digital de lo solicitado en el apartado ***20.5 Entrega de las encuestas aplicadas***.

21.3. Se deberá realizar una exposición de los resultados obtenidos ante los supervisores técnicos, esta deberá ser presencial de al menos 4 horas a 10 funcionarios de la Dirección General de Calidad.

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

22. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Los oferentes deberán presentar un cronograma desagregado que detalle todos y cada uno de los pasos requeridos para dar cumplimiento a lo indicado en el presente cartel. El cronograma debe estar estructurado para poder ser completado en tres (3) meses calendario como máximo, tomando en cuenta la entrega de la totalidad de los productos esperados de la contratación. Asimismo en ese periodo se debe realizar la entrega completa de la información que contemple todas las correcciones y solicitudes de modificación por parte de la SUTEL. El cronograma aportado deberá cumplir al menos con el detalle del apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**5 del presente cartel. **Los oferentes que no presenten esta información serán excluidos del proceso de selección.**

23. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

23.1. No podrán participar en el presente procedimiento de licitación abreviada, 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 certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito. **De no presentarse dicha información la oferta se descalificada automáticamente del concurso**.

23.2. El oferente debe señalar el nombre, apellidos y el rol que va a ejecutar cada uno de los miembros del equipo destinado al objeto de la presente contratación.

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

23.3.1. 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 o similar, para lo cual deberá presentar copia del título correspondiente, además deberá estar al día con el Colegio Profesional correspondiente, lo cual deberá demostrarlo con una certificación que no debe ser de más de un mes de emitida y contar con experiencia mínima de 5 años en el diseño, elaboración, aplicación y análisis de estudios estadísticos cualitativos y cuantitativos estadísticos.

23.3.2. La empresa debe dedicar al proyecto además del Director citado en el punto anterior, un Bachiller en Estadística, lo cual deberá demostrarlo con copia del título correspondiente además deberá estar al día con el Colegio Profesional correspondiente, lo cual deberá demostrarlo con una certificación que no debe ser de más de un mes de emitida y contar con experiencia mínima de 3 años en diseños muéstrales y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

23.3.3. El oferente deberá demostrar con base en los recursos humanos disponibles para realizar la contratación, que éstos podrán cumplir con los entregables

requeridos y con el cronograma propuesto.

23.3.4. Contar con instalaciones físicas, logística de trabajo de campo, recursos técnicos, metodológicos, las cuales garanticen la calidad de los servicios solicitados.

23.3.5. El oferente deberá aportar la documentación necesaria y debidamente autenticada por notario público que permita asegurar el cumplimiento de los apartados: 23.2.1, 23.2.2, 23.2.3, 23.2.4. **Los oferentes que no presenten esta información serán excluidos del proceso de selección.**

23.4. El oferente deberá aportar los siguientes documentos:

23.4.1. El programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, indicar para estos la fecha de vigencia de los programas y la fecha inicial de aplicación.

23.4.2. El detalle del sistema de control de calidad aplicado con el fin de garantizar la integridad de la ejecución de la contratación y los resultados que se obtengan de esta.

23.4.3. Los oferentes que no presenten esta información indicada en los apartados 23.4.1y 23.4.2 serán excluidos del proceso de selección.

23.5. 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:

23.5.1. El cronograma presentado deberá ser coherente, además debe estar bien estructurado, detallado y organizado; por lo cual deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:

23.5.1.1. El detalle de las fechas en las cuales se realizará el desarrollo de la herramienta (encuestas) y su respectiva entrega bajo aprobación de la SUTEL.

23.5.1.2. El detalle de las fechas en las cuales se realizará la capacitación y entrenamiento de los encuestadores en la aplicación de la herramienta definida y aprobada por la SUTEL.

23.5.1.3. El detalle de las fechas en las cuales se realizará las pruebas de la aplicación de la herramienta desarrollada y debidamente aprobada por la SUTEL.

23.5.1.4. El detalle de las fechas en las cuales se realizarán las entrevistas, así como la verificación de entrevistas (en caso que deban repetir alguna de las efectuadas).

