

BANCO DE COSTA RICA
CONTRATACION DIRECTA #2018-000002-01

**“CONTRATACION POR DEMANDA POR EL SERVICIO DE CAPACITACION
DE LA PLATAFORMA DE BANCA POR INTERNET DENOMINADA BCR
COMERCIAL”**

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las diez horas con treinta minutos **(10:30a.m.) del día 6 de febrero del 2018**, para el servicio en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
2. Los participantes deben tomar en cuenta, que el orden de las respuestas en las ofertas, se ajusten 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 considere conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
3. Esta contratación se regirá por lo establecido en 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 de noviembre del 2006.
4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación, 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 enterarse del contenido del video que se ha preparado sobre estos temas. 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_del_bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html)

[http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso para Proveedores.html](http://www.bancobcr.com/acerca_del_bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html)

CONDICIONES GENERALES

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y una copia, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: Banco de Costa Rica, Contratación Directa #2018CD-000002-01 por la “Contratación por demanda para el servicio de capacitación de la plataforma de banca por internet denominada BCR Comercial” y depositarlas en el buzón para contrataciones, ubicado en la Oficina de Contratación Administrativa, en el tercer piso de Oficinas Centrales.
7. La oferta como sus copias y anexos deben ser firmadas por el oferente o su representante legal (aportar fotocopia de la cédula). 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. 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 que 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 el voto número 20375 del 3 de diciembre de 2010.

Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.

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.

9. No se aceptarán ofertas de personas físicas o jurídicas que tengan cuentas pendientes con la Institución (BCR), o que se encuentren en cobro administrativo o judicial, salvo que exista un arreglo de pago con el Banco y haya sido atendido correctamente, de lo cual deberá dar razón mediante la presentación de una declaración jurada en tal sentido. Asimismo, si durante la ejecución del contrato el Contratista incurre en alguna situación de las indicadas anteriormente, será causal suficiente para resolver el contrato.
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 y reciente** 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, a excepción de aquellos inscritos en el Registro de Proveedores y que ya cumplieron con los mismos dentro del año actual, para lo cual debe aportar copia de los documentos entregados al Banco.

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. 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. Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en la Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002; es deber ineludible a 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 que el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.

- 11.4. Según Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, # 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 presentar declaración jurada, 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 Auditorias 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, en el apartado de Proveedores. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
 - 11.6. **Declaración jurada para ley reforma laboral:** 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.
11. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
- 11.1. 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.
 - 11.2. 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.
 - 11.3. **Impuesto personas jurídicas:** 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”.

12. **Precio:**

12.1. Debe cotizarse el precio unitario por capacitación, según el siguiente cuadro:

Ítem	Descripción	Precio unitario por cada capacitación
1	Capacitación dentro del GAM (Gran Área Metropolitana)	
2	Capacitación fuera del GAM (Gran Área Metropolitana.)	
Precio total		

12.2. Esta contratación se realizará bajo la modalidad de servicios por demanda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios por capacitación, pues las cantidades finales que se puedan demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes del Banco. El máximo a consumir por año será ¢45.000.000.00 (Cuarenta y cinco millones colones exactos).

12.3. De conformidad con el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar en su oferta, los componentes de cada línea del objeto ofrecido.

12.4. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último.

13. De acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, no se permite la presentación de ofertas en conjunto.

14. **Forma de Pago:**

14.1. El pago se realizara mensualmente, recibido el servicio a satisfacción del Banco.

14.2. Toda factura recibida para trámite de pago, deberá venir acompañada de un informe con el desglose donde se detalle el número de minutas firmadas por los clientes y con su aceptación del servicio, durante el mes al cobro.

14.3. Las facturas deben ser presentadas para su debido trámite y visto bueno, a la Gerencia de Área Inteligencia Comercial.

