

BANCO DE COSTA RICA LICITACIÓN ABREVIADA #2016LA-000042-01

"CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO PROGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE, VENTAS Y RELACIONES HUMANAS DE SAĜO UNIVERSIDAD CORPORATIVA DEL BANCO DE COSTA RICA, DIRIGIDO PARA ÁREA COMERCIAL Y ÁREAS DE APOYO SELECCIONADAS."

- El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las diez horas con treinta minutos (10:30 a.m.) del 18 de octubre del 2016, 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.
- 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 del bcr/proveedores/Curso para Proveedores.html

CONDICIONES GENERALES

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y dos copias, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: <u>LICITACIÓN ABREVIADA #2016LA-000042-01"CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO PROGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE, VENTAS Y RELACIONES HUMANAS DE SAĜO UNIVERSIDAD CORPORATIVA DEL BANCO DE COSTA RICA, DIRIGIDO PARA ÁREA COMERCIAL Y ÁREAS DE APOYO SELECCIONADAS" y depositarlas en el buzón para contrataciones.</u>



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 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, a excepción de aquellos inscritos en el Registro de Proveedores y que ya cumplieron con los mismos dentro del año actual, lo cual deben manifestarlo por escrito en su oferta.
- 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 Auditorias de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá revisar el documento en la página www.bancobcr.com, en el apartado de Proveedores.
- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente;
 - 11.1. 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.
- 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 articulo 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. El precio ofertado incluye los gastos en que el equipo de profesores pueda incurrir, en caso de que se requiera algún traslado a las diferentes oficinas del Banco; bajo ninguna circunstancia el Banco debe incurrir en ningún costo adicional al indicado en la oferta.
- 14.2. Debe considerar el costo por materiales que la entidad educativa entregará a los participantes.
- 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. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último.



14.5. 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, vigente de la fecha de apertura de las ofertas.

15. Forma de Pago:

- 15.1. Los pagos se realizarán por taller realizado, según plan de trabajo. Deberá presentar el control de asistencia para cada uno de los eventos de capacitación y el reporte de evaluación del curso y del instructor por parte de los participantes en el taller.
- 15.2. La contratación de talleres se realizará por demanda, por lo que el Banco se reserva la potestad de contratar aquellas capacitaciones que considere necesarios, de interés institucional.
- 15.3. El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de los talleres contratados y se pagarán solamente los efectivamente realizados.
- 15.4. Las facturas deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica y ser entregadas en la Oficina de Formación y Desarrollo, para su respectivo visto bueno e inicio del trámite de pago.
- 15.5. 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 Oficina de Formación y Desarrollo. Sólo se reciben facturas para trámite los días lunes de cada semana.
- 15.6. 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.
- 15.7. 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.
- 15.8. 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.
- Administrador del Contrato: La Oficina de Formación y Desarrollo, 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 ¢3.762.500.00, 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 adicionase 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:
 - 18.4.1. Emitirse a la orden y no al portador
 - 18.4.2. 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.
 - 18.4.3. 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).
 - 18.4.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
- 18.5. 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.
- 18.6. 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 215 talleres.
- 19.2. El contrato podrá ser renovado por períodos iguales hasta un máximo de 3 (tres veces) para un total de 4 (cuatro) 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.
- 19.4. La vigencia del contrato comenzará a regir una vez que la Oficina de Contratación Administrativa comunique oficialmente que el contrato está listo para su retiro y ejecución.
- 20. Plazo de entrega: el plazo de entrega se definirá a partir del plan de trabajo que acuerden en conjunto el Jefe de la Oficina Formación y Desarrollo y la firma adjudicada, durante los primeros 10 días hábiles siguientes a la formalización del contrato.
- 21. <u>Lugar de entrega</u>: Las capacitaciones deberán impartirse en Instalaciones del Banco de Costa Rica, y en caso de que se considere necesario y que la Oficina de Formación y Desarrollo lo autorice en instalaciones de la firma adjudicada.
- 22. <u>Cláusula Penal:</u>: el Banco retendrá de manera provisional una penalización del 0.7% del monto total adjudicado, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta, en los siguientes casos:
 - 22.1. Ausencias de profesores asignados a los diferentes grupos, sin previo aviso.
 - 22.2. Incumplimiento en cuanto a la calidad y objetivos a desarrollar en los talleres que previo fueron validados por la Oficina de Formación y Desarrollo.
 - 22.3. Incumplimiento en lo que respecta al material de apoyo que la institución educativa adjudicada deba entregar.
 - 22.4. En caso de que el BCR solicite el cambio de profesor por algún incumplimiento y que la entidad educativa no realice el cambio solicitado.
 - 22.5. En caso de que la entidad educativa no proporcione las facilidades para el uso de sus instalaciones (disponibilidad de instalaciones, equipos y espacios requeridos para actividades de alimentación).
 - 22.6. 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. <u>Vigencia de la Oferta</u>: 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 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.
- 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 #1.
- 30. COMPROMISO ARBITRAL: Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, obligaciones y responsabilidades derivadas del mismo, podrán ser resueltas de conformidad con la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos para lo cual las partes conforme a las reglas allí estipuladas escogerán o designarán de común acuerdo a los mediadores o conciliadores y al Tribunal Arbitral, pudiendo recurrir a cualquier centro dedicado a la tramitación de este tipo de procedimiento.
- 31. <u>Criterios Generales de Evaluación</u>: 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:
 - 31.1. Precio 100%: Al menor precio ofertado se asigna la calificación más alta, a los demás se asignará en proporción a los precios indicados según la siguiente fórmula:

