

San José, 31 de julio de 2014
N° 4873-SUTEL-DGC-2014
(Al contestar refiérase a este número)

Señor
Juan Carlos Sáenz
Área de Proveeduría
Dirección General de Operaciones

MODIFICACIONES A LA LICITACION ABREVIADA No. 2014LA-000012-SUTEL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, remitimos para la publicación correspondiente, las siguientes modificaciones y realizadas de oficio al cartel de la Licitación Abreviada N° 2014LA-000012-SUTEL.

Se remiten dichos cambios en el mismo orden en que aparecen dentro del pliego de condiciones.

1) *Modificación del Objetivo General*

Se modifica el objetivo general del cartel para que se lea de la siguiente forma:

Contar con servicios profesionales que brinden soporte a los funcionarios de la SUTEL en la revisión de forma, seguimiento y consultas de reclamaciones de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, así como la coordinación, soporte, supervisión e interacción con el centro de llamadas y correo electrónico de información institucional.

2) *Modificación de la redacción del apartado 5.10*

Se modifica la redacción del apartado 5.10, la cual debe leerse de la siguiente forma

- 5.10 En caso de que corresponda, deberá certificación que se encuentra al día con el pago de impuesto de las sociedades según lo dispuesto en la Ley N° 9024.

3) *Modificación de la redacción del apartado 7.3*

Se modifica la redacción del apartado 7.3, el cual debe leerse de la siguiente forma

- 7.3 La SUTEL se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación, 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.

4) **Modificación del apartado 8.1.1 del cartel**

Se modifica la redacción del apartado 8.1.1 del cartel para que se lea de la siguiente forma

- 8.1.1. Verificar el cumplimiento de los aspectos de forma de las reclamaciones presentadas ante la SUTEL, con el fin de analizar la admisibilidad de éstas, elaborar y proponer los oficios de prevenciones para subsanar la información incompleta, preparar los acuses de recibo para las reclamaciones que cumplan los requisitos de forma, informar a los operadores de la existencia de reclamaciones y proponer posibles alternativas para su atención efectiva y eventual cierre de expedientes. Todo lo anterior a fin de que sean revisados y firmados por parte de los funcionarios de la SUTEL.

5) **Modificación del apartado 8.1.2 del cartel**

Se modifica la redacción del apartado 8.1.2 del cartel para que se lea de la siguiente forma

- 8.1.2. Colaborar en la coordinación de distribución de reclamaciones y brindar seguimiento a los plazos para el cumplimiento de las prevenciones o solicitudes de información para la correspondiente atención por parte de los funcionarios de la SUTEL.

6) **Modificación del apartado 8.1.9 del cartel**

Se modifica la redacción del apartado 8.1.9 del cartel para que se lea de la siguiente forma

- 8.1.9. Brindar apoyo logístico en las audiencias públicas que realice la SUTEL con el fin de permitir la participación ciudadana en los asuntos señalados en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593.

7) **Modificación de la redacción del apartado 8.2.2 del cartel**

Se modifica la redacción del apartado 8.2.2 del cartel, el cual debe leerse de la siguiente forma:

- 8.2.2 De conformidad con los perfiles profesionales descritos en el apartado 14 del presente cartel, se deberán cumplir con la demanda diaria de tareas asignadas y entregar **mensualmente** al menos los siguientes productos, según corresponda con el perfil:

Tareas a desarrollar	Estimado mínimo de productos esperados
Preparar acuses de recibo	30
Preparar prevenciones	5
Preparar archivos por incumplimiento de prevenciones	5

Tareas a desarrollar	Estimado mínimo de productos esperados
Atención de correos ingresados al info@sutel.go.cr	300
Atención de incidencias del call center (AVANZAS)	40
Soporte y supervisión del call center (percepción)	40 horas
Capacitación, seguimiento y retroalimentación con el centro de llamadas institucional	4 actividades
Atención de consultas de colaboradores o usuarios del Call Center (promedio de 2 a 5 minutos por llamada.)	100 llamadas

8) Modificación de la redacción del apartado 8.2.3 del cartel

Se modifica la redacción del apartado 8.2.3 del cartel, el cual debe leerse de la siguiente forma:

- 8.2.3 En los informes que el adjudicatario deberá rendir mensualmente a los Administradores del contrato, deberá detallar las tareas desarrolladas, con indicación de al menos la siguiente información: cantidad y descripción de las gestiones/tareas desarrolladas, señalar las propuestas de oficios de prevención y acuses de recibo realizados, registro de la participación en reuniones de trabajo, cantidad y naturaleza de consultas atendidas en escalamiento del centro de llamadas y por medio del correo electrónico info@sutel.go.cr, registro de los trámites y reclamaciones ingresadas mensualmente a la SUTEL, su seguimiento y generación de estadísticas por operador y materia del reclamo, información remitida al centro de llamadas para el fortalecimiento del protocolo de respuestas.

9) Modificación de la redacción del apartado 9.1 del cartel

Se modifica la redacción del apartado 9.1 del cartel para que se lea de la siguiente forma:

- 9.1 El servicio deberá brindarse directamente en las instalaciones de la SUTEL, el oferente deberá aportar el equipo de cómputo necesario para cumplir sus labores. Para todos los efectos, la SUTEL debe ser el único administrador de dicho equipo, el cual se sujetará a las políticas institucionales para poder garantizar la seguridad de la información.