23.5.1.5. El detalle de las fechas en las cuales se realizará la supervisión de control de calidad.

23.5.1.6. La duración en días de todas las tareas y sub-tareas por realizar adicionales a las indicadas anteriormente.

23.5.1.7. Las fechas de presentación de los reportes o reuniones de enlace semanales con funcionarios de la SUTEL.

23.5.1.8. Las fechas de reuniones con la SUTEL para la revisión de los entregables de información.

23.5.1.9. El recurso humano dedicado para cada una de las tareas.

23.5.1.10. El cronograma debe ser dinámico, por lo que deberá contener un campo que indique el porcentaje de consecución de cada una de las tareas; con el objetivo de que cada semana se pueda evaluar el grado de avance de la evaluaciones de calidad realizadas.

23.5.1.11. El cronograma debe incluir la línea crítica de actividades.

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

23.6. Para todos los casos en los que se solicite información adicional en forma escrita, relacionada con la experiencia tanto a nivel de empresa como del equipo de trabajo, así como de formación profesional, los oferentes deberán presentar la documentación requerida para su respectiva acreditación. Entre ellos títulos de los profesionales, currículos, experiencia en consultorías realizadas, certificaciones, referencias entre otros. **Las empresas que no aporten esta información serán excluidas del proceso de selección.**

24. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACION

24.1. 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.

24.2. 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 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).

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

CONCEPTO		**Peso asignado**
Evaluación económica		**60%**
i. Precio	60%	
Experiencia comprobada del oferente		**25%**
ii. Experiencia del oferente en estudios cuantitativos, aplicando técnicas y métodos especializados.	25%	
Evaluación del tiempo de ejecución		**15%**
iii. Realizar la entrega de los productos esperados en una fecha menor a la indicada como máxima en el presente cartel (tres meses).	15%	
TOTAL		**100%**

a) Precio (60 puntos):

a.1 Precio, 60 puntos:

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

P= (Pb/Pe) x 60

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) Experiencia comprobada por el oferente (25 puntos):

El oferente, debe señalar claramente en su oferta la experiencia 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:

Más de 1 a menos de 3 años = 5%
Más de 3 a menos 6 años = 5%
Más de 6 a menos 9 años = 5%
9 años o más = 10%

Para los efectos de esta calificación se deberá adjuntar un listado de proyectos, donde acredite los proyectos en los que ha participado la empresa y que acrediten la experiencia solicitada. Esta tabla deberá contener al menos: objetivo del estudio, descripción de las actividades desarrolladas por la empresa, periodo de ejecución del proyecto, organización que lo contrató. Para determinar la cantidad de años de experiencia, se sumarán los periodos (por mes) que duró la ejecución del proyecto. 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.

c) **Evaluación del tiempo de ejecución (15 puntos):**

c.1 Tiempo de ejecución, este parámetro se evaluará en términos del tiempo de ejecución que le tome al oferente (empresa) realizar la entrega de todos los productos esperados solicitados en el presente cartel, tomando en consideración la debida aplicación de la herramienta. (15 puntos):

TEJ= (TEJo/(TEJm)) x 15

Dónde:
TEJ = Puntaje obtenido en cuanto al tiempo de ejecución
TEJo = Menor tiempo de ejecución presentado por los oferentes.
TEJm = Mayor tiempo de ejecución presentado por los oferentes.

Los oferentes deberán presentar el cronograma con los detalles respectivos, el cual permita verificar el tiempo de ejecución de la presente contratación así como la entrega de los productos esperados por debajo del plazo máximo de 3 meses definido. El representante legal deberá presentar una carta original o copia certificada donde se compromete a brindar los productos de la presente contratación en el pazo ofertado menor al máximo de 3 meses. **De no presentarse esta información, el oferente en cuestión no obtendrá calificación alguna por este punto.**

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 siguiente: http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/publicaciones-vigentes/275 , lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad de no ser notificados de cualquier aclaración o modificación que se realice al cartel, ya que ese es el medio oficial que utilizará la Institución para notificar.

