

# BANCO DE COSTA RICA

## LICITACIÓN ABREVIADA 2018LA-000005-01

### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FISIOTERAPIA PARA ZONAS DESCENTRALIZADAS

1. El Banco de Costa Rica recibirá ofertas por escrito hasta las diez horas con treinta minutos (10:30 A.M.) del día **02 DE MAYO DEL 2018**, para la licitación en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones:
  - 1.1 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.
2. Los participantes deben de tomar en cuenta que el orden de las respuestas en la oferta, 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 facilitarle 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. 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.
4. 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/acercadelbcr/proveedores/Principios\\_Pacto\\_Global.html](http://www.bancobcr.com/acercadelbcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html)
  - [http://www.bancobcr.com/acercadelbcr/proveedores/Curso\\_para\\_Proveedores.html](http://www.bancobcr.com/acercadelbcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html)

### CONDICIONES GENERALES

5. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, **original** y **copia**, TANTO DE LA PROPUESTA COMO DE TODA LA DOCUMENTACION QUE SE APORTE, preferiblemente sin encolar y con dos perforaciones lado izquierdo y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **LICITACION ABREVIADA 2018LA-000005-01 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FISIOTERAPIA PARA ZONAS DESCENTRALIZADAS"** y depositarlas en el buzón para contrataciones, en la Oficina de Contratación Administrativa, ubicada en el tercer piso del edificio de Oficina Central las Oficina Central.

6. La oferta original deberá ser firmada por el oferente o su representante legal. **Adjuntar copia de la cédula de identidad de la persona que firma la oferta.** En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida en la identidad del oferente.
7. Todos los oferentes deben presentar los requisitos y documentos requeridos, ya que no se tomarán en cuenta los presentados en otros concursos, ni los que se presenten en forma extemporánea.
8. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a la 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 del 2010.
  - 8.1 En caso que se modifique en cualquier etapa del procedimiento, favor informarlo de forma inmediata a esta oficina, ubicada en el tercer piso del edificio central, o al fax 223-19-83.
  - 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 copia vigente de la 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 con el detalle de los propietarios.
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 El oferente deberá declarar que conoce los alcances de la Ley No. 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral que reformó el Código de Trabajo, y por tanto, reconoce y acepta que en caso de resultar adjudicatario, todas las personas que requiera para la prestación de los servicios contratados por el Banco, se tendrán como personas trabajadoras propias del adjudicatario, asumiendo por ello toda responsabilidad derivada de las relaciones laborales que surjan, razón por la cual exime expresamente al Banco de Costa Rica, de toda responsabilidad laboral respecto de tales personas.

10.5 No se aceptarán ofertas que tengan deudas pendientes con la Institución (BCR), o que se encuentren en cobro administrativo o judicial, salvo que exista un arreglo de pago con el Banco y haya sido atendido correctamente, de lo cual deberá dar razón mediante la presentación de una declaración jurada en tal sentido. Asimismo, si durante la ejecución del contrato el contratista incurre en alguna situación de las indicadas en el párrafo anterior, será causal de resolución del contrato.

10.6 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 declarar que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa.

- En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.

10.7 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:

11.1A 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.

11.2En 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.

11.3Consulta 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 Sociedades Anónimas”.

**12.** Aportar los siguientes timbres, los cuales deben estar pegados en la oferta original:

12.1Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ₡20.00, según Ley 6496 del 10-09-1981.

12.2Un 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. Forma del precio a ofertar o esquema de cotización:** El oferente deberá cotizar el monto establecido para la tarifa mínima de terapia física aprobada por el Colegio de Fisioterapeutas de Costa Rica.

13.1La tarifa vigente es de ₡14.000.00, por consulta, la cual será ajustada en caso de variación, durante la vigencia del contrato.

13.2 El oferente deberá indicar en su oferta que acepta que no cobrará remuneración alguna por viáticos o por los costos en los que debe incurrir para la prestación del servicio.

