

## Banco de Costa Rica

### Contratación Directa #2017CD-000196-01

#### “Servicio de Guías Bancarias (Edecanes).”

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **catorce horas con treinta minutos (2:30 P.M.) del 3 de enero del 2018** para la contratación en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
2. Esta negociación se regirá por lo establecido por la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según Ley #8511 publicada en La Gaceta #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta #210 del 2-11-06.
3. Los participantes deben tomar en cuenta que EL ORDEN DE LAS RESPUESTAS EN LA OFERTA, SE AJUSTE AL ORDEN PRESENTADO EN EL CARTEL, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considera conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación que se reciba después de vencido el plazo para presentar recursos de objeción, considerando razones de oportunidad e interés institucional, de acuerdo con su propio criterio.
5. El Banco de Costa Rica, consecuente con su gestión encaminada hacia la sostenibilidad, entró en un proceso donde la responsabilidad social se convierte en uno de los ejes transversales del modelo de negocio de la Institución. Siendo los proveedores uno de sus grupos de interés, se le invita a conocer los diez principios del Pacto Global y a realizar el curso virtual para proveedores. Dicha información se encuentra disponible en la página web:

[http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Principios\\_Pacto\\_Global.html](http://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html)

[http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso\\_para\\_Proveedores.html](http://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html)

### Condiciones Generales

6. La oferta debe ser presentada en papel común, **original** y una **copia**, TANTO DE LA PROPUESTA COMO DE TODA LA DOCUMENTACION QUE SE APORTE, preferiblemente sin resortes, las mismas deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **“BANCO DE COSTA RICA, CONTRATACIÓN DIRECTA #2017CD-000196-01 SERVICIO DE GUIAS BANCARIAS (EDECANES)”** y depositarla en el buzón para contrataciones, en la Oficina Contratación Administrativa, ubicada en el tercer piso del edificio de Oficina Central.

7. La oferta original deberá ser firmada por el oferente o su representante legal. **Aportar copia de la cédula de identidad de la persona que firma la oferta.** En caso de ser una compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.
8. Todos los oferentes deben presentar los requisitos y documentos requeridos, ya que no se tomarán en cuenta los presentados en otros concursos, ni los que se presenten en forma extemporánea.
9. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta contratación. El medio de comunicación que señale el oferente lo será para el procedimiento, y en caso de resultar adjudicatario y posterior contratista será el mismo para la etapa de ejecución contractual, incluyendo todo tipo de comunicaciones en materia sancionatoria. Lo anterior en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional en voto #20375 del 3 de diciembre del 2010.
  - 9.1. En caso que se modifique en cualquier etapa del procedimiento, favor informarlo de forma inmediata a ésta oficina, ubicada en el tercer piso del edificio central, o al fax 2223-19-83.
  - 9.2. Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.
  - 9.3. En caso de fax, si no se tiene la confirmación, la transmisión se hará hasta un máximo de tres veces y se tendrá por notificada.
10. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública original sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad con el detalle de los propietarios.
11. Presentar declaración jurada de:
  - 11.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
  - 11.2. Presentar una declaración jurada de encontrarse al día en las obligaciones relativas al régimen de impuestos a que hace referencia el Artículo 65, inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
  - 11.3. Presentar declaración de acuerdo con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta #39 del 25 de Febrero del 2002, es deber ineludible de la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo cual el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.

