



**MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA**

**MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA**

**CONTRATACION DIRECTA  
2016CD-000056-01**

**“CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE CONSULTA CIUDADANA PARA MEDIR  
LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS  
SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SANTA ANA”**

**RECEPCION DE OFERTAS  
*Viernes 18 de noviembre, 2016***

**HORA: 10:00 AM**

**2016**



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

### TABLA DE CONTENIDO

<b>I. CONDICIONES GENERALES</b>	<b>3</b>
1. PRESENTACION DE OFERTAS: .....	3
2. COPIAS:.....	4
3. VIGENCIA DE LA OFERTA: .....	4
4. COTIZACIONES: .....	4
5. FORMA DE PAGO: .....	4
6. ELEGIBILIDAD:.....	4
7. FALSEDAD DE LAS OFERTAS:.....	5
8. CLAUSULA PENAL:.....	5
9. DECLARACIONES JURADAS:.....	5
10. PLAZO PARA ADJUDICAR: .....	5
11. ADJUDICACION: .....	5
11.1 Monto de la oferta: 70 puntos.....	6
11.2. Experiencia: 30 puntos.....	6
12. PLAZO DE ENTREGA: .....	7
13. OBLIGACIONES DE (LA) PROFESIONAL .....	7
14. NOTIFICACIONES:.....	7
15. OTRAS DISPOSICIONES LEGALES: .....	7
16. RESCISION DEL CONTRATO:.....	7
17. RESOLUCION DEL CONTRATO:.....	7
18. AUTORIZACIONES .....	8
19. DAÑOS Y PERJUICIOS.....	8
<b>II. TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>8</b>



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

**MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA  
CONTRATACION DIRECTA 2016CD-000056-01  
“CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE CONSULTA CIUDADANA PARA MEDIR  
LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS  
SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SANTA ANA”**

La Municipalidad de Santa Ana, recibirá ofertas hasta las **10:00 horas del día viernes 18 de noviembre de 2016**, para realizar un estudio que permita definir los niveles de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios brindados a la comunidad. Lo anterior con el fin de que los munícipes participen e informen a la Administración Municipal sus inquietudes y/o observaciones de mejora, a las diferentes acciones que se vienen realizando para el desarrollo de las comunidades del cantón.

La documentación para este proceso de contratación la pueden obtener en el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad, que además será el encargado de tramitar todo lo relacionado con la contratación, o pueden solicitarle vía correo electrónico a [kguerrero@santaana.go.cr](mailto:kguerrero@santaana.go.cr)

Cualquier aclaración o duda sobre las condiciones del cartel deben presentarse por escrito en forma personal ante el Departamento de Proveeduría o vía correo electrónico a [kguerrero@santaana.go.cr](mailto:kguerrero@santaana.go.cr).

El presente concurso se rige de conformidad con los parámetros establecidos en este pliego de condiciones, en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

### I. CONDICIONES GENERALES

#### 1. PRESENTACION DE OFERTAS:

Deberán presentarse escritas en idioma español a máquina, sin borrones, enterrrenglonaduras ni tachaduras; en caso de error, la corrección correspondiente deberá salvarse mediante nota. La oferta deberá ser presentada antes de la hora de cierre de recepción de ofertas en un sobre cerrado, con la siguiente leyenda:

**MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA  
CONTRATACION DIRECTA 2016CD-000056-01  
“CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE CONSULTA CIUDADANA PARA MEDIR  
LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS  
SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SANTA ANA”**



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

Los participantes deberán cumplir en sus propuestas, con todos los requisitos legales y formales exigidos en el Cartel y La Ley y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

### 2. COPIAS:

Cada oferta deberá ser acompañada de un original y una copia debidamente firmada en papel común, las cuales deben contener todos los documentos del original, con el índice respectivo y debidamente foliada.

### 3. VIGENCIA DE LA OFERTA:

El plazo de vigencia de la oferta será de 30 días calendario contados a partir de la recepción de las ofertas. A falta de indicación expresa en la oferta del término de su vigencia, se asumirá el plazo mínimo exigido, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la Ley de la Contratación Administrativa.

### 4. COTIZACIONES:

- 4.1. Los precios cotizados serán unitarios, definitivos e invariables, en moneda nacional, libres de impuestos y sin sujeción a condición alguna no autorizada por este cartel.
- 4.2. El monto deberá indicarse en números y letras coincidentes (en caso de divergencia entre esas dos formas de expresión prevalecerá la consignada en letras) libre de todo tipo de impuestos.
- 4.3. El precio unitario comprenderá todos los costos directos e indirectos necesarios para la debida ejecución del trabajo de cada partida, incluyendo imprevistos, seguros y utilidad del Profesional.