- 14.4. Los pagos se efectuarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa y deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica.
- 14.5. El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de las capacitaciones contratadas, se pagaran solamente las capacitaciones que el Banco requiera.
- 14.6. El pago se realizará en colones o dólares, utilizando el tipo de cambio de referencia para la venta del dólar establecido por el Banco Central de Costa Rica, vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 14.7. Para efectos de pago, los Contratistas deben contar con una cuenta con el Banco de Costa Rica, para lo cual favor indicar el número, nombre y lugar de apertura. O bien cuenta sinpe en otro banco, para lo cual deberán indicar número, nombre y número de cédula del titular de la cuenta.
- 14.8. El Banco retendrá 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del impuesto sobre la Renta.
15. **Lugar de entrega del servicio:** Los servicios requeridos por el Contratista, serán llevados a la empresa del cliente, al lugar de reunión que el mismo estime, que bien podría ser el lugar de trabajo, o bien un domicilio.
16. **Cláusula penal:**
 - 16.1. En caso de que el Contratista no cumpla con los servicios requeridos según lo establecido, el Banco retendrá de manera provisional una penalización de un 0.7% por cada día hábil de atraso en la capacitación.
 - 16.2. La penalización será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.
 - 16.3. Queda entendido que toda suma por este concepto, se aplicará a la factura correspondiente que se vea afectada por el atraso.
17. **Vigencia del contrato:**
 - 17.1. El contrato tendrá una vigencia de doce (12) meses y se podrán utilizar hasta un monto máximo anual de ₡45.000.000.00 (Cuarenta y cinco millones de colones exactos).
 - 17.2. **Posibilidad de renovación previa evaluación:** El contrato podrá ser renovado por un periodo igual, para un total de 2 años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.
 - 17.3. En caso de que alguna de las partes no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos un mes de anticipación al vencimiento del periodo del contrato.
 - 17.4. El contrato iniciará a partir de la comunicación por parte de la Gerencia de Área Inteligencia Comercial, a través de la Oficina de Cash Management, que el contrato está listo para su ejecución.

- 17.5. El servicio podrá iniciar 1 (un) día hábil posterior a la comunicación indicada en el punto anterior.
18. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 30 días hábiles, a partir de la apertura de las ofertas.
19. El Banco resolverá esta contratación en plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de apertura de las ofertas. En caso necesario podrá la administración prorrogar el plazo para adjudicar, dejando constancia en el expediente administrativo de las razones que ameritan dicha prórroga.
20. **Adjudicación:** El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación, entre aquellas ofertas que ajustadas al cartel, y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario. En caso que una oferta no cumpla con las cantidades solicitadas o las especificaciones establecidas, automáticamente quedara fuera del concurso.
21. **Responsable de la Ejecución Contractual, de la recepción y recibido a satisfacción del Banco:** Gerencia de Área Inteligencia Comercial y la Oficina de Cash Management, serán la encargada de velar por la correcta ejecución del contrato.
22. 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.
23. **Criterios generales de evaluación de las ofertas:** A todas aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos solicitados y condiciones establecidas en este cartel, se aplicará la evaluación que a continuación se detalla:
- 23.1. **Precio = 100%:** El puntaje máximo lo obtendrá la oferta que obtenga el menor precio por la sumatoria de los dos ítems.
- 23.2. El puntaje del precio total de los otros oferentes, se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ otorgado} = \left(\frac{\text{Oferta de menor Precio (Sumatoria de los dos ítems)}}{\text{Oferta a evaluar}} \right) \times 100$$

- 23.3. Esta contratación será adjudicada a un solo Oferente como un único ítem.
- 23.4. **Criterios de Desempate:** En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:
- 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.