- 11.4. De conformidad con la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, No. 7476 y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual en el Conglomerado BCR, publicado en La Gaceta No. 239 del 09 de diciembre de 2010, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa. En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.
  - 11.5. De conformidad con las Normas de Control Interno para el sector Público, específicamente el punto 2.3 Relacionado con el Fortalecimiento de la Ética Institucional y a lo que señala el punto 2.3.1. sobre factores formales de la Ética Institucional, y el documento GT – 01 – 2008 Guía Técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá revisar el documento en la página [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com), en el apartado de Proveedores.
  - 11.6. Las personas que deba emplear para brindar los servicios que contratará el Banco, cumplirán con lo establecido en la Ley No. 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral, por lo que se exime al Banco de cualquier responsabilidad laboral por tales contrataciones.
12. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
    - 12.1. A través del sistema SICERE, que el oferente se encuentre al día con el pago de sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social, según lo establecido en el artículo 65 inciso C del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
    - 12.2. En la página electrónica del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, que el oferente se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con esa Institución, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8783.
    - 12.3. Consulta Electrónica a la página del Registro Nacional, para verificar que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 9024 "Impuesto a las Sociedades Anónimas".
  13. Para efectos de pago, los oferentes deben contar con cuenta corriente con el Banco de Costa Rica, indicar el número, nombre y lugar de apertura.
  14. **Precio:** El precio deberá ser **preferiblemente** en colones costarricenses, especificando claramente los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, además de cualquier tasa, sobretasa así como los demás impuestos del mercado local. El precio debe indicarse en números y letras coincidentes y en caso de divergencia prevalecerá el indicado en letras.

## **15. Garantía de Participación:**

- 15.1. El oferente debe depositar una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica, por un monto de **¢1,320,000.00**, con una vigencia mínima de **45 días hábiles** como mínimo a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece el Artículo No.37 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 15.2. La garantía debe ser depositada en la Oficina de Valores en Custodia ubicada en el tercer piso del Edificio Central y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del título valor aportado como garantía.
- 15.3. En el caso de que se rindan títulos valores como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones de intereses.
- 15.4. No se admitirán títulos valores emitidos al portador, ni cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.
- 15.5. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo como garantía, deben tomarse en cuenta lo siguiente:
  - 15.5.1. Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). **NO SE ADMITIRAN TITULOS VALORES EMITIDOS AL PORTADOR, NI CARTAS DE GARANTÍAS EMITIDAS POR EL BANCO DE COSTA RICA.**
- 15.6. En caso de que se rindan como garantía de participación dinero en efectivo, deberá ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante.
- 15.7. Los certificados de depósito a plazo deben estar vigentes al menos por el plazo establecido para la garantía y será responsabilidad del oferente o adjudicatario según corresponda, renovarlo a su vencimiento o girar instrucciones al Banco para que lo renueve, razón por la cual debe remitir por escrito las características de la renovación (plazo, destino de los intereses).
- 15.8. La devolución de la garantía se efectuará dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde a los oferentes favorecidos, la cual se devolverá una vez que haya rendido la garantía de cumplimiento.

## **16. Forma de Pago:**

- 16.1. Se pagará por mes vencido, una vez brindado el servicio a satisfacción de la Gerencia Comercial Oficinas Centrales.
- 16.2. El pago se hará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de factura en la Oficina de Contratación Administrativa siempre y cuando conste en la factura el visto bueno del encargado de la **Gerencia Comercial Oficinas**