13.3El precio deberá ser **preferiblemente** en colones costarricenses, incluyendo todos los gastos necesarios para el traslado de recursos humanos en caso de que se requiera algún traslado por parte del Contratista a las Oficinas del Banco, **bajo ninguna circunstancia** el Banco debe incurrir en ningún costo adicional al indicado en la oferta. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado. El precio debe indicarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos y definitivos e invariables. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último.

13.4 Esta licitación será bajo la modalidad de servicios por demanda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de

Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios unitarios por consulta, pues las cantidades finales que se puedan demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes del personal de cada zona, según se detalla en el **Anexo #1**. El máximo de consultas mensuales por cada zona será de 40.

**14. Forma de pago:** El Banco pagará la suma de ¢14.000.00 (catorce mil colones) por cada servicio de consulta de servidor para terapia física (hasta un máximo de 40 consultas por mes por zona), según tarifa establecida por el Colegio de Fisioterapeutas de Costa.

14.1 El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de los servicios y se pagarán solamente los servicios efectivamente realizados.

14.2 El pago se realizará por mensualidades vencidas, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de las facturas, en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando conste en ellas el V°B° de la Gerencia Corporativa Capital Humano y la Oficina Atención y Defensa al Cliente y Salud Ocupacional.

14.3 Para el cobro del servicio mensual, el contratista deberá entregar facturas timbradas, en la oficina BCR más cercana al centro o consultorio de terapia física, con el fin de que sean remitidas por mensajería interna a la Oficina Central para trámite de pago.

14.4 El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del Impuestos sobre la Renta.

14.5 El monto mensual del servicio, será de acuerdo con los requerimientos del servicio por parte de los funcionarios de la zona contratada, el cual no podrá sobrepasar 40 consultas.

14.6 Las facturas presentadas al cobro deben indicar de forma clara y legible lo siguiente: Monto en letras y números, número de contrato, mes respectivo de cobro.

14.7 El contratista debe adjuntar a cada factura una hoja resumen en físico con el detalle de los servidores atendidos, oficina, unidad ejecutora y día de atención.

14.8 Debe presentar la hoja de control de asistencia de las capacitaciones realizadas.

14.9 Debe enviar vía digital a los correos de la Unidad de Salud Ocupacional ([eardon@bancobcr.com](mailto:eardon@bancobcr.com) y [marnunez@bancobcr.com](mailto:marnunez@bancobcr.com)) adjuntar las boletas de atención emitidas por el superior jerárquico de oficina, de las citas realizadas según el mes.

14.10 Para efectos de pago, los contratistas deben contar con una cuenta con el Banco de Costa Rica, para lo cual favor indicar el número, nombre y lugar de apertura. O bien cuenta sinpe en otro banco, para lo cual deberán indicar número, nombre y número de cédula del titular de

la cuenta. En caso de hacer la transferencia por sinpe, el proveedor asume el costo de la comisión.

**15.** El Banco se reserva el derecho de realizar evaluaciones constantes sobre la percepción de los clientes internos del Banco, respecto a la calidad de los servicios prestados. El contratista se verá en la obligación de mejorar aquellos aspectos que el Banco de Costa Rica le indique en un plazo no mayor a un mes. En caso de no cumplirse con la implementación de estas mejoras, el Banco podrá dar por resuelto el contrato sin responsabilidad de su parte. Ver evaluación del Servicio, según **Anexo #3.**

**16. Administrador de lo contratado:** La Gerencia Área de Atención y Defensa al Cliente y Salud Ocupacional serán las responsables de vigilar la correcta ejecución del servicio contratado, en coordinación entre los encargados de oficina o gerentes de zona.

**17.** El Banco podrá gestionar la veracidad de cualquier información que aporte el oferente haciendo sus propias investigaciones, solicitando información ante cualquier otra entidad, solicitando al oferente las aclaraciones que estime convenientes, o bien visitando sus instalaciones para inspeccionar la calidad solicitada, siempre y cuando con ello no se modifiquen los términos de la propuesta original.

17.1 Durante cada período se podrá utilizar hasta un máximo de 40 consultas por mes, por las 9 zonas, las cuales serán utilizadas por demanda y se pagarán únicamente los servicios efectivamente realizados.

