

BANCO DE COSTA RICA
LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000022-01

“SERVICIOS DE ACONDICIONAMIENTO FISICO EN OFICINAS CENTRALES”

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **diez horas con treinta minutos (10:30 a.m.) del 9 de agosto del 2017**, para el servicio en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
2. Los participantes deben tomar en cuenta, que el orden de las respuestas en las ofertas, se ajusten al orden presentado en el cartel, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considere conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
3. Esta contratación se regirá por lo establecido en la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según ley #8511 publicada en la Gaceta #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta #210 del 2 de noviembre del 2006.
4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación 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%20del%20bcr/proveedores/Principios%20Pacto%20Global.html)

[http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso para Proveedores.html](http://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/proveedores/Curso%20para%20Proveedores.html).

CONDICIONES GENERALES

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y una copia, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **BANCO DE COSTA RICA, LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000022-01. “SERVICIOS DE ACONDICIONAMIENTO FISICO EN OFICINAS CENTRALES”**, 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 su copia 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 que en caso de resultar adjudicatario y posterior contratista será el mismo para la etapa de ejecución contractual, incluyendo todo tipo de comunicaciones en materia sancionatoria, lo anterior en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional en el voto número 20375 del 3 de diciembre de 2010.
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 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, 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 En la página del Registro Nacional, que el oferente se encuentre al día con el pago de sus obligaciones, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 9024 "Impuesto a las Sociedades Anónimas".

12. 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 qué modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia de su jurisdicción.

14. Precio Ofertado:

14.1. El precio cotizado será mensual por todos los servicios de acondicionamiento físico requeridos en el anexo # 1.

14.2. El precio debe ser de preferencia en colones costarricenses, incluyendo todos los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, así como los demás impuestos del mercado.

- 14.3. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables, incluyendo todos los impuestos, derechos de aduana, fletes y costo adicionales necesarios. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último. En caso de discrepancia prevalecerá en monto en letras, todo de conformidad con el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 14.4. Este costo incluye viáticos y traslado de los recursos humanos necesarios en caso que se requiera algún traslado por parte del contratista a las oficinas del Banco.
 - 14.5. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta
 - 14.6. 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.
- 15. Forma de pago:**
- 15.1 La presentación de la factura timbrada deberá remitirse a la Unidad de Salud Ocupacional de la Gerencia Corporativa Capital Humano por corte mensual, de los servicios realizados, dicha unidad tendrá 10 días hábiles para dar el visto bueno.
 - 15.2 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 Unidad de Salud Ocupacional de la Gerencia Corporativa Capital Humano.
 - 15.3 En caso de facturación 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.
 - 15.4 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.
 - 15.5 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 Unidad de Salud Ocupacional de la Gerencia Corporativa Capital Humano, 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. Vigencia de la oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 30 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas. 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.

19. **Lugar de entrega del servicio:** Los servicios deben realizarse en Oficinas Centrales del Banco de Costa Rica, calles 4-6 Avs 0-2
20. **Vigencia del contrato:** El plazo de esta contratación es por un año, pudiéndose prorrogar por períodos iguales hasta un máximo de 4 años y regirá a partir de la orden de inicio por parte de la Unidad de Salud Ocupacional. El Banco o la empresa podrán dar por terminado el contrato, avisando por escrito con al menos un mes de anticipación al vencimiento del plazo original o de cualquiera de las prórrogas.
21. **Plazo de inicio del servicio:** El servicio iniciará a partir del 21 de enero del 2018.
22. **Cláusula Penal:**
 - 23.1 En caso de que la empresa incumpla con los servicios contratos, el Banco retendrá de manera provisional una penalización \$20.000.00, por cada día natural de atraso, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.
 - 23.2 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. 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.
24. 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
25. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente el objeto de la presente contratación, 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.
26. Todos los oferentes deberán presentar los requisitos y documentación requerida; ya que no se tomarán en cuenta los presentados en otros concursos, **ni los que se presenten en forma extemporánea.**
27. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 25 días hábiles, mediante contrato privado 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 anexo.