Juan Carlos Sáenz
Jefe Área de Proveeduría y Servicios Generales

Ing. Glen Fallas Fallas
Director Dirección General de Calidad

Anexo 1: Herramienta aplicada al Servicio de Telefonía Móvil y Transferencia de Datos a través de Redes Móviles (Internet Móvil) en el año 2013.

EVALUACION DE LA SATISFACCION CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE TELEFONIA MOVIL

Estimado señor (a): La **SUTEL** está interesada en conocer su opinión acerca del servicio que le es brindado por su operador de SERVICIO CELULAR. Para ello le solicitamos unos minutos de su tiempo para que me conteste algunas preguntas. Toda la información que usted me suministre será absolutamente confidencial. Muchas gracias!

IDENTIFICACION DEL INFORMANTE

FECHA:	HI:	HF:
Número de teléfono:	Provincia:	Cantón:
Nombre del informante:		

Segmentos de Análisis

F1. Sexo:	1. Masculino	2. Femenino		
F2. Edad:				
F3. Escolaridad:	1 Primaria incompleta o menos 2 Primaria completa	3 Secundaria incompleta 4 Secundaria completa	5 Univ. incompleta 6 Univ. completa	9 Técnico 99 No contesta
F4. Estado civil	1 Soltero 4 Viudo	2 Casado 5 Unión libre	3 Separado 6 Divorciado	
F5. Ocupación:				

SOBRE EL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR

P1. Actualmente, ¿con cuál operador tiene usted el servicio de telefonía celular?

1 Kölbi 2 Movistar 3 Claro 4 Tuyo 5 Fullmóvil 99 Ns/Nr

P2. ¿Hace cuánto tiempo tiene su servicio de telefonía celular con...**LEER RESPUESTA P1**? _____ **1.** Meses **2.** Años

P3. Respecto a su servicio celular, dígame lo siguiente:

a.	¿Tipo de servicio que posee?	1 Post pago	2 Prepago	99 Ns/Nr
b.	¿Tipo de celular que posee?	1 Smartphone	2 Convencional	99 Ns/Nr
c.	¿Tipo de línea que posee?	1 GSM	2 3G	99 Ns/Nr

P4. Adquirió su servicio celular mediante un plan

1 Si 2 No 99 Ns/Nr

P8. ¿Tiene usted el servicio de internet en su celular? **1.** Sí **2.** No **(PASE p.11)**

P9. ¿Cuál es su velocidad contratada?

1 512Kb 2 1 mg 3 1,5 Mg 4 2 Mg 5 2,5 Mg 6 3 Mg 7 4 Mg 8 5 Mg

P10. ¿Qué tan frecuente es que usted tenga problemas con el internet de su celular?

1 Siempre 2 Casi siempre 3 A veces 4 Muy poco 5 Nunca 99 Ns/Nr

P.11. ¿Está su teléfono homologado? **1.** Sí **2.** No **99.**Ns/Nr

Significa que el teléfono está aprobado por la SUTEL y funciona para todos los operadores. En el caso de CR peritos autorizados llevan a cabo las pruebas técnicas para la respectiva homologación de los terminales, remitiendo los resultados a la SUTEL, la cual verificar los resultados obtenidos para la emisión del certificado respectivo.

Instrucción al encuestador: A continuación se presentan una serie de escalas. A la hora de realizar la pregunta deber ser orientadas para que se consulte al usuario su grado de satisfacción, frecuencia o evaluación de calidad en escala de 1 al 5, cada una de las preguntas tiene la indicación según sea el caso.**SA** para nivel de satisfacción/ **FRE** para frecuencia /**CA** para Calidad.

Debe de preguntarse encabezando la preguntar con "siendo 5 la mayor satisfacción/frecuencia/ Calidad posible y 1 la menor"