**18.** En caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato por parte del contratista, el Banco se reserva el derecho de darlo por concluido de inmediato y podrá de acuerdo con la naturaleza del incumplimiento hacer el rebajo correspondiente en el pago por el servicio no brindado, realizarlo por su cuenta y trasladarle el costo al adjudicatario o bien aplicar la garantía de cumplimiento y resolver la contratación.

**19. Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de **90 días hábiles** a partir de la fecha de apertura de las ofertas.

**20.** Las especificaciones del servicio, se adjunta como **Anexo 1, 2 y 3** del cartel.

**21. Criterios Generales de Evaluación:**

- a. La evaluación de las ofertas que cumplen con las especificaciones técnicas se realizará por ítem. Para efectos de evaluación se considerará la experiencia del fisioterapeuta o clínica en la atención de terapia física, otorgando 20 puntos por cada año de servicio a partir de su incorporación al Colegio de Fisioterapeutas de Costa Rica hasta un máximo de 100 puntos, para un total de 100% a efectos de someterse a la siguiente evaluación:

**Experiencia de fisioterapeuta oferente quien prestará el servicio...100%**

- b. No se asignará puntuación por fracciones de año.
- c. En todos los casos la calificación se efectuará de 0 a 100 puntos y el mínimo de puntaje aceptable para una eventual adjudicación es de 40 puntos.
- d. Para efectos de calificación, los oferentes deben aportar toda la documentación y atestados solicitados en el cartel, tales como currículum vitae completo, certificaciones, constancias, copias de títulos y otros, con los que se pueda revelar y comprobar claramente todos los parámetros de la calificación y los restantes extremos del cartel.
- e. Para la calificación de todos los aspectos que corresponden a experiencia general, para el servicio requerido, se considerará únicamente la experiencia del profesional adquirida a partir de la incorporación al Colegio de Fisioterapeutas de Costa Rica.

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

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

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

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

2. Criterio 2: En caso de persistir el empate, el criterio de desempate será el oferente que ofrezca el mayor horario de atención de servicio de fisioterapia, entre aquellos que obtuvieron las mayores calificaciones y cumplieron con los requisitos exigidos en este pliego de condiciones.
3. Criterio 3: Si continúa el empate, se realizará un sorteo entre aquellos oferentes que obtuvieron las mayores calificaciones y cumplieron con los requisitos exigidos en este pliego de condiciones.

**23.** La adjudicación se hará por ítem.

**24.** 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.

**25. Reajuste de precios:** Los ajustes de precio se realizarán conforme a la tarifa mínima aprobada por el Colegio de Fisioterapeutas de Cosa Rica para la consulta de fisioterapia privada.

**26.** El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación, 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.

**27.** La adjudicación será por ítem.

**28.** 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 ameriten dicha prórroga.

**29. Vigencia de la contratación:** Esta negociación se formalizará mediante contrato por un período de 1 (un) año. El contrato podrá ser renovado por períodos iguales hasta un máximo de 3 (tres) veces para un total de 4 (cuatro) años, previa evaluación por parte del Banco del servicio recibido. Rige a partir de la orden de inicio dada por parte de la Oficina de Salud Ocupacional.

29.1 En caso de que el Banco no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos **un mes** de anticipación al vencimiento del período anual del contrato o de sus prórrogas.

**30.** Durante cada período se podrá utilizar hasta un máximo de 40 consultas por mes, por las 9 zonas, las cuales serán utilizadas por demanda y se pagarán únicamente los servicios efectivamente realizados.

**31.** Esta negociación se formalizará mediante contrato que elaborará el Banco de Costa Rica. El pago de las especies fiscales en la formalización del contrato deben realizarse en partes iguales 50% el Banco y 50% el oferente adjudicado.

31.1 El pago de las especies fiscales que se deriven del trámite y ejecución de esta contratación, debe realizarse en partes iguales 50% el Banco y 50% el contratista, para lo cual se procederá de acuerdo a lo establecido en el oficio N°DGABCA-NP-533-2011 de fecha 20/06/11 de la Dirección General de Tributación Directa, de forma tal que el cálculo se hará sobre la base del monto efectivo de cada consulta que se emita al amparo de esta contratación, por tratarse de un contrato de servicio según demanda.