30. Criterios Generales de Evaluación:

A las ofertas que cumplan con los requerimientos solicitados y condiciones establecidas, se les aplicará la evaluación que se detalla a continuación:

30.1 Se evaluará 100% Precio.

30.2 Al menor precio ofertado por los servicios de acondicionamiento físico requeridos al mes según anexo # 1, se le asignará la calificación más alta, a las demás ofertas se les asignara en proporción a los precios indicados según la siguiente formula:

$$\% \text{ Otorgado} = \left(\frac{\text{Menor precio}}{\text{Precio a evaluar}} \right) \times 100$$

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

30.3 Esta contratación se adjudicará a un solo proveedor.

31. Criterios de Desempate: En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

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

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

31.2 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.

31.3 De persistir el empate, se adjudicará a la empresa que demuestre que tiene más años de servicio

31.3.1 En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.

31.3.2 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

32. 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 28.

33. **Garantía de Cumplimiento:** Rendir una garantía de cumplimiento a favor del Banco de Costa Rica, de un 5% del monto total adjudicado, con una vigencia mínima de un año contado a partir de la solicitud de los documentos de formalización, prorrogable por periodos iguales en caso de que se prorrogue el contrato, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento General de Contratación Administrativa.

33.1 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.

33.2 No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica

33.3 Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de cumplimiento, deben contar con las siguientes características:

33.4 Emitirse a la orden y no al portador

33.5 El plazo del título valor debe ser igual o inferior al establecido para la garantía. Será responsabilidad exclusiva del contratista renovarlo a su vencimiento, para lo cual deberá sustituir el documento de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para que el Banco proceda a la devolución del anterior título.

33.6 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).

33.7 Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.

33.8 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

33.9 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.

33.10 Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.

34. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 del cartel.
35. 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.
36. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.
37. La Oficina de Contratación Administrativa tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto (Telf. 22-87-95-98) o al correo electrónico ncalderon@bancobcr.com.
38. 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

NPCU

ANEXO 1.

“Servicios de Acondicionamiento físico en Oficinas Centrales “

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

1. Realizar evaluaciones físicas de admisión a los servidores del Conglomerado BCR.
2. Realizar charlas de capacitación para servidores de nuevo ingreso al CAF.
3. Elaborar los planes y programas de entrenamiento para cada funcionario.
4. Realizar las reevaluaciones periódicas para hacer los cambios o ajustes correspondientes a los planes y programas de entrenamiento.
5. Asignar los espacios que tienen a su cargo, tomando en cuenta la disponibilidad de equipo, espacio y su capacidad de supervisión y asesoramiento, procurando siempre la optimización en el uso de las instalaciones del Centro, conforme al horario establecido por la División de Capital Humano.
6. Supervisar y controlar el uso de máquinas, equipos y demás materiales del Centro de Acondicionamiento Físico del Conglomerado BCR, el cual estará bajo la responsabilidad del instructor o administrador en turno.
7. Velar por que el uso de los equipos e instalaciones del Centro de Acondicionamiento Físico, no sea utilizado por personas ajenas al Conglomerado BCR o que no cuenten con la reservación respectiva, solicitando la presentación del carné de identificación a la entrada del Centro.
8. Mantener un adecuado registro y archivo tanto físico como digital, de los usuarios del CAF.
9. Reportar a la Unidad de Salud Ocupacional todo accidente o enfermedad que sufra un usuario (os) y seguir los protocolos establecidos para la atención de emergencias.
10. Conocer el plan de evacuación de las instalaciones en caso de emergencia e informarlo a los usuarios cada vez que se requiera.
11. Reportar inmediatamente a la Unidad de Salud Ocupacional cualquier anomalía, incumplimiento de disposiciones, deterioro o daños que los usuarios causen a los equipos o instalaciones del Centro por mal uso o por no acatar las disposiciones.
12. Velar por que los servidores de Conglomerado BCR mantengan el mayor grado de bienestar físico, mental y social en las actividades que se desarrollen en el CAF.

