

**BANCO DE COSTA RICA  
LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000016-01**

**“RECOLECCION DE DEPOSITOS, COBRO DE FACTURAS, TRANSPORTE EN MOTOCICLETA Y VEHICULO LIVIANO CON CAJETINES DE SEGURIDAD Y PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO Y/O VALORES.”**

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 28 de agosto del 2017**, para la compra 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 licitación 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 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 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/Curso para Proveedores.html>

**CONDICIONES GENERALES**

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y una copia, además una copia en formato digital (versión idéntica a la original en formato Word), debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000016-01“RECOLECCION DE DEPOSITOS, COBRO DE FACTURAS, TRANSPORTE EN MOTOCICLETA Y**

**VEHICULO LIVIANO CON CAJETINES DE SEGURIDAD Y PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO Y/O VALORES)**” 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 licitación. 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.
  - 8.1. 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.
  - 8.2. Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.
  - 8.3. 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.
9. 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.
10. Presentar declaración jurada de:
  - 10.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
  - 10.2. 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.
  - 10.3. 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.

- 10.4. 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.
- 10.5. 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. 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. 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 5 de la Ley 9428 "Impuesto a las Personas Jurídicas".
12. Aportar los siguientes timbres, los cuales deben estar pegados en la oferta original:
  - 12.1. Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ₡20.00, según Ley 6496 del 10-09-1981.
  - 12.2. Un timbre del Colegio de Licenciados de Ciencias Económicas Y Sociales, por ₡200,00, según Artículo No. 38 del Reglamento General del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, de acuerdo con el decreto No.20014-MEIC del 19 de setiembre de 1990 y Ley No. 7105 del 28 de noviembre de 1988.
13. De acuerdo al artículo 64 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa los contratos a ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y tribunales

nacionales para todas las incidencias de que modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia de su jurisdicción.

**14. Precio Ofertado:**

- 14.1. La oferta económica debe presentarse según se indica en las especificaciones técnicas, correspondientes a cada Ítem.
- 14.2. El precio debe ser de preferencia en colones costarricenses. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta.
- 14.3. 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 y de los precios unitarios.
- 14.4. Esta contratación será bajo la modalidad de servicios por demanda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 163 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre la base del precio unitario de los servicios que se requieren y se demandarán según las necesidades variantes del Banco.

**15. Forma de Pago:**

- 15.1. Las facturas deberán presentarse para su respectivo pago una vez al mes, ante la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo del BCR.
- 15.2. La factura incluirá entre otros detalles, descripción del servicio, su razón social y referencia del contrato con el BCR. Cada factura debe venir acompañada de las respectivas copias originales de las Planilla de conducción.
- 15.3. Para la facturación del servicio de cobro de las facturas y la recolección de los depósitos, el adjudicatario deberá adjuntar los comprobantes de pago generados por dicho servicio y estos deben poseer al menos la siguiente información clara y legible:
  - Monto
  - Fecha
  - Cliente
  - Código de dispositivo electrónico (Hand Held)
  - Firma del cliente
- 15.4. Para la facturación por el servicio de procesamiento de efectivo, la adjudicataria deberá adjuntar los informes diarios del consolidado del efectivo según los depósitos recolectados y el cobro de facturas que contenga al menos la siguiente información:

- Fecha de recepción.
  - Fecha de procesamiento.
  - Nombre del cliente a acreditar.
  - Desglose del efectivo a acreditar.
  - Nombre cliente.
  - Detalle de las cuentas.
- 15.5. El Banco sólo pagará los servicios efectivamente prestados.
- 15.6. El pago se efectuará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando conste en la factura el visto bueno de la Gerencia de Operaciones Administración del Efectivo.
- 15.7. En caso de cotizaciones en moneda extranjera, el pago se realizará en dólares o colones utilizando el tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa.
- 15.8. El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del impuesto sobre la Renta.
- 15.9. Estar al día con FODESAF y con la CCSS: Para cada factura presentada, el contratista debe presentar la constancia de estar al día con los pagos que deben realizar al Fondo de Desarrollo Social de Asignaciones Familiares (FODESAF) y Certificación emitida por la Caja Costarricense del Seguro Social, en la cual se haga constar que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense del Seguro Social, ambas vigentes al momento de presentar la factura.
- 15.10. 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.
16. **Administrador del Contrato:** La Gerencia de Operaciones Administración del Efectivo, será la encargada de velar por la correcta ejecución de este contrato.
17. 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.
18. **Garantía de Participación:**
- 18.1. Depositar una garantía de participación por ₡8.000.000.00, con una vigencia mínima 60 días hábiles a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establecen los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. De conformidad con lo establecido en el artículo

81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo plazo de vigencia sea inferior al 80% del plazo fijado en el cartel.

- 18.2. En caso de que rindan dinero en efectivo, debe 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, copia del cual debe adicionarse a la oferta.
  - 18.3. No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica.
  - 18.4. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de participación, deben contar con las siguientes características:
  - 18.5. Emitirse a la orden y no al portador
  - 18.6. 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.
  - 18.7. 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).
  - 18.8. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
  - 18.9. La garantía de participación debe ser depositada en el TERCER PISO, EDIFICIO CENTRAL, OFICINA DE VALORES EN CUSTODIA el recibo que le extenderá esa oficina deberá adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del documento aportado en garantía.
  - 18.10. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde al oferente favorecido, la cual se devolverá una vez que presente la garantía de cumplimiento.
19. **Vigencia del contrato:**
- 19.1. La vigencia del contrato será por un período de 1 año y durante este periodo se podrán utilizar contra demanda hasta un máximo de ₡200.000.000.00.
  - 19.2. El contrato podrá ser renovado por períodos iguales hasta un máximo de 2 (dos veces) para un total de 3 (tres) años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.
  - 19.3. En caso de que alguna de las partes no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos 30 días naturales de anticipación al vencimiento del período anual del contrato o de sus prórrogas.
20. **Plazo de inicio del servicio:** máximo de 45 días hábiles después de recibida la orden

de inicio por escrito por parte de la Gerencia de Operaciones Administración del Efectivo.

21. **Lugar de entrega:** según lo indicado en las especificaciones técnicas y según el ítem correspondiente.

22. **Cláusula Penal:**

22.1. En caso de que la empresa incumpla en la ejecución del servicio de recolección de depósitos y cobro de facturas según los horarios establecidos en el presente cartel, retendrá de manera provisional una penalización del **0.80 %** por cliente no visitado, de la sumatoria de las facturas presentadas al mes por conceptos de estos servicios, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta. Se considera incumplimiento el no ejecutar la visita a cada cliente en la ruta definida para cada día, según demanda. Se exceptúan de estas sanciones causas de fuerza mayor previo análisis de las partes, para lo cual el proveedor debe informar de inmediato a la Gerencia de Cash Management, para lo cual se brindará el contacto previamente. Las horas hábiles se consideran según el horario de la Gerencia indicada anteriormente.