**32.** La formalización del contrato se llevará a cabo en un máximo de 25 días hábiles.

#### **REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO**

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

a. **Garantía de Cumplimiento:** El adjudicatario deberá rendir una garantía de cumplimiento por la suma de **¢134,400,00** por zona adjudicada a favor del Banco de Costa Rica con una vigencia mínima de 1 año, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD DE LOS DOCUMENTOS DE FORMALIZACION, renovable al vencimiento por períodos iguales a la

vigencia del contrato, según lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- b. La garantía debe ser depositada en la Oficina de Valores en Custodia ubicada en el tercer piso del Edificio Central y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá presentarlo a la Oficina de Contratación Administrativa.
  - c. En el caso de que se rindan títulos valores como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones de intereses.
  - d. En caso de aportar como garantía certificados de depósito a plazo, deben tomarse en cuenta lo siguiente.
  - e. Los bonos y certificados se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). **NO SE ADMITIRAN TITULOS VALORES EMITIDOS AL PORTADOR, NI CARTAS DE GARANTIAS EMITIDAS POR EL BANCO DE COSTA RICA.**
  - f. Los certificados de depósito a plazo 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.
  - g. Deberá ser renovada por el contratista en las mismas condiciones, en caso de prórroga del contrato.
  - h. No se aceptarán garantías emitidas por el Banco de Costa Rica, ni pólizas o seguros de caución de ningún emisor.
  - i. En el caso de que se rindan como garantía de cumplimiento dinero en efectivo, deberá ser mediante depósito a la orden del Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante.
  - j. La devolución de la garantía se efectuará a solicitud del interesado, dentro de los veinte días hábiles siguientes en que el Banco, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.
  - k. Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
- 34.** Deberá presentar una certificación pública original y vigente sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad con el detalle de los propietarios.
- 35.** El Banco verificará electrónicamente que el contratista cumpla con lo

establecido en los puntos 12.1 al 12.3 del cartel.

36. Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 65 inciso c) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el Banco verificará a través del sistema SICERE, que el adjudicatario se encuentra al día con el pago de sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social.
37. Para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 22 de la ley 8783, el Banco consultará electrónicamente que el adjudicatario se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF).
38. Copia de la póliza de responsabilidad civil profesional, por ¢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. 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.
39. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa.
40. Las empresas dispensadas del Timbraje de facturas, deberán hacer referencia en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que les exime de tal obligación.
41. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.
42. La Oficina de Contratación Administrativa (teléfono: 2211-11-11 ext. 79105) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional.
43. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 3:00 P.M.

## **OFICINA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**

Rodrigo Aguilar Solórzano  
**Supervisor**

## ANEXO #1

### ITEM SEGÚN ZONA

<b>Ítem #</b>	<b>Descripción</b>
1	<b>Zona 1 Heredia</b> Comprende el Distrito 01, 02 y/o 03 del Cantón de Heredia y/o Cantón de San Rafael distrito Santiago
2	<b>Zona 6 Pacífico Central II</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de Aguirre (Quepos).
3	<b>Zona 9 Zona Sur III</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de San Corredores
4	<b>Zona 11 Zona Atlántica II</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de Pococí.
5	<b>Zona 14 Pacífico Guanacasteca III</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de Cañas.
6	<b>Zona 15 Occidente I</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de Grecia Zeledón
7	<b>Zona 16 Occidente II</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de San Ramón.
8	<b>Zona 20 Pacífico Central III</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de Garabito (Jaco)
9	<b>Zona 23 Zona Guanacasteca IV</b> Comprende Distrito 01 del Cantón de Santa Cruz

## **ANEXO #2.**

### **Requerimientos para los Centros o Clínicas de Fisioterapia**

Para ser considerados como oferentes del servicio de fisioterapia (consulta fisioterapia), las empresas o especialistas deben:

1. Brindar servicio y tratamiento de terapia física en consultorio privado a los servidores del Banco dentro de la zonas descentralizadas, previa cita y con la boleta autorizada vía digital por el superior jerárquico de la oficina. (se adjunta boleta como anexo #4).
2. Debe contar con profesionales certificados y una adecuada infraestructura para la atención de pacientes, que cumplan con los requerimientos del Ministerio de Salud.
3. Contar con consultorio, clínica o centro de fisioterapia funcionado y estar situado dentro de los distritos señalados de cada ítem a contratar; debido a que la mayor densidad del personal descentralizado del Conglomerado BCR se concentra en los distritos centrales de los cantones de referencia. Debe anexar copia de permiso de funcionamiento sanitario vigente extendido por el Ministerio de Salud.
4. El servicio de terapia física deberá contar con equipos de: electroterapia, tanque de parafina, compresas calientes y frías, camilla, equipo de mecanoterapia, vendaje neuromuscular y aceites naturales y aromaterapia.
5. Dentro de la cantidad de consultas a contratar para la especialidad de fisioterapia, los (as) especialistas de fisioterapia, dedicarán dos horas efectivas mensuales para desarrollar visitas de campo a las oficinas donde deberán impartir charlas y capacitaciones para prevención de enfermedades traumáticas acumulativas o músculo esqueléticas, en coordinación con la Unidad de Salud Ocupacional. El transporte corre por cuenta de la empresa u especialista adjudicada (o). Nota: Las horas efectivas son aquellas en la que el o la especialista desarrolla la actividad contratada dentro de la oficina, no incluye el tiempo de transporte. La hora efectiva será equivalente a dos consultas de terapia física.
6. Debe anexar un curriculum de una hoja indicando profesional fisioterapia titular quien prestará los servicios y número del carnet del Colegio de Fisioterapeutas de Costa Rica al que está inscrito de forma vigente.
7. Debe de indicar el horario del servicio del consultorio, asimismo este deberá estar dentro del rango de los horarios comprendidos entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. de Lunes a

Viernes, el contratista asume la responsabilidad de sustituir a su personal cuando éste se ausente por cualquier motivo, independientemente del tiempo que tarde, sean horas o días (vacaciones, incapacidades, permisos, etc.). Las sustituciones deberán comunicarse a la Unidad de Salud Ocupacional de Capital Humano.

8. El Banco pagará la tarifa mínima de consulta de fisioterapia establecido por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica. Como referencia a la fecha de publicación de este cartel asciende a la suma de ₡14,000.00 (catorce mil colones por consulta). Este servicio se contratará hasta un máximo de 40 consultas mensuales por cada zona.
9. El máximo de consultas de fisioterapia por mes es de 40 colaboradores, el superior jerárquico de la oficina BCR deberá enviar mediante correo electrónico la boleta de atención de fisioterapia del servidor, a la dirección electrónica del servicio contratado según zona. Anexo #4 ejemplo de boleta para envío digital.
10. Llevar estadísticas de pacientes atendidos al día y emitir un informe mensual de forma electrónica dirigido a la Unidad de Salud Ocupacional. Este informe debe ser enviado entre los primeros 8 días hábiles de cada mes.
11. 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.
12. El contratista 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 contratado.
13. El contratista está obligado a suscribir y mantener vigente durante la duración del contrato (un año) una póliza de responsabilidad civil profesional, por ₡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.

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.

14. La sustitución del personal de fisioterapia sólo podrá realizarse con autorización de la Unidad de Salud Ocupacional del BCR, la cual deberá solicitarse con al menos 8 días

hábiles de anticipación. Dicha autorización quedará condicionada a que el personal sustituto reúna las mismas características de experiencia y capacitación del personal a quien sustituye.