### 5. FORMA DE PAGO:

- 5.1. El pago de los servicios objeto de esta contratación se realizará contra presentación de informe de las actividades realizadas a la encargada de Contraloría de Servicios, quien será la encargada de fiscalizar las labores que realice el/la Profesional y emitirá el respectivo visto bueno para gestionar el pago. Estos pagos se harán efectivos dentro de los diez (10) días hábiles después de la presentación de la respectiva factura a trámite, ante el departamento de Proveduría.
- 5.2. Los pagos se efectuarán en colones costarricenses.
- 5.3. Toda factura que se presente a trámite debe ser timbrada.

### 6. ELEGIBILIDAD:

La elegibilidad de las ofertas está condicionada a su ajuste a las condiciones y especificaciones del cartel, así como lo estipulado en la Ley y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, de tal manera que cualquier incumplimiento relativo a condiciones o a especificaciones significativas del pliego, constituyen motivo de exclusión de la oferta.



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

### 7. FALSEDAD DE LAS OFERTAS:

Las declaraciones y demás documentos que acompañan las ofertas serán consideradas verdaderas y cualquier falsedad en que se incurra causará el rechazo de la oferta.

### 8. CLAUSULA PENAL:

En caso de incumplimiento contractual, según los términos del cartel, se impondrá una multa de ¢10.00 (Diez colones exactos) por cada ¢1.000.00 (Mil colones exactos) adjudicados.

Para tal efecto, la Licda. Seidy Bermúdez, Jefe del Proceso de la Contraloría de Servicios, rendirá un informe en el cual se detalle los motivos del incumplimiento, al departamento de Proveeduría para incorporarlo en el expediente administrativo que se lleva para tal efecto, y proceder a realizar el rebajo, mismo que se podrá deducir de la facturación que realice el profesional.

### 9. DECLARACIONES JURADAS:

El oferente deberá presentar las declaraciones juradas que estipula el artículo 65 del Reglamento a la Ley de la Contratación Administrativa, que son:

- 9.1. Encontrarse al día con los impuestos nacionales.
- 9.2. Que no le afectan las causales de prohibición dispuestas en los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
- 9.2. Certificación de que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social, o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas.
- 9.3. Certificación de que se encuentra al día en el pago con las obligaciones con el FODESAF, o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por la Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, vigente al momento de la apertura de las ofertas. En caso de no aportarse, la administración realizará impresión de la consulta en la página Web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el día de apertura.

### 10. PLAZO PARA ADJUDICAR:

La Municipalidad tendrá un plazo no mayor de 8 días hábiles siguientes al acto de recepción de las ofertas, para resolver este proceso de contratación.

### 11. ADJUDICACION:

La adjudicación de esta contratación recaerá en aquella oferta que resulte más ventajosa para la Municipalidad y que cumpla con las especificaciones del cartel. La Municipalidad podrá adjudicar parcialmente el objeto de esta licitación conforme a sus intereses y a su disposición presupuestaria.

Dicha ventaja no está determinada, necesariamente por el factor precio, sino por la conjugación de éste con otros aspectos que a continuación se enumeran y ponderan:



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

ITEM	PUNTOS
Monto de la oferta	70.00
Experiencia	30.00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Los factores se definen de la siguiente manera:

### 11.1 Monto de la oferta: 70 puntos

La oferta que cotice el menor precio tendrá 70 puntos y las restantes tendrán puntos en forma proporcional, según la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Menor precio ofrecido} * 70}{\text{Precio a evaluar}}$$

### 11.2. Experiencia: 30 puntos

La empresa oferente deberá presentar cartas de satisfacción de clientes de los proyectos o servicios similares que están ofertando. Los criterios de experiencia para las empresas que participen serán los siguientes:

FACTOR PUNTOS	# DE PROYECTOS SIMILARES
30	10 ó más
25	8-9
20	6-7
15	4-5
10	2-3
5	1

1. El consultor deberá presentar un listado de los trabajos similares, indicando: nombre de la empresa, contacto para referencias, número telefónico, tipo de consultoría o servicio brindado. Adicional al listado deberán presentarse las cartas de satisfacción de clientes



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

de los trabajos similares que están presentando. No se consideraran los proyectos que no cuenten con tales cartas de satisfacción.

