

CD-25-2021

15 de setiembre 2021, San José

C.PÚBLICO

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 2021CD-000025-0018400001 “CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA OPC CCSS S.A E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”

RECOMENDACIÓN

1. SOLICITUD INICIAL

Que el área de Gestión de Calidad solicita la contratación para contratar el servicio de evaluación para la satisfacción de los clientes de la OPC CCSS e identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, mediante solicitud interna No. 2021CD-000095-01.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere contratar el servicio de una persona física o jurídica que realice un estudio de cliente incógnito para la OPC CSS a fin de evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados respecto al servicio que le brinda la OPC CCSS a través de los diferentes canales de atención y a su vez determinar eventuales oportunidades de mejora.

El estudio debe incorporar evaluación del servicio que se brinda de forma presencial en las oficinas centrales de la Operadora, y en las oficinas de Mutual y Mucap, así como el servicio que se brinda por vía telefónica y los canales digitales (correo electrónico, chat en línea y página web). Todo lo anterior para proponer planes de acción en procura de la mejora continua.

Así mismo, se requiere la revisión de la metodología actual de la OPC CCSS para la evaluación de la satisfacción del cliente (incluye revisión de los cuestionarios, criterios de evaluación y de calificación) y proponer eventuales mejoras.

3. REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO

El costo estimado por la administración para esta contratación es de $\text{¢}2,700,000.00$ (colones exactos).

La OPC CCSS se encuentra en el estrato F de los límites económicos suministrados por la Contraloría General de la República, según publicación en la Gaceta No. 39, ALCANCE No. 40 por medio del oficio R-DC-00006-2021 y modificación de límite según oficio 04718-2021 emitido por la CGR.

4. EL CONCURSO

- a. El día 26 de agosto del 2021, se procedió con la invitación por medio del sistema de compras públicas SICOP.

- b. La apertura de ofertas se dio el 02 de setiembre 2021 a las 14:00 horas, para la cual se recibe las siguientes ofertas:

| <u>Posición de ofertas ▼</u> | Número de la oferta |
|------------------------------|---|
| | <u>Nombre del proveedor ▼</u> |
| 1 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 2 |
| | C O S CENTRAL AMERICAN OUTSOURCING SERVICES SOCIEDAD ANONIMA |
| 2 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 5 |
| | SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA |
| 3 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 4 |
| | ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS E P S I SOCIEDAD ANONIMA |
| 4 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 3 |
| | ZUÑIGA Y ASOCIADOS SOCIEDAD ANONIMA |

Tipo de cambio: 627,41

5. ESTUDIO DE LAS OFERTAS

1. VERIFICACIÓN DE CONDICIONES:

Se realiza la revisión sobre la situación al día con las obligaciones patronales de la CCSS, FODESAF, impuestos jurídicos y situación tributaria al día, del cual se obtiene la siguiente revisión:

https://www.sicop.go.cr/moduloBid/open/bid/EP_OPJ_EXA210.jsp?cartelNo=20210803448&cartelSeq=00&cartelCate=1&saveYn=Y

2. DECLARACIONES JURADAS SICOP

| <u>Posición de ofertas ▼</u> | Número de la oferta | Enlace |
|------------------------------|--|---|
| | <u>Nombre del proveedor ▼</u> | |
| 1 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 2 | https://www.sicop.go.cr/moduloBid/servlet/common/co/EpDecryptOfertaView?bidDocUnikey=D20210828090535143916301631354140&isExpeditante=1 |
| | C O S CENTRAL AMERICAN OUTSOURCING SERVICES SOCIEDAD ANONIMA | |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 5 | https://www.sicop.go.cr/moduloBid/servlet/common/co/EPDecryptOfertaView?bidDocUnikey=D20210902131432477116306100720120&isExpediente=1 |
| | SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA | |
| 3 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 4 | https://www.sicop.go.cr/moduloOferta/oferta/EP_OTJ_P_NQ031.jsp?isView=Y&closeYn=Y&cartelNo=20210803448&cartelSeq=00 |
| | ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS E P S I SOCIEDAD ANONIMA | |
| 4 | 2021CD-000025-0018400001-Partida 1-Oferta 3 | https://www.sicop.go.cr/moduloOferta/oferta/EP_OTJ_P_NQ031.jsp?isView=Y&closeYn=Y&cartelNo=20210803448&cartelSeq=00 |
| | ZUÑIGA Y ASOCIADOS SOCIEDAD ANONIMA | |

3. Los oferentes que continúan para estudio de ofertas son:

- C O S CENTRAL AMERICAN OUTSOURCING SERVICES SOCIEDAD ANONIMA
- SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA
- ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS E P S I SOCIEDAD ANONIMA
- ZUÑIGA Y ASOCIADOS SOCIEDAD ANONIMA

4. ESTUDIO TÉCNICO

Se recibe oficio CH-001-2021 del estudio técnico, el cual se detalla textualmente lo siguiente:

Considerando que:

1. Que la oferta presentada por la empresa **COS CENTRAL AMERICAN cumple** con todos los aspectos técnicos solicitados en el pliego de condiciones.
2. Que la oferta presentada por la empresa **FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA., cumple** con todos los aspectos técnicos solicitados en el pliego de condiciones.
3. Que la oferta presentada por la empresa **ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS SOCIEDAD ANONIMA, cumple** con todos los aspectos técnicos solicitados en el pliego de condiciones.
4. Que la oferta presentada por la empresa **ZUÑIGA Y ASOCIADOS SOCIEDAD ANONIMA no cumple** aspectos técnicos solicitados en el pliego de condiciones.