I. Atención personalizada (se pregunta por la calidad de la atención recibida sea la consulta por servicio celular o internet celular)	Servicio celular						
P.12 (SA) Cuando usted va personalmente a las oficinas de su prestador, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que dura para ser atendido?	1	2	3	4	5	**6.** Nunca ha ido	**NA**
P.13 (SA) ¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	1	2	3	4	5	**6.** Nunca ha ido	
P.14 (SA) ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los productos y servicios?	1	2	3	4	5	**6.** No ha recibido	
II. Atención telefónica (se pregunta por la calidad de la atención recibida sea la consulta por servicio celular o internet celular)	Servicio en general						
P.15 (SA) Al realizar una consulta telefónica a su operador de servicio, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que dura para ser atendido?	1	2	3	4	5	**6.** No ha consultado	**NA**
P.16 (SA) ¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	1	2	3	4	5	**6.** No ha consultado	
P.17 (SA) ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los productos y servicios?	1	2	3	4	5	**6.** No ha consultado	
P.18 La persona que lo atendió, ¿le asignó algún número de operación a su trámite para darle seguimiento a su consulta?	**1.** Sí, me lo brindo					**2.** No me lo brindó	

III. Entrega del servicio	Servicio celular					Internet en su celular				
P.19 (SA) ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto del tiempo de activación de los servicios solicitados?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P.20 (SA) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el paquete de servicios que activó?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P.21 ¿Cómo evalúa la calidad del servicio del paquete activado?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IV. Activación y reparación de averías servicio celular	Servicio celular					Internet en su celular				

P.22 (FRE) En las últimas 4 semanas, ¿qué tan frecuente han sido las interrupciones en el servicio celular?	1	2	3	4	5	**6.** No ha tendido interrupciones	1	2	3	4	5
P.23 ¿Conoce usted algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio?	**1.** Sí			**2.** No			**1.** Sí			**2.** No	
P.24 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con la solución que le dan a la hora de reportar una avería?	1	2	3	4	5	**6.** Nunca he reportado averías **(PASE.P26)**	1	2	3	4	5
P.25 (SA) En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías?	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

V. Facturación del servicio

5.1 SOLO POSPAGO	Servicio celular
P.26 ¿Recibe algún tipo de factura (física o electrónica) de parte de su operador?	**1.** Sí **2.** No
P27 ¿Su operador de servicio le entrega la facturación con suficiente antelación a la fecha de vencimiento de su servicio?	**1.** Sí **2.** No

P.28 ¿Con respecto a su factura por el servicio de celular pos pago indique:

a. ¿Es entendible?	**1.** Sí **2.** No **99.**Ns/Nr
b. ¿Está desglosada con claridad?	**1.** Sí **2.** No **99.**Ns/Nr

5.2 SOLO PREPAGO					
P.29 (SA) ¿Cuándo recarga se le acredita adecuadamente los montos de recarga?	**1.** Sí		**2.** No		
P.30 (SA) ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de consulta de saldos de servicio celular?	1	2	3	4	5

VI. Funcionamiento del servicio

	Servicio celular					Internet en su celular				
P.31 ¿Conoce usted las zonas o áreas de cobertura de su operador de servicio celular/ internet en su celular?	**1.** Si las conozco **2.** No las conozco					**1.** Si las conozco **2.** No las conozco				
P.32 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con la velocidad del servicio de internet en su celular?	**NA**					1	2	3	4	5
P.33 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con la cobertura de su operador de servicio?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P.34 (FRE) ¿Con qué frecuencia escucha ruidos durante las llamadas o no logra escuchar claramente a la otra persona?	1	2	3	4	5	**NA**				
P.35 (FRE) ¿Con qué frecuencia se le interrumpe o "cae" su servicio celular / internet en su celular?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P.36 (FRE) ¿Con qué frecuencia le sucede cuando genera una llamada, que esta se cae o se corta / o se cae o corta la conexión a internet?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P.37 ¿Ha tenido problemas para comunicarse con personas de otros operadores?	**1.** Sí			**2.** No		**NA**				
P.38 (CA) ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los mensajes de texto?	1	2	3	4	5	**NA**				
P.39 (CA) ¿Cómo evalúa la calidad del Buzón de voz?	1	2	3	4	5					
P.40 (CA) ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los mensajes multimedia?	1	2	3	4	5					

P.41 ¿En qué provincia y cantón utiliza más su servicio celular?

Provincia: _____ **Cantón:** _____

P.42 Generalmente ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?	1. Teléfono 2. Web 3. Agencia	1. Teléfono 2. Web 3. Agencia