2. Los trabajos similares debieron ser ejecutados en los últimos cinco años.
3. Los trabajos similares deben contemplar actividades similares a las solicitadas en la presente Licitación

### 12. PLAZO DE ENTREGA:

La administración ha estimado un **plazo de 2 meses hábiles** como un plazo razonable. Plazos diferentes a este (mayores o menores), serán sometidos a criterio técnico de la encargada de Contraloría de Servicios Licda. Seydy Bermudez, encargada del proyecto, y la posible adjudicación quedará sujeta a que sea viable realizarlo dentro del plazo que esté presentando el oferente, de acuerdo a recomendación técnica. Este contrato entrará en vigencia a partir de la firma del mismo.

### 13. OBLIGACIONES DE (LA) PROFESIONAL

Es obligación ineludible del adjudicatario regirse estrictamente a las exigencias del cartel y a los términos de su oferta.

Consecuentemente el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas contempladas en dichos instrumentos, dará lugar a la aplicación inmediata de la cláusula penal y a la rescisión del respectivo contrato si la Municipalidad lo estima pertinente, sin perjuicio de accionar en la vía jurisdiccional, el resarcimiento de daños y perjuicios al Estado en virtud de la informalidad.

### 14. NOTIFICACIONES:

Los proponentes deben señalar en sus ofertas un lugar cierto en la ciudad de San José, para oír notificaciones o atender otras diligencias relacionadas con el proyecto.

### 15. OTRAS DISPOSICIONES LEGALES:

Cualquier condición no prevista en el cartel, se regirá de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de la Contratación Administrativa y el Reglamento General de Contratación Administrativa.

### 16. RESCISION DEL CONTRATO:

En todo momento y de manera unilateral la Municipalidad tiene la prerrogativa de rescisión del contrato, cuando ello se fundamente en razones de oportunidad, mérito o conveniencia, o sea, por causas relativas directamente, al interés público, sin perjuicio a la indemnización que de ella se derive.

### 17. RESOLUCION DEL CONTRATO:

En caso de incumplimiento del Adjudicatario, de los compromisos adquiridos según lo establecido en los términos de referencia de este cartel, la Municipalidad tendrá el derecho de dar por terminado el contrato, sin más trámite y sin derechos a reclamos de daños por parte del



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

Adjudicatario. Para tal efecto a través de la Alcaldía Municipal se levantará una minuta de los incumplimientos que se presenten, con copia al expediente de la contratación que al efecto lleva la Proveeduría Municipal.

### 18. AUTORIZACIONES

El oferente con la sola presentación de la oferta autoriza a la Municipalidad a solicitar referencias bancarias y a clientes, sobre la calidad de los servicios brindados y otros que la Municipalidad determine donde el oferente haya participado.

En caso de comprobarse por parte de la Administración que la experiencia indicada es falsa u omite información indispensable para determinar la idoneidad de la persona para realizar los trabajos, será motivo de descalificación de la oferta, por lo que no será tomada en cuenta dentro del proceso de selección.

### 19. DAÑOS Y PERJUICIOS

La Administración tiene la facultad de reclamar al adjudicatario, indemnización por daños y perjuicios originados por el incumplimiento de sus obligaciones, facultad que tiene un plazo de prescripción de cinco años.

## II. TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTRATACION DIRECTA 2016CD-000056-01

### “CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE CONSULTA CIUDADANA PARA MEDIR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE SANTA ANA”

#### 1. DESCRIPCION DEL PROYECTO:

La Municipalidad de Santa Ana, tiene la necesidad de realizar un estudio que permita definir los niveles de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios brindados a la comunidad. Lo anterior con el fin de que los munícipes participen e informen a la Administración Municipal sus inquietudes y/o observaciones de mejora, a las diferentes acciones que se vienen realizando para el desarrollo de las comunidades del cantón.

Este estudio pretende orientar las acciones de mejora institucional necesarias para lograr eficiencia y eficacia a los diferentes servicios que brindan al cantón de Santa Ana por parte del municipio. Las empresas a concursar deben demostrar reconocida capacidad profesional en el desarrollo de consultas ciudadanas orientadas a obtener información que una vez analizada permita cumplir con los objetivos institucionales de mejora. Las consultas que se pretenden realizar en los diferentes distritos, sentarán las bases de procesos de comunicación ciudadana que permitan a las comunidades brindar sus opiniones sobre sus niveles de satisfacción de los servicios recibidos con una temporalidad trimestral.