10) Modificación de del apartado 10.1 del cartel

Se modifica la redacción del apartado 10.1 del cartel , el cual debe leerse de la siguiente forma:

- 10.1 El servicio deberá brindarse directamente en las instalaciones de la SUTEL, el oferente deberá aportar el equipo de cómputo necesario para cumplir sus labores. Para todos

los efectos, la SUTEL debe ser el único administrador de dicho equipo, el cual se sujetará a las políticas institucionales para poder garantizar la seguridad de la información.

11) Modificación del apartado 10.2 del cartel

Se modifica el numeral 10.2 del cartel para que se lea de la siguiente manera:

- 10.2 En caso de incumplimiento de las condiciones, objetivos y productos esperados, la Administración podrá de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento proceder con la resolución contractual sin que exista responsabilidad alguna de su parte.

11 Modificación del apartado 11.1 del cartel

Se modifica el numeral 11.1 del cartel para que se lea de la siguiente manera:

- 11.1 El adjudicado deberá cubrir por concepto de cláusula penal o multa, la suma equivalente al 5 % (cinco por ciento) del monto de la factura mensual por cada día natural de atraso en la entrega del informe mensual sobre los productos realizados, hasta un máximo del 25%. Una vez alcanzado este 25% la Administración podrá resolver unilateralmente y sin responsabilidad el contrato.

12 Modificación del numeral 14.4 del cartel

Se modifica el numeral 14.4 del cartel para que se lea de la siguiente manera:

14.4. Profesional #2: Descripción del trabajo.

- 14.4.1. Verificar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad para la presentación de las reclamaciones.
- 14.4.2. Realizar para la posterior revisión y firma por parte de los funcionarios de la SUTEL, de los oficios de prevención para que las reclamaciones incompletas sean subsanadas por los usuarios con el cumplimiento de los requisitos formales para el trámite de reclamaciones, así como la confección de los acuses de recibo para aquellas que cumplan con los requisitos de admisibilidad definidos.
- 14.4.3. Confeccionar, para la posterior revisión y firma por parte de los Funcionarios de la SUTEL, el archivo de reclamaciones que no cumplan lo señalado en la prevención dentro del plazo otorgado.
- 14.4.4. Generar propuestas de solicitud de información a los operadores y dar el respectivo seguimiento.
- 14.4.5. Coordinar con el Departamento de Gestión Documental de la SUTEL la apertura de los expedientes de las reclamaciones, una vez éstas cumplan con los requisitos establecidos.

- 14.4.6. Llevar el registro de asignación de expedientes, requerimientos de información, apercibimientos, apertura y cierre de expedientes y generar estadísticas al respecto.
- 14.4.7. Mantener los controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque estos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- 14.4.8. Brindar respuestas -ya sea por correo electrónico o vía telefónica- a las consultas realizadas sobre las reclamaciones interpuestas por los usuarios.
- 14.4.9. Colaborar en la gestión, el control, la asignación y el seguimiento de la documentación relacionada con las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- 14.4.10. Participar en las reuniones que sea convocado por parte del área de reclamaciones.
- 14.4.11. Mantener un registro del ingreso de trámites y reclamaciones que ingresan a SUTEL, su seguimiento y generación de estadísticas.
- 14.4.12. Elaborar para la posterior aprobación y firma por parte de los funcionarios de la SUTEL de las citaciones a conciliación que deban tramitarse según la naturaleza de las reclamaciones que cumplan con los requisitos formales previos.
- 14.4.13. Brindar apoyo logístico en las audiencias públicas que realice la SUTEL con el fin de permitir la participación ciudadana en los asuntos señalados en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593.
- 14.4.14. Recibir y transcribir las reclamaciones que formulen ante la SUTEL los usuarios con alguna discapacidad visual o física, que les impida por sus propios medios llenar de forma escrita el formulario de reclamaciones.
- 14.4.15. Cualquier otra tarea que se le asigne relacionada con la atención de las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

13 Modificación de la redacción del apartado 14.5

Se modifica el apartado 14.5 del cartel, el cual debe leerse de la siguiente forma:

- 14.5 En el caso de que el oferente adjudicado sea una persona jurídica se compromete a mantener el personal propuesto en la oferta durante la vigencia del contrato. En caso de sustitución deberá hacerlo por personal con igual o superior nivel académico y de experiencia al indicado en la oferta, y que hará de conocimiento del Administrador del contrato, con al menos 5 días hábiles de anticipación. La SUTEL se reserva el derecho de verificar y aceptar esta sustitución.

15 Modificación de la redacción del apartado 14.6

Se modifica el apartado 14.6 para que se lea de la siguiente forma:

- 14.6 El adjudicatario debe respetar las normas de seguridad, disposiciones administrativas y reglamentarias, y el comportamiento ético establecido para los funcionarios de la SUTEL. La supervisión del trabajo la realizarán los funcionarios de la Dirección General de Calidad, Jorge Salas Santana y Natalia Ramírez Alfaro.

15 **Modificación de la redacción del apartado 16.1 del cartel**

Se modifica la redacción del apartado 16.1 para que se lea de la siguiente forma:

- 16.1 **Formación:** Para ambos puestos requeridos, los oferentes deben de contar al menos un grado mínimo de Licenciatura en Derecho, con mínimo un año de estar incorporados al colegio profesional correspondiente y ejercer labores asociadas con el grado académico solicitado. Dicho requisito deberá ser demostrados con la presentación de las copias certificadas de los títulos correspondientes. Se deberá presentar una certificación de parte del Colegio donde indique que se encuentra al día en el pago de la colegiatura correspondiente. Como requisitos generales las personas que desarrollen las funciones deben tener capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad, excelente comunicación, orientación a resultados, gran disposición de servicio al cliente, proactividad y sensibilidad para atender personas

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad



Hcr-lra