### **Centrales.**

- 16.3. La factura debe ser emitida específicamente a nombre del Banco de Costa Rica.
  - 16.4. Las facturas correspondientes a los servicios descritos deben ser entregadas para su trámite en la Gerencia Comercial Oficinas Centrales.
  - 16.5. **El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23, inciso g. de la Ley del impuesto sobre la Renta.**
  - 16.6. En caso de cotizaciones en moneda extranjera, el pago se realizará en colones utilizando el tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central vigente el día de pago, siempre y cuando la factura sea entregada al Banco el primer lunes hábil siguiente a la realización del bien.
  - 16.7. En caso de incumplimiento de este aspecto, se utilizará el tipo de cambio de referencia para la venta del día que debió presentarse la factura para su trámite. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
17. **Administrador del Contrato:** La Oficina responsable de vigilar por la correcta ejecución del contrato a satisfacción, es la Gerencia Comercial Oficinas Centrales.
18. **Vigencia del Contrato:** Esta negociación se formalizará mediante contrato, por un período de un año, pudiendo ser prorrogado por dos (2) períodos iguales para un total de tres (3) años, previa evaluación por parte del Banco de servicio prestado por el contratista.
- 18.1. En caso de que alguna de las partes no desee utilizar las prórrogas, deberá dar aviso por escrito con al menos tres meses de anticipación a su vencimiento.
19. **Orden de inicio:** Se establece la fecha del 1 de abril del 2018 para el inicio del servicio.
20. **Cláusula Penal:**
- 20.1. En caso de que el contratista incumpla con el servicio contratado, el Banco cobrará ₡50.000,00 por cada día hábil de incumplimiento en el servicio contratado.
  - 20.2. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada del pago que se le haga al contratista.
21. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 45 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
22. **Lugar de entrega:** Edificio Central del Banco de Costa Rica, ubicado en San Jose entre las avenidas primera y segunda, calles cuatro y seis.
23. El Banco podrá corroborar la veracidad de cualquier información que aporte el oferente haciendo sus propias investigaciones ante cualquier otra entidad de acuerdo a su propio criterio.
24. El Banco resolverá esta contratación en un plazo de 10 días hábiles. En caso necesario podrá la administración prorrogar el plazo para adjudicar, dejando constancia en el

expediente administrativo de las razones que ameritan dicha prórroga.

**25. Especificaciones Técnicas Mínimas: Ver ANEXO #1.**

**26. Criterios Generales de Evaluación:** Las ofertas deberán cumplir con todos los requerimientos y todas las especificaciones técnicas de acuerdo con el cartel a efectos de someterse a la siguiente calificación, la cual será aplicable solo a las ofertas elegibles.

26.1. **Precio: 100% puntos.** Mejor oferta económica. El porcentaje según precio será calificado de la siguiente manera:

$$\% \text{ otorgado} = \left( \frac{\text{Oferta de menor precio}}{\text{Precio oferta a evaluar}} \right) \times 100$$

26.2. **Criterios de Desempate:** En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes términos de desempate por su orden

26.2.1. De conformidad con lo establecido en el artículo 55 Bis del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considerará como factor de desempate, una puntuación adicional a las PYME según el siguiente detalle:

- Pyme de industria                      5 puntos
- Pyme de Servicio                        5 puntos
- Pyme de Comercio                      2 puntos

Para demostrar la condición de PYME, deberá presentarse certificación emitida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, donde conste que tiene tal condición al momento de presente la plica.

26.3. Si persiste el empate se realizará un sorteo al azar.

**27.** En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo cambio de referencia de venta del dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.

**28. Requisitos Mínimos de admisibilidad para la empresa.**

28.1. Será requisito de admisibilidad indispensable para poder participar de esta licitación, que la empresa oferente cumpla con los siguientes requisitos:

28.1.1. Presentar mínimo 2 cartas de recomendación originales de empresas a las cuales el oferente le haya brindado servicios de atención al cliente tales como orientación, información, recepción, atención telefónica en entidades públicas o privadas.

28.1.2. Para determinar la experiencia real, se utilizará el siguiente parámetro: El oferente deberá aportar como mínimo 2 cartas de recomendación originales o copias certificadas por un notario público de contrataciones similares, **la carta no debe tener más de tres meses de emitida a partir de la fecha de**

**apertura de las ofertas**, la misma debe hacer referencia a la prestación de servicios de atención al cliente tales como orientación, información, recepción, atención telefónica en entidades públicas o privadas, cuyos contratos cuenten con al menos un mínimo de 4 personas; por lo que para acreditar su experiencia, deberá presentar constancia del propietario o representante autorizado de la entidad que hagan referencia directa al oferente tal y como éste hace constar su nombre en la oferta.

28.1.2.1. Nombre de la entidad

28.1.2.2. Nombre del Administrador del contrato y puesto que desempeña.

28.1.2.3. Número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico.

28.1.2.4. Fecha de inicio y conclusión del contrato.

28.1.2.5. Descripción general del trabajo realizado y grado de satisfacción del servicio recibido.

28.1.3. Las cartas deben hacer referencia al oferente tal y como éste hace constar en la oferta. No se aceptarán cartas que hagan referencia a terceros, aunque el oferente alegue haber trabajado para o con ellos.