22.2. En caso de que la empresa se atrase en la entrega de los archivos de acreditación y el procesamiento del efectivo, según los horarios establecidos en el presente cartel, el Banco retendrá de manera provisional una penalización del **0.80%** por cliente, de la sumatoria total de las facturas presentadas al mes por conceptos de estos servicios, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta. El atraso empezará a contar a partir de la hora pactada para el servicio hasta la recepción definitiva del mismo. Se exceptúan de estas sanciones causas de fuerza mayor previo análisis de las partes, para lo cual el proveedor debe informar de inmediato a la Gerencia de Cash Management. Las horas hábiles se consideran según el horario de la oficina indicada anteriormente. Si la empresa no realiza del todo el servicio y/o no responden a la solicitud realizada, la penalización por atraso correrá desde la hora pactada hasta el momento que se brinde el servicio, contando para ello el horario hábil respectivo.

22.3. Queda entendido que toda suma por este concepto, se aplicará a la factura correspondiente al servicio contratado que se haya visto afectado por atrasos atribuibles al Contratista, cuando se reciba para el trámite de pago.

23. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de **sesenta (60) días hábiles**, a partir de la apertura de las ofertas. De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo plazo de vigencia sea inferior al 80% del plazo fijado en el cartel.

24. El Banco resolverá esta licitación en el doble del plazo establecido para la 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.

25. 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.
26. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación, evaluando 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.
27. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 25 días hábiles, mediante contrato administrativo que elaborará el Banco de Costa Rica, el cual eventualmente debe contar con el visto bueno de nuestra División Jurídica.
28. Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos, deben realizarse en partes iguales: 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.
29. **Especificaciones Técnicas Mínimas y Otras Condiciones Técnicas:** Ver anexos que se adjunta a este cartel.
30. **Criterios Generales de Evaluación:** Las ofertas deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas de acuerdo con el cartel, a efectos de someterse a la siguiente calificación, la cual será:

- 30.1. Precio 100%: El puntaje máximo lo obtendrá la oferta que tenga el menor precio por ítem. El puntaje del precio por ítem se calculará utilizando la siguiente fórmula

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

- 30.2. Esta licitación será adjudicada por ítem. (*Ver detalle en anexo1*)

- 30.3. **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.

- 30.4. En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.
- 30.5. 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.

## REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

Los requisitos de formalización deben ser rendidos en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 27.

31. **Garantía de Cumplimiento:** Rendir una garantía de cumplimiento por **¢1.500.000.00** (un millón quinientos mil colones exactos) por cada ítem, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de 12 meses contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización. En caso de renovarse el contrato, la garantía de cumplimiento deberá renovarse bajo las mismas condiciones de la original y deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
32. En caso de que rindan dinero en efectivo, debe 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, copia del cual debe entregarse en esa misma oficina.
33. No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica
34. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de cumplimiento, deben contar con las siguientes características:
  - 34.1. Emitirse a la orden y no al portador
  - 34.2. 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.
  - 34.3. 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).
  - 34.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
35. 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 deberá entregarlos en la Oficina de Contratación Administrativa, adjuntando fotocopia del documento aportado en garantía
36. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los veinte días hábiles siguientes a la firma del acta de recepción definitiva a conformidad de las partes del último paquete de requerimientos pactado al amparo del contrato formalizado.
37. Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.

38. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 del cartel.
39. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia, en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que los exime de tal obligación.
40. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.
41. La Oficina de Contratación Administrativa tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto (Telf. 2287-9000) o al correo electrónico [juvindas@bancobcr.com](mailto:juvindas@bancobcr.com)).
42. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

**OFICINA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA**

  
**Rodrigo Aguilar S.**  
Supervisor

**JVV\***

## ANEXOS

### LICITACIÓN ABREVIADA #2017LA-000004-01

#### **“RECOLECCION DE DEPOSITOS, COBRO DE FACTURAS, TRANSPORTE EN MOTOCICLETA Y VEHÍCULO LIVIANO CON CAJETINES DE SEGURIDAD Y PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO YO VALORES).”**

##### **Objeto de la Contratación:**

El objetivo es contratar el servicio de la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y, procesamiento del efectivo y/o valores, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

El oferente deberá firmar un convenio de confidencialidad suministrado por el Banco.

##### **Criterios de aceptación:**

Presentar una Certificación del Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, de que la empresa oferente o la empresa que sea parte del Consorcio (responsabilidades según Acuerdo Consorcial) será la encargada de brindar los servicios de Transporte de Valores, se encuentre debidamente inscrita y autorizada para brindar los servicios de seguridad privada en la clasificación de Seguridad Transporte de Valores. Dicha certificación no podrá tener más de un mes de emitida por el Ministerio. Durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria deberá tener vigente dicha inscripción y autorización, de no ser así el Banco rescindiré o resolverá unilateralmente el contrato que se suscriba.

Presentar mínimo tres cartas de recomendación originales de empresas establecidas en Costa Rica u otros países de Centroamérica, a las cuales el oferente les haya brindado servicios similares o relacionados con el que requiere contratar el Banco. Cada carta de referencia debe hacer constar lo siguiente:

- Nombre de la empresa
- Nombre del administrador del contrato u puesto que desempeña.
- Número de teléfono, fax o dirección de correo electrónico.
- Fecha de inicio y conclusión del contrato.
- Las cartas debe hacer referencia al oferente tal y como éste hace constar en la oferta.

- Haber sido emitida, como máximo, dentro de los seis meses anteriores a la fecha fijada para la apertura de ofertas.
- Que el cliente está satisfecho con la calidad del servicio brindado.
- No se aceptarán cartas que hagan referencia a terceros, aunque el oferente alegue haber trabajado para o con ellos.

El Banco se reserva el derecho de verificar cada carta de referencia, por lo que se debe indicar claramente el nombre del contacto en la empresa, los números de teléfono donde se puede localizar a la persona que emite la carta, dirección de correo electrónico así como el de solicitar información adicional con el fin de verificar los datos consignados. Las cartas se darán por admitidas siempre y cuando cumplan con todos los ítems indicados en los puntos anteriores.

## ANEXO 1.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y, procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Alajuela, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Alajuela:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportarlos y entregarlos en las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que le permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio

de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Alajuela.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón central de Alajuela
  - Poás
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán

debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.

- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los

sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.

- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo, para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Alajuela.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Alajuela
  - Poás
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan

sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.

- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.

- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
- Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.

- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem		Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>	<b>de en</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>	<b>de en</b>				

## ANEXO 2.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y, procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Cartago, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Cartago:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes motorizados, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos, deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
  
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Cartago.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- Cantón central de Cartago
- Paraíso
- La Unión
- Jiménez
- Turrialba
- Alvarado
- Oreamuno
- El Guarco
- Dota
- León Cortés

- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o

- valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes motorizados, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
  - c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
  - d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
  - e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
  - f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
  - g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
    - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
    - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
    - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.

- Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte, cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.

- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el equipo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes motorizados, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes motorizados deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.
  - La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un

desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.

- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Cartago.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- Cantón central de Cartago
- Paraíso
- La Unión
- Jiménez
- Turrialba
- Alvarado

- Oreamuno
  - El Guarco
  - Dota
  - León Cortés
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes motorizados, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.

- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.

- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- m. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes

- c. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- d. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- e. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- f. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- g. Los agentes motorizados deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- h. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- i. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- j. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- k. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario

que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.

- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

### ANEXO 3.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Ciudad Neily, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

**1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Ciudad Neily:**

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

**A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes motorizados, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículo livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Ciudad Neily.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Osa (Puerto Cortés, Palmar, Sierpe, Piedras Blancas)
  - Golfito
  - Coto Brus
  - Corredores
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes motorizados, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la

ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósito en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo, para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes motorizados, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes motorizados deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Ciudad Neily.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Osa (Puerto Cortés, Palmar, Sierpe, Piedras Blancas)
  - Golfito
  - Coto Brus

- Corredores
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes motorizados, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de

la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los

funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.

- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes motorizados deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.

- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 4.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Ciudad Quesada, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Ciudad Quesada:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Ciudad Quesada.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - San Carlos
  - Upala
  - Los Chiles
  - Guatuso
  - Alfaro Ruiz
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen

que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.
  - La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un

desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.

- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Ciudad Quesada.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - San Carlos
  - Upala
  - Los Chiles
  - Guatuso
  - Alfaro Ruiz

- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de

Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio

de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente.  
Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 5.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Guápiles, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Guápiles:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas o vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Guápiles.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Pococí
  - Siquirres
  - Matina
  - Guácimo
  - Sarapiquí
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen

que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Guápiles.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Pococí
  - Siquirres
  - Matina
  - Guácimo

- Sarapiquí
  
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de

la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los

funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.

- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por

este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 6.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Heredia, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Heredia:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Heredia.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- Cantón central de Heredia
- Barva
- Santa Bárbara
- San Rafael
- San Isidro
- Santo Domingo
- Belén
- Flores
- San Pablo

- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.

- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.

- Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.

- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

### **B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

### 1. Sobre los Horarios

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.
- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:

1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.
  - La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.

- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Heredia.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- Cantón central de Heredia
- Barva
- Santa Bárbara
- San Rafael
- San Isidro
- Santo Domingo
- Belén
- Flores

- San Pablo
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de

Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio

de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente.  
Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 7.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Liberia, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Liberia:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos livianos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Liberia.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- Cantón Central de Liberia
- La Cruz
- Tilarán
- Cañas
- Bagaces
- Abangares

- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de

morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.

- Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al

- menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
  - c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
    - Valores en Tránsito
    - Fidelidad
    - Responsabilidad Civil
    - Predios y Bóvedas
    - Accidentes
  - d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
  - e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
  - f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
  - g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
  - h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
  - i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
  - j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
  - k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al

cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Liberia.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Liberia
  - La Cruz
  - Tilarán
  - Cañas

- Bagaces
  - Abangares
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de

la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los

funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.

- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por

este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 8.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Nicoya, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Nicoya:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Nicoya.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Nicoya
  - Santa Cruz
  - Nandayure
  - Hojancha
  - Carrillo
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la

ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículo liviano con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Nicoya.
- b. A efecto de zlograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Nicoya
  - Santa Cruz
  - Nandayure
  - Hojancha

- Carrillo
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de

Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio

de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente.  
Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 9.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Pérez Zeledón, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Pérez Zeledón:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Pérez Zeledón.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Pérez Zeledón
  - Buenos Aires
  - Osa (Bahía Ballena)
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la

ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículo y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Pérez Zeledón.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Pérez Zeledón
  - Buenos Aires
  - Osa (Bahía Ballena)

- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de

Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio

de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente.  
Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 10.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Puntarenas, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Puntarenas:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:
  - Número de sobre
  - Espacio para firmas

- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.

- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

### **a. Medio de transporte:**

- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
- Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
- Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.

### **b. Dispositivos electrónicos y equipo:**

- Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.

- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Puntarenas.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Puntarenas
  - Esparza
  - Montes de Oro
  - Orotina
  - San Mateo
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a

su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.

- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo

momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.

- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo, para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Puntarenas.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Cantón Central de Puntarenas
  - Esparza
  - Montes de Oro
  - Orotina
  - San Mateo

- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de

Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio

de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente.  
Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 11.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Quepos, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Quepos:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Quepos.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Aguirre
  - Parrita
  - Garabito
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la

ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

#### **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

#### **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

#### **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al

menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al

cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.
  - La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un

desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.

- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Quepos.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - Aguirre
  - Parrita
  - Garabito
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan

sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.

- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.

- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
- Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.

- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.

- f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem		Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>	<b>de en</b>				
<b>Cobro de facturas vehículo liviano</b>	<b>de en</b>				

## ANEXO 12.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de San José, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de San José:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:
  - Número de sobre
  - Espacio para firmas

- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los sobres producto de la recolección, podrán ser entregados, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de San José.
  2. Centro Procesamiento Zona Central.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o bien a más tardar a las 11:00 a.m. de día siguiente hábil.
  2. Centro de procesamiento Zona Central: el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

### **2. Sobre el equipo.**

a. Medio de transporte:

- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
- Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
- Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.

b. Dispositivos electrónicos y equipo:

- Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. Las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en el caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de San José.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera serán atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - San José
  - Escazú
  - Desamparados
  - Puriscal
  - Tarrazú
  - Aserrí
  - Mora
  - Goicoechea
  - Santa Ana
  - Alajuelita
  - Vásquez de Coronado
  - Acosta
  - Tibás
  - Moravia
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la

ejecución contractual Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.

- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

<b>Ítem</b>	<b>Costo unitario sin impuestos</b>	<b>Costo unitario en letras</b>	<b>Costo unitario con impuestos</b>	<b>Costo unitario (i.v.i) en letras</b>
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente de la empresa adjudicataria, deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. El numerario producto del cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de San José
  2. Centro Procesamiento Zona Central.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 4:45 p.m. o bien a más tardar a las 11:00 a.m. de día siguiente hábil.
  2. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.
  - La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.

- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de San José.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- San José
- Escazú
- Desamparados
- Puriscal
- Tarrazú
- Aserrí
- Mora
- Goicoechea

- Santa Ana
  - Alajuelita
  - Vásquez de Coronado
  - Acosta
  - Tibás
  - Moravia
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es

sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.

- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- m. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad

- Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- c. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- d. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- e. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- f. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- g. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
- h. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- i. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- j. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
- k. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.

- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 13.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de San Ramón de Alajuela, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de San Ramón de Alajuela:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:

- Número de sobre
- Espacio para firmas
- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.

4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
  - El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
  - Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
  - La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
  - La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
  - La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes

(la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de San Ramón de Alajuela.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco, tomando en cuenta cada uno de sus distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:

- San Ramón
- Grecia
- Naranjo
- Palmares
- Valverde Vega
- Atenas

- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.

- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de

morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.

- Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al

menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al

cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- c. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos en motocicleta</b>				
<b>Recolección de depósitos en vehículo liviano</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de San Ramón de Alajuela.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los cantones que se espera sean atendidos en la Tesorería Regional del Banco incluyendo todos sus respectivos distritos, considerando que ante las diferentes necesidades el Banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detallan los cantones:
  - San Ramón
  - Grecia
  - Naranjo

- Palmares
  - Valverde Vega
  - Atenas
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de

la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los

funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos,

- motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
  - f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
  - g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
  - h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
  - i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
  - j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
  - k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
  - l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.

- c. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente. Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas en motocicleta</b>				
<b>Cobro de facturas en vehículo liviano</b>				

## ANEXO 14.

“Recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y automóvil liviano con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores”

El servicio consiste en la recolección de depósitos, cobro de facturas, transporte en motocicleta y vehículo liviano equipado con cajetines de seguridad y procesamiento del efectivo y/o valores en la zona de Limón, recibidos en los diferentes puntos de recolección (clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos, bancarizados o no bancarizados) para procesarlos en las instalaciones del adjudicatario y entregar un consolidado del efectivo y/o valores en la respectiva Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para la acreditación.

### 1. ITEM #1. Recolección de depósitos y cobro de facturas Zona de Limón:

La recolección de depósitos consiste en recoger el dinero en efectivo y/o valores de los diferentes puntos de venta (clientes del Conglomerado Financiero BCR) para transportarlos en bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes, donde se realizará el procesamiento de los depósitos.

La gestión de cobro de facturas, consiste en la recepción, verificación y conteo del efectivo en el punto de venta (de clientes del Conglomerado Financiero BCR, físicos y jurídicos) para posteriormente transportar y entregar las bolsas o sobres de seguridad, necesarios para su envío, a las instalaciones correspondientes donde se realizará el procesamiento de dichos depósitos.

#### **A. Para la recolección de depósitos se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:**

La Recolección de depósitos debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Presentar al cliente el carné de identificación.
- b. Recibir el dinero en efectivo y/o valores en sobres sellados (con capacidad de al menos 100 billetes) por parte del punto de venta del cliente BCR y transportarlos en la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo.
- c. Verificar el buen estado de los sobres de seguridad en cuanto a su cierre o instrumento de seguridad acordado y corroborar que la información en el sobre de seguridad esté completa y legible (nombre de la empresa o cliente, código o número del sobre, monto total declarado, firma del cliente, número de cuenta bancaria BCR y observaciones). Caso contrario los sobres no se recibirán.
- d. Comprobar que la información de la Planilla de conducción sea conforme con lo indicado en el sobre. La planilla confeccionada debe presentarse, sin tachones, borrones, o alteraciones que hagan dudar su veracidad y deberá contener al menos:
  - Número de sobre
  - Espacio para firmas

- Fecha del servicio
- Hora del servicio
- Montos
- Número(s) de cuenta (s)
- Nombre del cliente
- Observaciones
- Entregado por, recibido por, entre otros.

Efectuada toda la recolección de los sobres con los depósitos al final de cada día, los agentes deberán entregar los sobres en las instalaciones respectivas para el procesamiento de los mismos.

En caso de que el cliente no cuente con una cuenta corriente o de ahorros con el Banco para la acreditación de los depósitos recolectados deberá tramitar la apertura de la misma.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de recolección en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. El numerario producto de la recolección y/o cobro de facturas, podrá ser entregado, para su procesamiento, en los siguientes lugares, debiendo el oferente elegir e indicar en su oferta, una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose ó
  4. Centro Procesamiento Zona Central, el costo del transporte en estos últimos dos casos, será asumido por la empresa adjudicataria.
- c. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
  1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien, máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. de día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.

- d. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

### **a. Medio de transporte:**

- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos, con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
- Las motocicletas y los vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
- Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.

### **b. Dispositivos electrónicos y equipo:**

- Cada agente deberá contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa que resulte adjudicada, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.

- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad, será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Limón.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los distritos que son atendidos en la Tesorería Regional del Banco en la zona, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detalla:
  - Distrito Central de Limón
  - Valle La Estrella
  - Río Blanco
  - Matama
  - Bratsi
  - Sixaola
  - Cahuita
  - Telire
- c. Las rutas para los diferentes servicios serán definidas por el Banco y la empresa que resulte adjudicada, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas así como su horario quedan sujetas a variación cuando el Banco así lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicada, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de recolección de pagos, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es una facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa que resulte adjudicada no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. La empresa que resulte adjudicada asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de

morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.

- c. La empresa que resulte adjudicada deberá suplir “Padrones Fotográficos Físico o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y Tesorerías Regionales u oficinas), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no, y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por su empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- f. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, al momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos, que deberán presentarse al momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.

- Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. El adjudicatario deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de recolección y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al

menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma el adjudicatario queda facultada para realizar el cobro respectivo.

- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, motocicletas, vehículos y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- f. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos u otros dispositivos en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el nuevo equipo, dispositivo o medio de transporte cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, el tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
- h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar el servicio, para que el mismo sea óptimo.
- i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
- j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar el debido proceso junto con el Banco de Costa Rica para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
- k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) la presente contratación, entre aquellas ofertas que se ajustadas al

cartel y a los parámetros de evaluación, resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas si así lo estima necesario.

1. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. Entiéndase por recolección de depósitos: recolectar los depósitos en efectivo y/o valores de un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de recolección, sin importar la cantidad de billetes o monto que envíe el cliente.
- c. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- d. El precio se debe cotizar por distrito según la zona en mención.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Recolección de depósitos distrito Central de Limón</b>				
<b>Recolección de depósitos distrito Valle la Estrella</b>				
<b>Recolección de depósitos distrito Río Blanco</b>				
<b>Recolección de depósitos distrito Matama</b>				
<b>Recolección de depósitos</b>				

<b>distrito Sixaola</b>				
<b>Recolección de depósitos distrito Bratsi</b>				
<b>Recolección de depósitos distrito Cahuita</b>				
<b>Recolección de depósitos distrito Telire</b>				

**B. Para el cobro de facturas se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:**

El cobro de facturas debe comprender al menos las siguientes actividades:

- a. Verificar las facturas pendientes de pago en el punto de venta del cliente BCR, según lo indique el dispositivo electrónico portable que maneje, ingresando el código del cliente que esté visitando.
- b. Si en las facturas pendientes aparecen una o varias de color rojo, debe darles prioridad y tratar de que el cliente cancele las mismas, sin embargo es el cliente quien decide que facturas desea cancelar según su necesidad.
- c. Recibir, verificar y contar el dinero en efectivo en el punto de venta del cliente BCR e inmediatamente proceder a incluir el pago parcial o total de la(s) factura(s) en el dispositivo electrónico portable que maneje.
- d. Depositar el dinero en efectivo en un sobre sellado (con capacidad máxima de al menos 100 billetes) dentro de la caja de seguridad con que cuenta la motocicleta o el vehículo para posteriormente trasladarlo a las instalaciones correspondientes para su procesamiento.
- e. Realizar diariamente dos reportes de transmisión de datos parciales en el dispositivo electrónico y un cierre final al terminar de visitar los clientes, los cuales se realizan en línea.
- f. Realizar, de ser necesario y en casos de emergencia, reportes de transmisión de datos de manera extraordinaria en el dispositivo electrónico, aparte de los tres reportes diarios solicitados en el punto anterior.
- g. Cada agente deberá portar en cada visita un fondo en efectivo (caja chica) en monedas que sumen al menos veinte mil colones con el objetivo de poder dar vueltos ante el cobro de facturas fragmentadas, este monto será proporcionado por la empresa adjudicataria, como parte de su flujo de operación diaria.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario de los servicios de cobro de facturas en los puntos de venta del cliente BCR debe ser de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. (Incluyendo feriados).
- b. Los horarios de reportes parciales diarios de los dispositivos electrónicos son; 10:00 a.m. y 2:00 p.m., el cierre final será a las 6:30 p.m.
- c. La entrega del efectivo para su procesamiento podrá ser en los siguientes lugares, eligiendo una de las opciones:
  1. Tesorería Regional de la Zona (horario: de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.)
  2. Instalaciones de la empresa que resulte adjudicada para realizar el procesamiento en la Zona
  3. Tesorería regional de San Jose o Centro Procesamiento Zona Central, la cual será indicada posteriormente, el costo del transporte en estos casos será asumido por la empresa adjudicataria.

- d. El horario de la entrega del efectivo dependerá del lugar donde se lleve, según corresponda:
1. Tesorería regional de la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 3:45 p.m. o bien máximo a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
  2. Empresa procesadora contratada en la zona: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 7:00 p.m. o a las 11:00 a.m del día siguiente hábil.
  3. Tesorería Regional de San José: el mismo día de efectuada la recolección a más tardar a las 9:00 p.m. o bien a más tardar a las 12:00 m.d. del día siguiente hábil.
  4. Centro de procesamiento Zona Central, el mismo día de efectuada la recolección del efectivo a más tardar a las 7:00 p.m. o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil.
- e. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y su propio personal es decir los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre el equipo.**

- a. Medio de transporte:
- El transporte a utilizar en la prestación del servicio deberán ser motocicletas y/o vehículos livianos con no más de cinco años de antigüedad y que cumplan con las normas de seguridad que estipula la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y en general las disposiciones que regula el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
  - El banco se reserva el derecho de solicitar al prestatario del servicio el retiro de aquellas motocicletas o vehículos que por condiciones mecánicas u otros se consideren que están en mal estado.
  - Las motocicletas y vehículos deberán contar con sistema de localización satelital o GPS.
  - Tanto las motocicletas como los vehículos livianos, deberán estar adaptados para portar los dispositivos y equipo que se muestra a continuación, según corresponda.
- b. Dispositivos electrónicos y equipo:
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar a sus agentes celulares donde correrán la aplicación para realizar el cobro que el Banco les facilite.
  - La empresa deberá suministrar a sus agentes impresoras portátiles para la impresión de los recibos que el cliente cancele.
  - Los agentes deben conocer el uso básico de los dispositivos anteriores, para posteriormente recibir la capacitación específica para brindar estos servicios.

- La empresa adjudicataria es responsable del buen uso y cuidado de estos dispositivos. Si por descuido, mal uso o mala manipulación el aparato sufre un desperfecto, el adjudicatario asume el costo de reparación o la sustitución del mismo.
- Cada agente debe contar con un sistema de radio digital que les permita estar en continua comunicación con la base de operaciones, el mismo debe contar con cobertura, como mínimo en el área a operar el servicio.
- La empresa deberá brindar el servicio por medio de equipos auto protegidos de efectivo, como mínimo: dispositivos de transporte herméticos, tintas para inutilización de los billetes en caso de apertura no autorizada, localización inmediata, alarma y control de apertura por llave u otro mecanismo, ya sea de combinación o electrónico.
- La empresa adjudicataria, no dispondrá para su adecuado desempeño, ningún tipo de armamento.
- La empresa que resulte adjudicada, deberá suministrar las bolsas o sobres de seguridad que puedan contener al menos 100 billetes, así como las Planillas de conducción y cualquier otro suministro necesario para realizar el servicio. En el caso de las bolsas o sobres de seguridad deberán permitir el entintado del efectivo en caso de realizarse una apertura no autorizada del equipo que lo transporte.
- La cantidad máxima a recolectar o cobrar en cada punto de venta del cliente, será de 6.000.000 de colones ó 100 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en motocicleta, o bien, 12.000.000 de colones ó 200 billetes (la condición que se cumpla primero) si el medio de transporte es en vehículo liviano.
- El monto máximo a transportar por cajetín de seguridad será de 100.000.000 de colones.
- Si el cajetín que contiene los sobres se llenara a su capacidad máxima, antes de finalizar la jornada diaria, el agente deberá entregar el efectivo y/o valores, en las instalaciones respectivas, con el fin de liberar el espacio del cajetín y continuar con la ruta establecida.

### **3. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

- a. Los servicios requeridos deben de efectuarse en la zona de Limón.
- b. A efecto de lograr mayor comprensión de las zonas, a continuación se incluyen los distritos que son atendidos en la Tesorería Regional del Banco en la zona, considerando que ante las diferentes necesidades el banco se reserva el derecho de aumentar o disminuir los puntos a atender, a continuación se detalla:
  - Distrito Central de Limón
  - Valle La Estrella
  - Río Blanco
  - Matama
  - Bratsi

- Sixaola
  - Cahuita
  - Telire
- c. Las rutas para el servicio serán definidas por el Banco y la adjudicataria, dentro de los cantones mencionados anteriormente, las mismas, así como su horario quedan sujetas a variación cuando así el Banco lo considere pertinente, previa comunicación con la adjudicataria, por lo menos con un día de antelación. Las rutas o los puntos de cobro de facturas, no se constituyen un derecho para la empresa adjudicada, sino es facultad del banco la asignación de cada uno de los puntos de recolección o entrega y las zonas establecidas.
- d. La cantidad de empresas a visitar por semana será según demanda.