- En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.
- 23.5. 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 de dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.
24. **Especificaciones técnicas mínimas:** Se incluyen en este cartel como **ANEXO #1**.
25. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 20 días hábiles, mediante contrato privado que elaborará el Banco de Costa Rica.
26. Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos, deben realizarse en partes iguales: 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

27. **Documentos de Formalización:** Todos los documentos de formalización deben ser rendidos en cinco días hábiles a partir de que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 25.
28. El Contratista deberá rendir una garantía de cumplimiento por un monto de ₡5.000.000.00 (Cinco millones exactos), con una vigencia de 12 meses, contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización y pudiendo ser renovada por otro periodo igual, según la prórroga del contrato, de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Además, deben rendirse tomando en cuenta lo siguiente:
- 30.1. En el caso que se rinda dinero en efectivo, debe 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, el cual debe ser cancelado en las cajas del BCR. El adjudicatario debe adjuntar una copia de dicho comprobante junto con los documentos de formalización.
- 30.2. En caso de que se rindan Certificados a Plazo como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones y deben rendirse por el plazo solicitado. Estos documentos deben ser a la orden y no al portador.
- 30.3. No se admitirán cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.
- 30.4. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo como garantía de Cumplimiento, deben tomarse por su valor de mercado y deberán

- acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.
- 30.5. El plazo del título valor debe ser igual o inferior al establecido para la garantía. Será responsabilidad exclusiva del contratista renovarlo a su vencimiento, para lo cual deberá sustituir el documento de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para que el Banco proceda a la devolución del anterior título.
 - 30.6. La garantía de cumplimiento debe ser depositada en el tercer piso, edificio central, oficina de Valores en Custodia, el recibo que le extenderá esa oficina debe presentarlo junto con los documentos de formalización.
 - 30.7. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha en que el Banco, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.
 - 30.8. Toda duda en relación con la garantía de Cumplimiento, será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
29. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 de este cartel.
 30. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa.
 - 30.1. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que les exime de tal obligación.
 - 30.2. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago por motivo del incumplimiento del aspecto anterior.
 31. **Condiciones de confidencialidad:**
 - 31.1. El Contratista debe firmar ante el Banco un documento de Compromiso de Confidencialidad, así como de cualquier información que debido a su trabajo, el Contratista o el funcionario conociere.
 - 31.2. De requerirse la salida de información de los sistemas del Banco de Costa Rica se hará bajo permiso expreso del usuario encargado, el Contratista deberá efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.
 - 31.3. De comprobarse su divulgación, parcial o total, el Banco de Costa Rica procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.
 32. **Criterios de aceptación:** El Contratista deberá aportar la minuta de la capacitación con la firma o firmas de los usuarios administradores de la plataforma BCR Comercial, dando fe de parte de la empresa, del recibido de la inducción y aceptando el uso del canal.

33. La oficina de Contratación Administrativa al Tel. 2287-9105, dirección electrónica jsanchez@bancobcr.com tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto. Así mismo el expediente de esta contratación, estará disponible para consulta en nuestra oficina con un horario de atención de 9:00 a.m. a 3:30 p.m.



Rodrigo Aguilar Solórzano

Supervisor Oficina de Contratación Administrativa

Jorge

ANEXO # 1 ESPECIFICACIONES TECNICAS

INCLUIR LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS

1) Objeto de la Contratación:

Se necesita contratar a una empresa que ofrezca servicio de capacitación sobre la plataforma electrónica del Banco de Costa Rica, denominada BCR – Comercial, a una población de clientes del BCR que ha sido clasificada previamente por la oficina de Cash Management. Se requiere preparar a los clientes para que tengan el conocimiento necesario para el uso de la herramienta.

2) Condiciones Técnicas:

- A. La empresa adjudicada será la responsable de ejecutar las siguientes tareas:
 - a. Recibir la lista de clientes BCR a los que deberá de capacitar.
 - b. Concertar las citas para llevar la capacitación “in situ”.
 - c. Utilizar el protocolo suministrado por el BCR para el contacto con el cliente.
 - d. Brindar en todo momento un trato amable y respetuoso al cliente.
 - e. Brindar la capacitación únicamente con el personal que se encuentre capacitado y aprobado por el BCR.
 - f. Supervisar la capacitación para verificar los siguientes puntos:
 - i. Uso de guion determinado por el BCR para la capacitación.
 - ii. Atención brindada a los clientes.
 - iii. Comentarios y retroalimentación registrados.
 - iv. Reporte del capacitador acerca de las necesidades adicionales demandadas del cliente, y dar seguimiento a la posible colocación de otros productos.