28.1.4. Las cartas deben estar firmadas por el personero del cliente responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones del oferente.

28.1.5. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de verificar cada carta de recomendación, por lo que se deben indicar claramente los números de teléfono donde se puede localizar a la persona que emite la carta.

28.1.6. Se solicita con 4 Edecanes los cuales deben contar con las siguientes características:

28.1.6.1. Curso de Servicio al Cliente

28.1.6.2. Conocimiento del Idioma Ingles

28.1.6.3. Conocimiento del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO).

28.2. Se realizará por parte del adjudicatario una capacitación sobre las capacidades que posee el guía bancario para la orientación de los clientes dentro de la oficina.

**29. Adjudicación:** El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de adjudicar a un solo proveedor para cualquier ítem o renglón, incluido en la oferta que, ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación resulte la más conveniente, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.

**30.** Esta negociación se formalizará mediante contrato que elaborará el Banco de Costa Rica. El pago de las especies fiscales en la formalización de contratos u órdenes de compra,

deben realizarse en partes iguales 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.

31. La formalización del contrato se llevará a cabo en un máximo de 20 días hábiles.

### **Requisitos que Deberá Cumplir el Oferente Favorecido**

32. El plazo para presentar los requisitos de formalización, incluida la garantía de cumplimiento, es de 3 días hábiles a partir de la comunicación de la firmeza de la adjudicación los cuales están contemplados dentro del plazo para formalización citado en la cláusula 31.

#### **33. Garantía de Cumplimiento:**

33.1. Rendir una garantía de cumplimiento por un monto de **¢2,711,375.75**, a favor del Banco de Costa Rica con una vigencia de 12 meses, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD DE LOS DOCUMENTOS DE FORMALIZACION, prorrogable por periodos iguales a la del contrato, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa).

33.2. La garantía debe ser depositada en la Oficina de Valores en Custodia ubicada en el tercer piso del Edificio Central y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá presentarlo a la Oficina de Contratación Administrativa.

33.3. En el caso de que se rindan títulos valores como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones de intereses.

33.4. En caso de aportar como garantía certificados de depósito a plazo, deben tomarse en cuenta lo siguiente.

33.5. Los bonos y certificados se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). **NO SE ADMITIRAN TITULOS VALORES EMITIDOS AL PORTADOR, NI CARTAS DE GARANTIAS EMITIDAS POR EL BANCO DE COSTA RICA.**

33.6. Los certificados de depósito a plazo deben estar vigentes al menos por el plazo establecido para la garantía y será responsabilidad del oferente o adjudicatario según corresponda, renovarlo a su vencimiento o girar instrucciones al Banco para que lo renueve, razón por la cual debe remitir por escrito las características de la renovación (plazo, destino de los intereses).

33.7. Deberá ser renovada por el contratista en las mismas condiciones, en caso de prórroga del contrato.

33.8. En el caso de que se rindan como garantía de cumplimiento dinero en efectivo, deberá ser mediante depósito a la orden del Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega

del comprobante.

- 33.9. Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
34. La Oficina de Contratación Administrativa (teléfono: 2287-9105) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional.
35. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