#### **4. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. La empresa adjudicataria no dispondrá para su personal el uso de ningún uniforme con el que pueda ser identificado como portador de dinero en efectivo o valores. Sin embargo velará por la excelente presentación de los agentes, la cual debe ser casual.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. La adjudicataria deberá suplir “Padrones Fotográficos Físicos o Electrónicos”, mismos que contendrán el facsímil de la firma, fotografía, datos de identidad de cada funcionario, firma autorizada y vigencia, dicho padrón deberá estar en cada uno de los puntos de venta al que se le preste el servicio (Clientes del BCR y tesorerías regionales), el cual queda sujeto a la verificación y aprobación por parte de la Gerencia de Seguridad del Banco. Asimismo, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho padrón al menos una vez al mes y a comunicar al Banco y al cliente BCR en forma inmediata sobre cualquier modificación y actualización de personal por alguna situación prevista o no y éste sea sustituido.
- d. El agente deberá portar el carné de identificación suministrado por la empresa; en éste se indicará el nombre, número de empleado, número de cédula y su respectiva fotografía. El incumplimiento de lo aquí expuesto producirá el rechazo –por parte del Banco y de los diferentes puntos de ventas de las clientes del Banco- de la respectiva persona como autorizado a prestar el servicio, si dicha persona no es sustituida en el transcurso del día no podrán realizar el servicio y el Banco o cliente del Banco no estarán en la obligación de pagar la visita.
- e. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio.

Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.

- f. Deberán además, facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas, en el momento de la formalización de la contratación.
- g. Tratándose de los agentes destinados a brindar el servicio, éstos deberán reunir los siguientes requisitos y ser presentados en el momento de la formalización de la contratación:
  - Haber concluido al menos el segundo ciclo de enseñanza General Básica.
  - Adjuntar Hoja de Delincuencia de cada uno, con no más de un mes calendario de emitida.
  - Tener como mínimo tres meses de experiencia comprobada y documentada por el oferente en la prestación de servicios. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la constancia.
  - Cumplir con todos los requisitos que las leyes solicitan a los funcionarios para que puedan brindar el servicio de transporte de valores.
  - Mantener la mayor reserva y discreción, respecto a todos los datos consignados en la documentación a su cargo, montos, frecuencia de rutas, y cualquier otra información a que tuvieren acceso, independientemente del medio o formato por el que le haya sido suministrado.
  - Contar con una actitud proactiva y de excelencia en el trato con el cliente.
- h. El Banco queda facultado para exigir al adjudicatario la sustitución o remoción inmediata de cualquiera de los empleados que estén brindando el servicio, cuando a su exclusivo criterio lo estime conveniente, considerando que las razones serán debidamente justificadas y calificadas y serán presentadas ante la empresa adjudicada formalmente. De ser necesario, la empresa adjudicataria está obligada a contratar los servicios de nuevos empleados bajos los lineamientos y requerimientos académicos y en cuanto a la experiencia operativa requerida.
- i. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación de los presentes servicios, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **5. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. El adjudicatario debe indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicado, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de

establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.

- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de al menos dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco y sus clientes, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **6. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **7. Otros Generales.**

- a. En caso de que el agente llegue al punto de atención de cobro y no le sea posible realizar el servicio, esperará un máximo de 15 minutos, si en ese tiempo no han cambiado las circunstancias a efecto de brindar el servicio, la unidad se retirará del lugar y comunicará a su respectiva base de tal situación dejando constancia, al menos, de la hora de llegada y retiro en la planilla de conducción, de tal forma la adjudicataria queda facultada para realizar el cobro respectivo.
- b. El adjudicatario deberá acatar el procedimiento aprobado por el Banco en lo referente a la entrega y recepción de remesas, así como en la recolección de pagos, en él se garantizará que en todo momento los sobres para el transporte, cuenten con los respectivos marchamos y/o sellos de seguridad. En caso de localizar un faltante de dinero, la empresa adjudicada será responsable de demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente del BCR, caso contrario deberá asumir el monto respectivo y cancelar el mismo.
- c. El adjudicatario deberá suscribir con cualquier agencia de seguros autorizada de operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, pólizas por un monto mínimo de 300.000.000 de colones para vehículo liviano y 150.000.000 de colones para las motocicletas, este monto debe contemplar las siguientes coberturas:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
  - Accidentes
- d. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos,

- motocicletas, vehículos y otros bienes o equipos utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- e. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar el servicio contratado deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
  - f. La empresa que resulte adjudicada debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguna de las motocicletas, vehículos o equipo en servicio presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, éste cumplirá con las mismas características de seguridad del anterior, así como el plan de contingencia, del tiempo o plazo de sustitución según zonas o ítems, debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
  - g. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
  - h. Los agentes deberán disponer de tiempo para recibir capacitación por parte del Banco, antes de iniciar a brindar los servicios para que el mismo sea óptimo.
  - i. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
  - j. En el caso de que el cajetín entintado sea violentado y los billetes se vean afectados, la adjudicataria deberá realizar junto con el Banco de Costa Rica el debido proceso para el reclamo del entintado ante el Banco Central de Costa Rica.
  - k. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
  - l. Antes de que la(s) empresa(s) adjudicada(s) inicien labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.

## COTIZACIÓN

- a. El precio unitario debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. Cotización cobro de factura: Entiéndase como el cobro de una o más facturas realizadas en una visita a un cliente del BCR. El cliente pagará un único monto por este servicio, por tanto, el oferente deberá cotizar el precio unitario por el servicio de cobro, sin importar la cantidad de billetes, monto o facturas que cancele cliente.

- c. La evaluación del precio será por la sumatoria de ambos medios de transporte, de conformidad a lo solicitado en el presente cartel. Esto significa que será necesario que las ofertas incluyan la cotización tanto para motocicletas como para vehículo liviano.
- d. El precio se debe cotizar por distrito según la zona en mención

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Cobro de facturas distrito Central</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Valle La Estrella</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Río Blanco</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Matama</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Bratsi</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Sixaola</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Cahuita</b>				
<b>Cobro de facturas distrito Telire</b>				

## ANEXO 15.

Procesamiento de efectivo: Consiste en procesar el efectivo y/o valores de los depósitos y cobro de facturas recolectados durante el día por los agentes de la o las empresas que resulten adjudicadas para estos servicios. No obstante a decisión del Banco, también se podrán procesar las tulas que se recojan mediante los vehículos blindados del banco o de las empresas privadas contratadas por el mismo. Se deberá conformar un consolidado de los valores con su respectivo informe y transportarlo a la Tesorería Regional u Oficina del Banco que se indique previamente para su acreditación.