13. Colaborar en las campañas de salud ocupacional, actividades deportivas internas y de participación externa de los funcionarios del Banco, con el objeto de promover la salud y seguridad en el trabajo, dentro y fuera del lugar de trabajo.
14. Asesorar y recomendar en materia de equipamiento de acondicionamiento físico, a la Unidad de Salud Ocupacional.
15. El personal de la empresa debe ser instructores costarricenses, contar con título de nivel de licenciatura universitario en una carrera cuyo plan de estudios capacite al profesional en ciencias del movimiento humano, educación física o terapia física con reconocimiento por parte del CONESUP o CONARE, así mismo deben de contar con un curso de reanimación cardíaco-pulmonar básica aprobado y vigente. Deberán aportar hojas de vida, con un máximo de dos hojas.
16. Brindar el servicio de instrucción de acondicionamiento físico (instructor de planta), el cual deberá cubrir el siguiente horario: de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 8:00 p.m en jornada continua, con un mínimo de dos instructores para cubrir el horario. Este servicio es aparte del acondicionamiento de clases grupales del punto 17.

Este horario y la cantidad de horas de servicio pueden variar a conveniencia de la Institución, previo análisis de si es necesario variar el costo del servicio.

17. Brindar especialidades de entrenamiento físico y acondicionamiento por medio de clases grupales con el siguiente cronograma:

Horario Clases Grupales					
Horario /Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
6:00 hrs a 6:45 hrs	SPINNING	SPINNING	ZUMBA	TAE BO	SPINNING
6:50 hrs a 7:35 hrs	HIT	YOGA	SPINNING	SPINNING	TABATA
17:20 hrs a 18:15 hrs	SPINNING	HIT	ZUMBA	SPINNING	SPINNING
18:15 hrs a 19:10 hrs	YOGA	SPINNING	SPINNING	TAE BO	TABATA

El Banco se reserva el derecho de modificar las especialidades de acondicionamiento físico según nuevas tendencias de ejercicio o reasignar el

número de horas semanales por especialidad a su conveniencia, pero aclaramos que el precio mensual no debe variar.

Este servicio es aparte del acondicionamiento de instrucción del punto 16; por lo que el instructor de planta, debe ser diferente al instructor (es) que genera las clases grupales.

Otros requerimientos para presentar por parte de los Oferentes

- El adjudicatario está obligado a suscribir y mantener vigente durante la duración del contrato (seis meses) una póliza de responsabilidad civil profesional, por $\phi 5.000.000.00$, para indemnizar al Banco de Costa Rica o a cualquiera de sus empleados ante reclamos que éstos deban presentar por faltas en que incurran tanto el contratista como su personal.
- La póliza de responsabilidad civil profesional deberá tener una cobertura de reinstalación automática al monto original. La copia certificada de dicha póliza debe ser entregada al Banco en el momento de suscribir el contrato. En caso de que opere la prórroga del contrato, deberá prorrogarse asimismo la póliza.
- La empresa contratada deberá sustituir inmediatamente al personal que por motivo de permiso, vacaciones, incapacidades y otros, no pueda brindar el servicio, de manera que siempre este se brinde el servicio según lo estipulado en el cartel, sin que se violenten las disposiciones del Código de Trabajo en cuanto a la jornada laboral.
- En caso de incumplimiento del servicio por tres días consecutivos o seis días alternos en el lapso de un mes, el Banco podrá tomarlo como causa de resolución del contrato y aplicar la garantía de cumplimiento, así como rebajar del pago el monto correspondiente.
- El Banco se reserva el derecho de ampliar conforme a las necesidades de la Institución, el número de horas según especialidad por mes a su conveniencia, de acuerdo con las capacidades del CAF de oficinas centrales.
- El adjudicatario será responsable de cualquier riesgo profesional, así como, de los daños a las personas o cosas que se produzcan con ocasión o motivo del servicio adjudicado.

- El oferente debe especificar clara y expresamente en su oferta que el Banco queda libre de toda responsabilidad civil, penal, directa, indirecta y/o laboral, que surja como consecuencia de esta contratación.
- Se evaluará la calidad de la atención recibida por parte del adjudicado, según la percepción de los usuarios de este servicio. En caso de que los resultados generen notas menores a 90, el adjudicatario debe de entregar en un plazo no mayor a 8 días hábiles, un plan de mejora, el cual deberá contemplar fechas y actividades de mejora en cuanto la calidad de atención de los servicios.
- En caso de que el resultado final de la evaluación sea menor a 70, el Banco se reserva el derecho de dar por concluido el contrato; la evaluación se aplicará anualmente o cuando el Banco lo considere conveniente.