**OFICINA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**

  
Rodrigo Aguilar Solórzano  
**SUPERVISOR**

jvv/

## **Anexo #1 - Especificaciones Técnicas Mínimas**

### **“Servicios de Guías Bancarias (Edecanes)”**

#### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1. El servicio esperados se basa fundamentalmente en manejar la demanda de necesidades que buscan nuestros clientes en la Oficina Central, organizándolos, infamándolos y dirigiéndolos para una mejor atención, oportuna y personalizada.
2. Deberá contar con los mecanismos necesarios para canalizar inquietudes, quejas y cualquier manifestación del cliente acerca del servicio recibido.
3. Por las condiciones del trabajo, corresponderá a los edecanes estar de pie en el primer y segundo piso de la Oficina Central, así como estar haciendo visitas a las diferentes tiendas de negocios que tiene el banco en los alrededores del edificio. Además, deberán movilizarse hacia los clientes cuando estos ingresen al edificio y acompañarlos a la oficina que brinda el servicio que el cliente ande buscando.
4. El servicio de edecanes debe ser prestado de lunes a viernes, bajo los siguientes criterios para los servicios requeridos:
  - 4.1. Uno de las Edecanes visitará al menos 2 veces al día todas las tiendas de negocios (casa de cambio, rapipagos, banco infantil, préstamos).
  - 4.2. Los 4 edecanes se ubicarán (horario y ubicación):
  - 4.3. Tres de los edecanes prestarán los servicios de 8:45 a.m. a 5:00 p.m. y se ubicarán según las necesidades en el primer y segundo piso de Oficina Central.
  - 4.4. El otro edecán prestará los servicios de 09:15 a.m. a 05:30 p.m., y se ubicará según las necesidades en el primer y segundo piso de Oficina Central.
  - 4.5. La empresa será la responsable de controlar el buen servicio, que deben de brindar los edecanes, cumpliendo con los valores del Banco.
  - 4.6. Deberá contar con los mecanismos necesarios para canalizar inquietudes, quejas y cualquier manifestación del cliente acerca del servicio recibido, por tanto las quejas serán recibidas por la compañera que estará en el Hall y luego se las entregarán al supervisor.
  - 4.7. Por las condiciones de trabajo, corresponderá a lo edecanes estar de pie en el segundo piso de Oficinas Centrales, así como estar haciendo visitas a las diferentes tiendas de negocios que tiene el Banco en los alrededores

del edificio. Además, deberán movilizarse hacia los clientes cuando estos ingresen al edificio y acompañarlos a la oficina que brinda el servicio que el cliente ande buscando.

- 4.8. La empresa contratista será la responsable de cualquier riesgo profesional, así como de los daños en las personas o cosas que se produzcan con ocasión o motivo del servicio contratado.
- 4.9. El personal empleado debe ser responsable e idóneo para la prestación del servicio y el adjudicatario deberá responder por la buena conducta de sus empleados, siendo además responsables del designar personal de reputación intachable y tener conocimiento del idioma inglés.
- 4.10. Estos horarios según servicios son sin incluir días sábados, domingos ni días feriados; cuarenta y cinco minutos de almuerzo, debiendo garantizar que la atención de los clientes será oportuna, suficiente y adecuada.
- 4.11. En caso de una futura ampliación de los servicios, horarios o cambio requerido, o de necesitarse el servicio los fines de semana o días feriados, el Banco coordinará con la empresa para cubrir esos servicios y horarios.
- 4.12. El Banco se reserva el derecho de aumentar, disminuir o excluir personal y horas de servicio del contrato que resulte de este proceso.

### **OTRAS CONDICIONES ESPECIALES**

#### **5. CARACTERÍSTICAS Y DEBERES DE SERVICIO.**

- 5.1. Para garantizar que el servicio que brindará será el idóneo, la empresa oferente deberá demostrar en su oferta que ha brindado este tipo de servicios a otras instituciones en los últimos dos años.
- 5.2. Capacidad para canalizar inquietudes, quejas y cualquier otra manifestación del cliente acerca de los servicios y la forma en que se brindan.
- 5.3. Les corresponderá manejar la demanda del servicio, organizando al cliente para una mejor atención personalizada y oportuna.
- 5.4. Por las condiciones del trabajo corresponderá permanecer de pie la mayor parte del tiempo, movilizándose hacia el cliente de acuerdo a las necesidades del servicio que soliciten y según lo indicado con anticipación por sus superiores y recomendaciones y requerimientos del BCR.
- 5.5. Por las condiciones del servicio y con el fin de agilizar la comunicación entre los EDECANES se solicita el uso entre ellos de intercomunicadores.