### Actividades para el procesamiento del efectivo y/o valores.

- a. Entrega de los sobres a los cajeros.
  - En las instalaciones del adjudicatario el área destinada para la entrega y recepción de sobres debe contar con cámaras de circuito cerrado de grabación, que permitan la identificación y validación de las labores que se realizan.
  - El encargado asignará los sobres a tramitar con su correspondiente planilla de conducción y/o factura de cobro a cada cajero.
  - El servidor encargado de distribuir los sobres, deberá anotar en el formulario para el control de sobres entregados a cajeros, el número de cada sobre que entrega y solicitar una firma y sello al cajero en señal de conformidad con lo recibido.
  - Será responsabilidad de los cajeros custodiar y tramitar los sobres recibidos y no podrán devolverlos sin tramitar.
  - La empresa encargada del procesamiento de los valores, debe contar con un mecanismo que permita identificar los sobres entregados por cada agente, información indispensable para realizar tanto el cierre diario de los dispositivos electrónicos con que se cobren las facturas, como la acreditación de los fondos en la cuenta correspondiente.
  
- b. Trámite de depósitos.
  - Al realizar el trámite de procesamiento del efectivo y valores de los sobres, el cajero no deberá mantener en el área de trabajo objetos personales (bolsos, carteras maletines, etc.).
  - El cajero deberá anotar en su formulario del control de sobres recibidos, el número de cada sobre, el monto del depósito y el nombre del cliente.
  - Los cajeros deberán realizar la apertura de los sobres bajo el área de cobertura de las cámaras, pronunciando en el micrófono con voz clara, el número del sobre y monto del mismo.
  - Los cajeros deberán tramitar en su totalidad y uno a uno los sobres de seguridad.

- El cajero procede a abrir el sobre por donde este indique, extrayendo la parte interna del sobre hacia fuera dándole vuelta totalmente y mostrarlo a la cámara para corroborar que no quede ningún valor en el sobre.
- El cajero debe contar el efectivo, verificar los valores y corroborar que coincida con lo indicado en el sobre o factura, dejando constancia en una sumadora o sistema el desglose de las denominaciones y cantidades del efectivo que contiene cada sobre.
- Cuando se presenten inconsistencias (faltantes, sobrantes o billetes falsos) en el trámite de los sobres, el cajero deberá detallarlo en el micrófono para dejar evidencia y comunicar en forma inmediata a un superior para que la revise y si es necesario hacer un arqueo, todo bajo cámara. Se deberá notificar al BCR para realice el débito o crédito a la cuenta del cliente, para esto el encargado de procesamiento deberá probar lo indicado, de lo contrario la diferencia será asumida por la empresa encargada del procesamiento.
- Los cajeros al finalizar de tramitar todos los sobres deberán realizar un consolidado del efectivo y valores revisados durante el día, el cual debe ser enviado a la oficina del banco que se le indique previamente y de acuerdo a los horarios establecidos en las cláusula de condiciones generales del presente cartel y adjuntar el reporte con la información necesaria para la acreditación de todos los depósitos.
- En el caso del cobro de facturas, en la última entrega de sobres con efectivo por parte del agente, la empresa encargada del procesamiento le asignará un número a dicho agente, quien debe de incluirlo en el dispositivo electrónico al realizar el cierre final diario, este mismo número lo indicará la empresa encargada del procesamiento en el reporte diario enviado a la tesorería regional u oficina asignada, esta oficina utilizara este dato como el número de depósito en la cuenta del cliente respectivo. Cabe resaltar que esta actividad debe realizarse diariamente para cada uno de los agentes.

Si durante el procesamiento del efectivo por el cobro de facturas se detecta un billete dubitable, la empresa que resulte adjudicada deberá asumir la responsabilidad de pago, salvo que puede identificar el cliente a quién se le recibió. En caso de detectarse un billete dubitable en el procesamiento de efectivo producto de la recolección de depósitos la empresa adjudicataria deberá informar la situación al Banco y deberá demostrar que el mismo corresponde a una falta o error del cliente y deberá realizar la anotación en el informe del consolidado para que el Banco realice el débito correspondiente al cliente BCR.

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

### **1. Sobre los Horarios**

- a. El horario del servicio de procesamiento debe ser de lunes a sábado, a partir de las 7:00 a.m. (Incluyendo feriados).

- b. El horario máximo de recepción del dinero a procesar por motivo de recolección y cobro o camiones blindados será a las 7:00 p.m. de cada día.
- c. La atención telefónica brindada para evacuar consultas por parte del Banco y los agentes, será en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los días sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. el tiempo de respuesta a estas llamadas deberá ser de inmediato.

## **2. Sobre la acreditación del efectivo.**

Una vez realizado el procesamiento del efectivo recibido, el adjudicatario deberá entregar un archivo de informe o guía con el detalle de los depósitos a acreditar. Los horarios de envío de este informe, serán según la zona en que se lleve a cabo el procesamiento, tal y como se muestra a continuación:

- a. Tesorería Regional de la zona
  - El mismo día de la recolección del efectivo.
- b. Tesorería Regional de San José (Zona Central):
  - A más tardar a las 9:00 p.m. del mismo día de la recolección.

El consolidado del efectivo y/o valores recibidos serán entregados en los siguientes lugares:

- a. Tesorería Regional u Oficina del Banco según la zona de recolección y cobro: máximo media hora antes del cierre del mismo día de la recolección, o bien, a más tardar a las 11:00 a.m. del día siguiente hábil de la recolección.
- b. Tesorería Regional de San José (Zona Central): a más tardar a las 10:00 a.m. del día siguiente hábil de la recolección, el costo del transporte en este caso será asumido por la empresa adjudicataria.

El archivo que se enviará al Banco con la información de los dineros a acreditar, deberá detallar al menos:

- Fecha del informe
- Consecutivo de las notas de crédito
- Nombre del cliente a acreditar
- Tipo de cuenta
- Moneda
- Número de cuenta a acreditar
- Cédula del cliente
- Número de depósito
- Monto en números
- Detalle

### **3. Sobre el equipo.**

a. Dispositivos electrónicos y equipo:

- La empresa adjudicataria, dispondrá del equipo descrito en las actividades para el procesamiento del efectivo y/o valores inciso a. de las presentes especificaciones técnicas.