15. El contratista deberá entregar constancia mensual certificando estar al día con los pagos de la C.C.S.S. así como del Fondo de Desarrollo Social de Asignaciones Familiares (FODESAF).
16. El contratista se compromete a entregar documentación correspondiente a la verificación de cumplimiento estricto de obligaciones laborales y de seguridad social, cuando la Unidad de Salud Ocupacional se lo solicite, en un plazo no mayor a 8 días hábiles después de la notificación al adjudicatario, lo anterior de acuerdo a la Directriz 34 del Poder Ejecutivo.
17. Se evaluará la calidad de la atención recibida en los Servicios de Fisioterapia, según la percepción de los usuarios de este servicio. En caso de que los resultados generen notas menores a 90, el contratista 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 80, el Banco se reserva el derecho de dar por concluido el contrato; la evaluación se aplicará semestralmente o cuando el Banco lo considere conveniente. (Se adjunta metodología de evaluación como **anexo#3**).

## **ANEXO #3.**

### **Evaluación Servicios Fisioterapia Descentralizados**

#### **Metodología de Evaluación de Calidad para Oferentes Contratados**

La metodología se realiza, mediante una encuesta a los servidores usuarios del consultorio médico con el fin de evaluar los servicios médicos 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 Servicios Médicos, 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 Servicios Médicos mediante los comentarios de los evaluadores.
- Determinar la satisfacción de los usuarios con las instalaciones físicas del consultorio médico.
- Calificar el trato del personal del Servicio Médico Contratado, según la atención, servicio y profesionalismo brindado hacia los usuarios.

#### **Herramienta de evaluación**

Se aplica un cuestionario con un total de 12 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 recibieron consulta médica en los últimos tres meses anteriores a la fecha de inicio de encuesta. De la totalidad de los pacientes se escoge al azar un 80% de usuarios para que efectúen dicha evaluación.

## Resultado de la encuesta

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

- **Calidad en el servicio**
- **Instalaciones físicas**
- **Trato personal**

### Calidad en el servicio

Se evalúa la atención médica recibida por el personal de medicina general en cuanto a privacidad, explicación del diagnóstico por parte del profesional, puntualidad en la atención y anuencia a evacuar consultas en el momento de la cita.

### Instalaciones físicas

Toma en consideración los aspectos físicos y ambientales en los que se encuentra el consultorio, tales como iluminación, ruido, temperatura y privacidad, así como también el equipo médico utilizado para la atención de los pacientes.

### Trato personal

Consiste en como el servidor del BCR percibe el trato, respeto y amabilidad recibido por los médicos, la enfermera y secretaria que atienden el servicio.

### 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.

1. ¿Utiliza usted regularmente el Servicio Médico designado para su zona?

#### **CALIDAD EN EL SERVICIO PESO (60%)**

2. ¿La privacidad en la atención de su consulta médica es la adecuada? *(peso 6%)*
3. ¿La efectividad del tratamiento que el especialista le recomendó fue adecuada? *(peso 20%)*
4. ¿La disposición del médico para contestar sus inquietudes es la adecuada? *(peso 10%)*
5. ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el especialista? *(peso 10%)*
6. ¿Está conforme con la puntualidad en la atención de las citas? *(peso 10%)*

7. ¿Esta conforme con la atención en el servicio recibido por parte de la secretaria? (peso 4%).

**TRATO PERSONAL PESO (20%)**

8. ¿Está conforme con el trato personal por parte del médico? (peso 10%)

9. ¿Está conforme con el trato personal recibido por parte de la secretaria? (peso 10%)

**INSTALACIONES FÍSICAS PESO (20%)**

10. ¿Las instalaciones físicas destinadas para la atención médica son adecuadas? (iluminación, temperatura, privacidad y otros) (peso 15%)

11. ¿El equipo médico utilizado para su atención es adecuado? (peso 5%)

## ANEXO #4

### Boleta de Autorización Para Asistencia Servicio Fisioterapia (que se deberá enviar digital al correo del contratista)



Gerencia Corporativa Capital Humano

Unidad de Salud Ocupacional

BOLETA DE AUTORIZACIÓN PARA ASISTENCIA A SERVICIO FISIOTERAPIA		
Nombre del Colaborador	Edad	Fecha de Atención
		/ /2017
Nombre de la oficina		Unidad ejecutora
		(Colocar UE)
Autorización para asistencia al consultorio:		
Firma Digital Superior Jerárquico		

ULTIMA LINEA