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

### 2. OBJETIVO GENERAL

Realizar la contratación de una persona física o jurídica, para que por medio de una metodología de análisis; realice un Estudio de Consulta Ciudadana para medir los niveles de Satisfacción de los usuarios con respecto a los todos los servicios que brinda la Municipalidad en cada uno de los distritos.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Realizar la contratación de una persona física o jurídica que realice mediante encuestas un estudio de la percepción y satisfacción del ciudadano de los diferentes distritos del cantón, respecto a los servicios que brinda el municipio. Obteniendo de este las distintas acciones de mejora que deben de emprender el municipio para mejorar la satisfacción del ciudadano.
- b) Permitir a las comunidades del cantón y grupos organizados, la posibilidad de expresar por estos medios, sus inquietudes y necesidades, en procura del desarrollo cantonal.

### 4. RESULTADOS ESPERADOS

Contar con información detallada de la percepción que tienen los ciudadanos del Cantón con respecto a los servicios que presta la municipalidad. Se espera que a través de esta acción, la persona física o jurídica contratada genere una sinergia de comunicación positiva para los intereses de desarrollo cantonal y proporcionar a la población del cantón; medios de comunicación para retroalimentar a la institución y dar espacio a la participación y organización ciudadana de comunicar sus necesidades.

### 5. PREMISAS BÁSICAS:

Con esta experiencia, lo que se busca es ir creando las condiciones, para abrir en los distritos los espacios para la formación de una nueva generación de líderes locales, comprometidos con los procesos participativos y el desarrollo local. Dentro de este contexto se plantean una serie de premisas, las cuales deben estar presentes y dar sustento al proyecto de consulta ciudadana:

- **La modernización del gobierno local** con enfoque de satisfacción del usuario en la prestación de los servicios a la comunidad y de apertura a la ciudadanía para que brinde sus opiniones de mejora, para el desarrollo de sus comunidades.
- **La participación ciudadana** como pilar fundamental para que los ciudadanos sean vigilantes, se involucren y se comprometan con los procesos de desarrollo local.
- **Apertura de espacios** como una forma para fomentar la democracia participativa.



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

### 6. PRODUCTO:

#### 6.1 Propuesta metodológica

a) Propuesta estadísticamente aceptable, tal que permita desarrollar un proceso de consulta popular, mediante:

- ✓ **Población Referencial y Zonas Censales:** El oferente debe indicar el modelo que utilizará para obtener la población referencial y las zonas censales.
- ✓ **Definición de las Encuestas:** El oferente deberá indicar el modelo de encuesta y las variables a ser analizadas, según requerimiento de la Municipalidad de Santa Ana.
- ✓ **Características de la Muestra:** Refiere al tipo de muestra que utilizará y a qué tipo de población será aplicada.
- ✓ **Margen de error o error de estimación:** se refiere al error que surge a causa de observar una muestra de la población completa. La [teoría estadística](#) brinda cálculos [probabilísticos](#) del tamaño deseado del error muestral para una estadística en particular o estimación. Estos usualmente son expresados en términos del error estándar, el oferente debe justificar con base a la muestra a utilizar cual es el margen de error de su propuesta
- ✓ **Herramientas Tecnológicas:** El oferente deberá indicar que tipo de herramientas tecnológicas utilizará en la recolección de datos o el medio por el cual obtendrá la información.
- ✓ **Ejecución de las Entrevistas:** Características del tipo de entrevistas que realizará la empresa contratada.
- ✓ **Personal técnico y supervisión:** El oferente deberá indicar y demostrar las capacidades técnicas del personal que realizará la labor, la metodología que aplicará, la tecnología que utilizará, el modelo de supervisión y los controles que aplicará.
- ✓ **Cronograma detallado:** La oferta debe especificar la forma para realizar las consultas.
- ✓ **Experiencia Profesional:** El oferente deberá indicar el número de personas a utilizar en el proceso, el nivel académico de cada uno de los participantes (encuestadores, supervisores, encargados de acciones de campo y administrativas, coordinador general o jefe de proyecto).



## MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

- ✓ **Informes:** El oferente deberá indicar el tipo de informes que entregará a la municipalidad, los controles si los hay y la periodicidad.

### 6.2 Supervisión Municipal

Cada una de las actividades que involucra el presente cartel tendrá el respectivo seguimiento de la Municipalidad, a través de lo que designe la Licda. Seidy Bermúdez, Encargada de la Contraloría de Servicios.

### 6.3 Duración de la Contratación

El producto final con la información requerida por la Municipalidad de Santa Ana, deberá ser entregado el día lunes 16 de enero 2017.