### **4. Sobre las zonas a realizar el servicio.**

a. El servicio requerido debe de efectuarse en las siguientes zonas:

- Ciudad Neilly
- Ciudad Quesada
- Guápiles
- Liberia
- Nicoya
- Perez Zeledón
- Puntarenas
- Quepos
- San Ramón
- Limón
- Zona Central, que comprende las siguientes zonas:
  - i. Alajuela
    1. Cantón Central
    2. Cantón de Poás
  - ii. Heredia
    1. Cantón Central
    2. Barva
    3. Santa Bárbara
    4. San Rafael
    5. San Isidro
    6. Santo Domingo
    7. Belén
    8. Flores
    9. San Pablo
  - iii. Cartago
    1. Cantón Central
    2. Paraíso
    3. La Unión
    4. Jimenez
    5. Turrialba
    6. Alvarado

7. Oreamuno
8. El Guarco
9. Dota
10. Leon Cortés
- iv. San José
  1. San José
  2. Escazú
  3. Desamparados
  4. Puriscal
  5. Tarrazú
  6. Aserrí
  7. Mora
  8. Giocochea
  9. Santa Ana
  10. Alajuelita
  11. Vásquez de Coronado
  12. Acosta
  13. Tibás
  14. Moravia

## **5. Sobre el personal a cubrir el servicio.**

- a. El adjudicatario deberá contratar al personal encargado de cubrir el servicio de procesamiento.
- b. El adjudicatario asumirá la totalidad de las obligaciones obrero-patronales de todos los funcionarios o empleados destinados al servicio y estará obligado a cumplir con todas las obligaciones impuestas por la ley. El adjudicatario está en la obligación de suplir copia de las pólizas canceladas, certificación de morosidad de la CCSS y cualquier otro documento que las leyes de país indiquen que resulte necesario solicitar durante el período de esta contratación y durante la ejecución contractual. Consecuentemente, el Banco queda liberado de cualquier tipo de responsabilidad de esta naturaleza.
- c. El adjudicatario y su personal deberán acatar las disposiciones y medidas de seguridad y operativas que adopte el Banco para el buen desempeño del servicio. Además, se compromete a cumplir rigurosamente las disposiciones que emanen de la Gerencia de Seguridad del Banco de Costa Rica, en todo lo referente a ingreso y permanencia del personal y vehículos en las instalaciones de la Institución.
- d. El adjudicatario deberá facilitar el nombre de los funcionarios de la empresa responsables de evacuar las consultas en las líneas telefónicas al momento de la formalización de la contratación.
- e. La empresa que resulte adjudicada podrá realizar el pago de los salarios a todos aquellos colaboradores relacionados con la prestación del presente servicio, mediante cuentas del Banco de Costa Rica a través de uno o varios de sus canales.

## **6. Sobre la coordinación con el personal responsable de la ejecución**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá disponer de un encargado responsable de la atención, coordinación, comunicación y autorizaciones para los servicios contratados con el Banco.
- b. Además deberá indicar que posee un servicio de correo electrónico formal y que en caso de resultar adjudicatario, se compromete a asignar al funcionario indicado en el punto anterior, una dirección de correo electrónico, con el objetivo de establecer una comunicación interna entre el encargado por parte del oferente y los funcionarios del Banco. No se aceptarán servicios de correo gratuitos dentro de la Internet.
- c. Para todos los efectos, el adjudicatario se ajustará al calendario de días hábiles de Costa Rica. En particular, esto aplica para plazos de vigencias, garantías, planes de trabajo y días de multa.
- d. El adjudicatario deberá disponer de una o dos líneas telefónicas exclusivas para el Banco, con el fin de evacuar consultas, realizar solicitudes de servicio, entre otras.

## **7. Sobre reportes y documentación.**

- a. La empresa que resulte adjudicada se compromete a entregar semanalmente toda la documentación original recolectada por cada agente, requerida por el Banco, en el lugar que éste le indique posteriormente.

## **8. Otros Generales.**

- a. La empresa que resulte adjudicada deberá suscribir con cualquier compañía asegurada autorizada para operar en el país, por su cuenta y mantener actualizadas, durante la vigencia de la presente contratación, las siguientes pólizas, cada una por una cobertura mínima de 200.000.000 de colones:
  - Valores en Tránsito
  - Fidelidad
  - Responsabilidad Civil
  - Predios y Bóvedas
- b. El Banco se reserva el derecho de visitar las instalaciones del adjudicatario en cualquier momento que lo considere oportuno; la revisión contempla equipos, y otros bienes utilizados para la atención de los servicios objeto de la presente contratación.
- c. En caso que la empresa que resulte adjudicada no pueda brindar alguno de los servicios contratados deberá informar a la Gerencia de Operaciones de Administración de Efectivo mediante correo electrónico, en donde indicará los motivos o razones por los cuales no se realizó el servicio. El responsable de dicha oficina valorará si procede o no aplicar las multas o sanciones que correspondan.
- d. La empresa debe presentar por escrito al Banco y mantener actualizado un plan de contingencia en el cual se compromete ante la eventualidad de que alguno de sus equipos presente fallas, desperfectos o deba ser sustituido, el tiempo o plazo de

- sustitución y reanudación del servicio según zonas o ítems, plazo que debe ser razonable y de mutuo acuerdo.
- e. Será obligación del adjudicatario mantener el servicio contratado en forma permanente, de lo contrario el Banco podrá tener por incumplido esta contratación sin responsabilidad de su parte.
  - f. El adjudicatario se encuentra obligado a ofrecer a la administración del Banco, y a sus instancias reguladoras las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato y/o obtener información relacionada con el proceso de ejecución contractual respectivamente.
  - g. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente (según servicio, zona o ítem) 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.
  - h. Antes de que la empresa que resulte adjudicada inicie labores el Banco coordinará con todas las partes de ser requerido, el manejo de las labores a realizar según todas las cláusulas mencionadas anteriormente.
  - i. La cantidad de servicios a contratar por semana será a demanda.

## **COTIZACIÓN**

- a. El precio debe cotizarse de preferencia en colones costarricenses. Los precios deberán ser unitarios, reales y definitivos, incluyendo todos los impuestos y gastos y deberá indicarse en números y letras coincidentes. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras. No se reconocerá ningún cargo extra que no haya sido incluido en la oferta.
- b. El servicio de procesamiento será evaluado y adjudicado por zonas, razón por la cual debe cotizarse por separado según corresponda.
- c. Cotización Procesamiento del efectivo, el oferente deberá cotizar por zona según los ítems del presente cartel según:
  - cada millón de colones procesados en billetes
  - cada cien mil colones procesados en monedas
  - cada mil dólares procesados en billetes.

Utilizar la siguiente plantilla para cotizar:

Ítem	Tipo de Moneda	Costo unitario sin impuestos	Costo unitario en letras	Costo unitario con impuestos	Costo unitario (i.v.i) en letras
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Ciudad Neilly</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Ciudad Quesada</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Guápiles</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Liberia</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Nicoya</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Perez Zeledón</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				

<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Puntarenas</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Quepos</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores San Ramón</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Limón</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				
<b>Procesamiento del efectivo y/o valores Zona Central</b>	Billete Colones				
	Billete Dólares				
	Moneda Colones				