Se recomienda:

1. Que la oferta presentada por la empresa **ZUÑIGA Y ASOCIADOS SOCIEDAD ANONIMA** sea descartada por los incumplimientos identificados a **CONDICIONES GENERALES, CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD y CONDICIONES ESPECÍFICAS** declaradas en el cartel.
2. Se recomienda someter a los oferentes **COS CENTRAL AMERICAN, FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA y ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS SOCIEDAD ANONIMA** al proceso de calificación según la metodología de calificación definida en el pliego de condiciones.

5. REVISIÓN PROVEEDURÍA:

- a. Para el caso de la oferta presentada por Zuñiga y Asociados SA, dado que no presenta su oferta completa, ni presento las subsanaciones requeridas, por lo tanto, según lo indicado en el Reglamento de Contratación Administrativa:

Artículo 82 -Consecuencias de no atender la prevención. Si la prevención de subsanar o aclarar no es atendida oportunamente, la Administración, procederá a descalificar al oferente de que se trate, siempre que la naturaleza del defecto lo amerite y a ejecutar, previa audiencia, la garantía de participación.

Para el caso respectivo se procede a descalificar la oferta.

- b. Proceder a someter a la fase de evaluación las ofertas admisibles **COS CENTRAL AMERICAN, FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA y ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS SOCIEDAD ANONIMA**, según corresponde.

Por lo tanto,

- 1- Del análisis de las ofertas realizado se obtiene como resultado que las ofertas presentadas por: **COS CENTRAL AMERICAN, FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA y ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS SOCIEDAD ANONIMA** son admisibles.
- 2- La oferta presentada por Zuñiga y Asociados SA, no cumple dado que no presenta su oferta completa y no subsana lo solicitado en el plazo dado.

- 3- Es por ello que de acuerdo con el estudio de las ofertas realizado se continúa con el proceso correspondiente para el proceso de aplicación de la metodología de evaluación a los oferentes que si cumplen con los requisitos de admisibilidad.

6. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN

Evaluación de ofertas realizadas

| Posición de ofertas | Nombre del proveedor | Calificación final | Confirmar ingreso de comentarios |
|---------------------|---|--------------------|--|
| 1 | ESTRATEGIAS PSICOLOGICAS E P S I S OCIEDAD ANONIMA | 63,75 | Con respecto a la experiencia de la empresa, en el rango de 9 a 11 años, se le brinda un puntaje de 20. En declaración Jurada indican tener 10 años de experiencia. |
| 2 | C O S CENTRAL AMERICAN OUTSOURCING SERVICES SOCIEDAD ANONIMA | 100 | Con respecto a la experiencia de la empresa, está en el rango de más de 12 años, se le brinda un puntaje de 40 puntos. En declaración Jurada indican tener 13 años de experiencia. |
| 3 | SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS SAF SOCIEDAD ANONIMA | 91,22 | Con respecto a la experiencia de la empresa, está en el rango de más de 12 años, se le brinda un puntaje de 40 puntos. En declaración Jurada indican tener 12 años de experiencia. |

7. RECOMENDACIÓN RESULTADO ACTO FINAL

De acuerdo con el análisis anterior, del proceso de contratación directa No. 2021CD-000025-0018400001 “CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA OPC CCSS S.A E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”, se recomienda adjudicar la oferta presentada por C O S CENTRAL AMERICAN OUTSOURCING SERVICES SOCIEDAD ANONIMA, cédula jurídica 3101250474, ya que del resultado de la evaluación obtiene 100 puntos, el monto adjudicado es por \$3075,40 pago anual (tres mil setenta y cinco dólares con 40/100), precio en colones al tipo de cambio de la fecha de apertura (627,12) es por ¢1.928.651,12 (un millón novecientos veintiocho mil seiscientos cincuenta y uno con 12/100), monto estimado a cuatro años de contrato es por ¢7.714.604,48 (siete millones setecientos catorce mil seiscientos cuatro con 48/100).

FIRMA PROVEEDURÍA

DFA-064-2021

ACTO DE ADJUDICACIÓN

De conformidad con el artículo número 19 del Reglamento interno de compras de bienes y servicios de la OPC CCSS publicada en La Gaceta N° alcance 134 del 20 de julio 2018 se indica que autoriza a la Directora Financiera a adjudicar (acto final) las contrataciones de bienes y servicios cuando el monto de la adjudicación sea hasta el 50% de la contratación directa con el objetivo de facilitar la atención oportuna.

POR TANTO,

Considerandos:

1. Oficio PROV-042-2021 del 15 de setiembre 2021, análisis administrativo, área de proveeduría
2. Oficio CH-001-2021 del 09 de setiembre 2021, estudio técnico, Gestión de Calidad.
3. Recomendación de adjudicación CD-25-2021, área de proveeduría.

PRIMERO: De conformidad con la documentación presentada para este acto, se aprueba adjudicar el proceso de contratación directa No. 2021CD-000025-0018400001 “CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA OPC CCSS S.A E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”, se recomienda adjudicar la oferta presentada por C O S CENTRAL AMERICAN OUTSOURCING SERVICES SOCIEDAD ANONIMA, cédula jurídica 3101250474, ya que del resultado de la evaluación obtiene 100 puntos, el monto adjudicado es por \$3075,40 pago anual (tres mil setenta y cinco dólares con 40/100), precio en colones al tipo de cambio de la fecha de apertura (627,12) es por ¢1.928.651,12 (un millón novecientos veintiocho mil seiscientos cincuenta y uno con 12/100), monto estimado a cuatro años de contrato es por ¢7.714.604,48 (siete millones setecientos catorce mil seiscientos cuatro con 48/100).

Notifíquese,

DIRECCION FINANCIERA