- B. Capacitación a personal de la empresa adjudicada:
 - a. El Banco de Costa Rica, a través de sus funcionarios de Cash Management, será el responsable de ofrecer la capacitación al personal contratado por la empresa adjudicada, que a su vez deberá encargarse de las visitas a las empresas.
 - b. El Banco de Costa Rica deberá proveer a la empresa adjudicada, el protocolo establecido para la atención de empresas, asimismo entregar una lista de preguntas frecuentes acerca de la herramienta y sus respuestas.

- C. La empresa adjudicada deberá firmar un contrato de confidencialidad con el Banco de Costa Rica, asimismo cada uno de los ejecutivos capacitadores contratados por la empresa adjudicada.
- D. Citas para capacitación y seguimientos deberán coordinarse entre el personal de la empresa adjudicada y los ejecutivos BCR, ejecutivos adjuntos, promotores de servicios, u oficinas comerciales asignadas al cliente, esto para efectos de programar las visitas a los clientes.
- E. El Ejecutivo Capacitador de la empresa adjudicada deberá capacitar al cliente en domicilio del mismo o donde este defina.
 - a. Perfil del ejecutivo capacitador de la empresa adjudicada (habilidades y características deseadas):
 - i. Discreción para manejo de información confidencial del BCR y de los clientes.
 - ii. Conocimiento de sistemas de cómputo.
 - iii. Facilidad de comunicación.
 - iv. Excelente presentación personal.
 - v. Asertivo en la resolución de conflictos.
 - vi. Buenos modales.
 - vii. Puntualidad.
 - b. Responsabilidades del Ejecutivo Capacitador:
 - i. Asistir al lugar definido por el cliente, en fecha y hora programadas.
 - ii. Capacitar al cliente siguiendo el orden que el BCR le ha suministrado.
 - iii. Levantar bitácora de los resultados del proceso de capacitación según los formularios suministrados por el banco, así como reporte de oportunidades de mejora de la plataforma o requerimientos adicionales de productos que manifieste el cliente.
- F. Después de cada visita, el ejecutivo capacitador de la empresa adjudicada, deberá llenar minuta, que incluya lo siguiente:
 - a. Por cada visita deberá firmarse una minuta resumen de los puntos tratados con el cliente, asimismo de los ítems abarcados en la capacitación, de los problemas que se hayan presentado en el proceso, y de los puntos pendientes por resolver, acordados con el cliente.
 - b. En cada minuta deberá consignarse la firma del Ejecutivo Capacitador y del cliente visitado así como el nombre y número de cédula de la empresa que representa.
 - c. Dicha minuta debe consignar el nombre y número de cedula de todas las personas capacitadas, así como su acuse de recibida la capacitación.
- G. Continuidad del negocio:

- a. La empresa adjudicada deberá garantizar la continuidad en el servicio, por lo que debe estar en capacidad de atender cualquier imprevisto asociado con la ausencia de su personal.
- b. En caso de sustitución del personal, deberá avisar a la Oficina de Cash Management al menos con 3 días de anticipación, indicando el nombre completo y número de cédula del nuevo funcionario.
- c. El personal de reemplazo deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos y calidades del personal a sustituir y deberá estar capacitado y aprobado por el BCR.
- d. El BCR se reserva el derecho de solicitar la sustitución inmediata del personal en caso de que el supervisor del BCR detecte alguno de los siguientes comportamientos:
 - i. Que el capacitador haya incumplido el protocolo de capacitación.
 - ii. Que haya ofrecido un mal servicio al cliente.
 - iii. Que haya emitido comentarios negativos hacia el banco.
 - iv. Que se encuentre en estado etílico, bajo los efectos de drogas o estupefacientes.
 - v. Que se encuentre con problemas de salud que le impidan realizar su labor, y/o cualquier otra razón que visiblemente afecte el desempeño requerido, según el criterio del BCR.

-----ULTIMA LINEA-----