## 6. ATRIBUTOS INDISPENSABLES PERFIL DE LAS EDECANES

- 6.1. Resistencia a la fatiga
  - 6.2. Buena apariencia personal
  - 6.3. Facilidad de expresión
  - 6.4. Capacidad para escuchar
  - 6.5. Gusto por el trabajo con el público
  - 6.6. Capacidad para el trabajo en equipo
  - 6.7. Tolerancia a la frustración
  - 6.8. Dinamismo e iniciativa
  - 6.9. Orientación al logro
  - 6.10. Deseos de servir
  - 6.11. Buenas relaciones Humanas.
  - 6.12. Excelente presentación personal.
  - 6.13. Gusta por trabajar con público.
  - 6.14. Educación secundaria completa.
  - 6.15. Estar estudiando en la Universidad.
  - 6.16. Tener conocimiento del idioma Inglés.
  - 6.17. La empresa debe comprometerse a cumplir con el perfil requerido por el Banco, además dará supervisión por sectores dos veces a la semana con un coordinador asignado, asimismo dará asesoramiento en Imagen y Maquillaje.
7. El personal asignado por el oferente adjudicatario, recibirá capacitación por parte de la institución, 15 días antes de iniciar la prestación del servicio y en diferentes ocasiones durante la contratación a criterio del Banco. La Gerencia de Oficina Central deberá coordinar el inicio de labores.
  8. El oferente debe indicar en su oferta, en forma detallada, el procedimiento que empleará para la prestación del servicio.

9. El oferente debe aportar el curriculum vitae, con los atestados correspondientes de todo el personal que prestará el servicio, incluyendo al personal que efectuará la sustitución temporal en el caso de ausencias por cualquier motivo (vacaciones, incapacidades, etc.).
10. La sustitución del personal sólo podrá realizarse con autorización del Banco, la cual deberá solicitarse con al menos 15 días hábiles de anticipación. Dicha autorización quedará condicionada a que el personal sustituido reúna las mismas características de experiencia y capacitación que el personal a cual sustituye. :
11. En caso de enfermedad, muerte u otra causa que no se puede prever con anticipación, la empresa debe informar al Banco y reemplazar inmediatamente a la persona.
12. El Banco se reserva el derecho de establecer el mecanismo que considere apropiado (supervisión directa, encuestas, buzón de sugerencias, etc.), para evaluar en forma periódica, el cumplimiento del servicio con base en las condiciones que se pacten. Además el adjudicatario tendrá una boleta de control diario de asistencia que deberá ser firmada por todo el personal que preste el servicio, la cual debe remitirse a la Gerencia del Área de Operaciones.
13. El participante debe comprometerse en su oferta a acatar las recomendaciones que el Banco le haga, tendientes a mejorar el servicio.
14. En razón de que el servicio debe brindarse en forma ininterrumpida durante el horario establecido, el adjudicatario asume la responsabilidad de sustituir a su personal cuando éste se ausente por cualquier motivo, independientemente del tiempo que tarde, sean horas o días (vacaciones, incapacidades, permisos, etc.).
15. El oferente debe especificar clara y expresamente en su oferta que el Banco queda libre de toda responsabilidad civil, penal, directa, indirecta y/o laboral, que surja como consecuencia de esta contratación.
16. Corresponde al adjudicatario asumir en forma amplia, total y general, todas las obligaciones y responsabilidades inherentes al patrono (Seguro Social, etc.), con base en el Código de Trabajo y Leyes Conexas y el ordenamiento jurídico

en general. De esta forma el Banco no asume ninguna relación obrero patronal con los empleados del adjudicatario.