ANEXO 2.

Metodología de Evaluación de Calidad para Oferentes Contratados

La metodología se realiza, mediante una encuesta a los servidores usuarios del centro de acondicionamiento físico con el fin de evaluar los servicios de acondicionamiento físico que se brindan en nuestra Institución por parte de su representada, de la siguiente forma:

Objetivo General

Evaluar la calidad de la atención recibida en el Centro de Acondicionamiento Físico Oficinas Centrales, según la percepción de los usuarios del BCR de este servicio.

Objetivos específicos

- Identificar puntos de mejora en la atención y los procedimientos de trabajo utilizados en el CAF mediante los comentarios de los evaluadores.
- Determinar la satisfacción de los usuarios con las instalaciones físicas de los CAF.
- Calificar el trato del personal de la empresa contratada, según la atención, servicio y profesionalismo brindado hacia los usuarios del BCR.

Herramienta de evaluación

Se aplica un cuestionario con un total de nueve preguntas, las cuales deben ser contestadas eligiendo un "Sí" o "No", siendo "Sí" positivo o conforme y "No" negativo o disconforme.

Se utiliza el Sistema Generador de Encuestas de Recursos Humanos, el cual es un sistema interno, diseñado para generar encuestas en la Institución y hacerle llegar vía electrónica el cuestionario a los evaluadores y almacenar el resultado por este mismo medio electrónico.

Población de estudio

Se toma como población de estudio los servidores que reciben el servicio de acondicionamiento físico en los últimos tres meses anteriores a la fecha de inicio de encuesta. De la totalidad de los usuarios se escoge al azar un 80% de usuarios para que efectúen dicha evaluación.

Resultado de la encuesta

Se evalúan cuatro factores importantes, los cuales son los siguientes:

- **Calidad en el servicio**
- **Metodología de Trabajo**
- **Satisfacción**

Calidad en el servicio

Se evalúa la atención recibida por el instructor en cuanto a explicación de los ejercicios por parte del profesional, puntualidad en la atención y anuencia a evacuar consultas en el momento del acondicionamiento.

Metodología de Trabajo

Consiste en como el servidor del Banco percibe la metodología del trabajo por parte los administradores e instructores que atienden el servicio.

Satisfacción

Calificación general que se consulta a los servidores del Banco acerca del grado de satisfacción que perciben al salir de una sesión de acondicionamiento físico.

Resultado final

Luego de promediar los resultados de los cuatro factores evaluados, se obtiene la nota final de la calidad en la atención del servicio contratado.

Se detalla preguntas y pesos según factores a evaluar para la empresa adjudicada

Las preguntas deben ser contestadas eligiendo un "Sí" o "No", siendo "Sí" positivo o conforme y "No" negativo o disconforme, para que cada persona conteste y evalúe el servicio que se brinda por parte de la empresa contratada.

Metodología de trabajo (Peso 35%)

1. ¿Las clases adicionales (spinning, aeróbicos, clases de baile, etc.) son de su agrado? (Peso 10%)
2. ¿Como califica la puntualidad de inicio de las sesiones y clases? (Peso 5%)
3. ¿Se le comunica adecuadamente los horarios de las distintas actividades que se llevan a cabo en el CAF? (Peso 10%)
4. Esta satisfecho con el plan de acondicionamiento diseñado para usted? (Peso 10%)

Calidad del servicio (Peso 45%)

5. ¿El (la) instructor(a) le atiende de manera respetuosa y atenta cada vez que usted hace uso del CAF? (Peso 15%)
6. ¿Existe disposición por parte del (la) instructor(a) para evacuar sus consultas y dudas durante la sesión de trabajo? (Peso 15%)
7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio que le brinda el (la) instructor (a)? (Peso 15%)

Satisfacción con su acondicionamiento (Peso 20%)

8. ¿Cómo califica la evolución de su estado de salud física y mental que ha desarrollado usted desde su incorporación al CAF? (Peso 10%)
9. En la escala de 0 a 10 por favor coloque su grado de satisfacción en relación al servicio del Centro de Acondicionamiento Físico. (Peso 10%)

ULTIMA LINEA