17. El adjudicatario será responsable de cualquier riesgo profesional, así como de los daños en las personas o cosas que se produzcan con ocasión o motivo del servicio adjudicado. Es responsable, además, de cualquier daño que su personal ocasione a las instalaciones, equipo y mobiliario, u objetos de valor artístico o histórico, en la ejecución de sus labores. El Banco descontará del pago mensual la indemnización que corresponda, de acuerdo con el dictamen que en cada caso rinda el técnico o especialista en la materia, designado por el Banco.
18. Mantener vigente Póliza de Riesgos Profesionales por un monto acorde a su personal, según sea definido "y certificado" por el Instituto Nacional de Seguros. Para verificar el cumplimiento de lo anterior, el adjudicatario deberá entregar, al momento de la firma del contrato, copia de la póliza vigente y además, entregar a la Gerencia Regional a cargo del servicio bimensualmente una copia certificada de la póliza vigente.
19. El adjudicatario y su personal deberán portar carné de identificación que les suministrará el Banco, sin el cual no se autorizará su ingreso. En caso de extravió del mismo el adjudicatario deberá cancela la suma del US\$-15.00 por su reposición
20. El personal empleado debe ser responsable e idóneo para la prestación del servicio y el adjudicatario deberá responder por la buena conducta de sus empleados, siendo además responsable de designar personal de reputación intachable.
21. los edecanes deben mantenerse bien informados sobre todos los productos que ofrece la Institución, para lo cual deberá coordinarlo con los funcionarios responsables del Banco.
  - 21.1. De ser requerido el Banco se reserva el derecho de solicitar la sustitución de 1 o más guías a su criterio.
22. Los días de pago de pensión, ya sea de Hacienda o de la C.C.S.S., coordinar con los cajeros de las tiendas para atender a los clientes de la "tercera edad" y los discapacitados, en caso que las flas del 2do piso si estén congestionadas.
23. Durante la permanencia en las instalaciones del Banco, el adjudicatario y su personal estarán sujetos a las normas disciplinarias que la Institución mantiene. El irrespeto de tales normas faculta al Banco para solicitar el

- retiro inmediato de dichas personas, así como rescindir el contrato si lo estima necesario.
24. El personal del contratista no podrá utilizar el teléfono, mobiliario, equipo e instalaciones en funciones que no sean expresamente propias de la presente contratación. Tampoco podrán recibir visitas personales ni entablar conversaciones innecesarias con personas particulares o funcionarios del Banco.
  25. En caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato por parte del adjudicatario, el Banco se reserva el derecho de darlo por concluido de inmediato y podrá de acuerdo con la naturaleza del incumplimiento hacer el rebajo correspondiente en el pago por el servicio no brindado, realizarlo por su cuenta y trasladarle el costo al adjudicatario o bien aplicar la garantía de cumplimiento y rescindir la contratación.
  26. En caso de que la oferta sea expresada en colones, para efectos de posibles incrementos en el costo del servicio, las ofertas deben incluir una cláusula para el reajuste de precios, con la definición clara de la fórmula matemática (expresión algebraica) a utilizar, así como el desglose porcentual del precio, (mismo que deberá sumar 100%) y la fuente de los índices a utilizar, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 18 de la Ley de Contratación Administrativa y circular de la Contraloría General de la República de fecha 18-11-82. No se reajustará el costo de aquellos materiales o equipos que supla el Banco. Asimismo queda entendido que no se reajusta la utilidad prevista ni los precios cotizados en US dólares.
  27. La empresa adjudicataria se debe comprometer a mantener el personal asignado al Banco de Costa Rica totalmente uniformado.
  28. Los uniformes deben ser elaborados con telas de primera calidad. El diseño y colores los definirá la Gerencia de Mercadeo (o el Área donde estén asignados los guías), teniendo que ser obligatoriamente el mismo uniforme para todos, en cuanto a colores, diseños y moldes, con las salvedades indicadas a continuación:
    - 28.1. **Uniformes para mujer** deben incluir: 5 blusas blancas, 2 pantalones azules, 2 enaguas azules y dos sacos azules.
    - 28.2. **Uniformes para hombre** deben incluir: 5 camisas blancas, 2 pantalones azules, 2 corbatas color rojo y dos sacos azules.

– Última Línea –