% otorgado = (Menor precio ofertado	\ v 100
	Precio de Oferta	—) x 100

- 32. Criterios de Desempate: En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:
 - 32.1. 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
Pyme de Servicio
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.

- 32.2. En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.
- 32.3. 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 de dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.
- 33. CLAUSULA RESPONSABILDAD: Serán de exclusiva responsabilidad del contratista aquellos daños y perjuicios que se produzcan durante el desarrollo del presente contrato, y que hayan sido ocasionados por su dolo o negligencia, o la de sus funcionarios. El contratista se obliga a responder por todo tipo de multas que impongan las autoridades por la prestación del Servicio así como respecto de toda sanción convencional, judicial o de cualquier otra índole que sea impuesta al banco por sus clientes como resultado de las deficiencias, incumplimientos o gestiones que se demuestre que son consecuencia de la negligencia o dolo directamente imputable al contratista al amparo del presente Contrato. En estos casos el contratista deberá proteger, indemnizar, sacar en paz y a salvo al Banco de todo desembolso o daño real que sufra esta por culpa del adjudicatario.
- 34. CLAUSULA DE LAS MODIFICACIONES: El Banco podrá modificar unilateralmente el contrato mediante addendum escrito, firmado por los representantes debidamente autorizados de ambas partes, estipulando que dicho documento es una reforma a éste, siempre y cuando se cumpla con los presupuestos establecidos en los artículo 12 de la Ley de Contratación Administrativa y 200 de su Reglamento.
- 35. Sobre los Derechos de Auditabilidad: El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar la correcta ejecución del mismo; de manera que ello se constituya en un insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.
- 36. <u>Procedimiento de Escalación para Resolución de Problemas</u>: El contacto primario por parte del contratista en el Banco de Costa Rica, será el personal asignado como responsable por parte de la **Oficina de Formación y Desarrollo**. En el caso del contratista, se daría la misma condición recíproca.
- 37. Procedimientos de Control de Calidad: los mecanismos de control de la calidad, se han establecido a partir de las evaluaciones que el proveedor debe aplicar por cada grupo respecto al curso y al instructor. Se complementará con los criterios de monitoreo que aplique la Oficina de Formación y Desarrollo, que van desde observación en el sitio, hasta reuniones de seguimiento.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

38. 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.



- 39. Garantía de Cumplimiento: Rendir una garantía de cumplimiento por ¢6.020.000.00, 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.
 - 39.1. 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.
 - 39.2. No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica
 - 39.3. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de cumplimiento, deben contar con las siguientes características:
 - 39.3.1. Emitirse a la orden y no al portador
 - 39.3.2. 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.
 - 39.3.3. 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).
 - 39.3.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
 - 39.4. 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
 - 39.5. 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.
- 39.6. Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
- Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 del cartel.
- 41. 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.
- El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.



- 43. La Oficina de Contratación Administrativa tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto (Telf. 22-87-95-97) o al correo electrónico frrodriguez@bancobcr.com).
- 44. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

OFICINA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Rodrige Aguilar S. Supervisor



ANEXO

LICITACIÓN ABREVIADA #2016LA-000038-01

"CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO PROGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE, VENTAS Y RELACIONES HUMANAS DE SAĜO UNIVERSIDAD CORPORATIVA DEL BANCO DE COSTA RICA, DIRIGIDO PARA ÁREA COMERCIAL Y ÁREAS DE APOYO SELECCIONADAS"

OBJETIVO

Contar una empresa que brinde servicios de capacitación de servicio al cliente, ventas y relaciones humanas, para implementar el Programa de Servicio al Cliente, Ventas y Relaciones Humanas Saĝo en todas las oficinas comerciales del país y áreas de apoyo.

I. OBJETIVOS

- Desarrollar los diferentes módulos del Programa de Servicio al cliente, Ventas y Relaciones Humanas Saĝo mediante los talleres brindados por una empresa con excelentes estándares de calidad
- Brindar a los colaboradores los conocimientos teóricos y prácticos para desarrollar en cada una de las oficinas del BCR una cultura de excelencia en servicio al cliente que nos permita una mejora continua que se vea reflejada hacía el cliente externo e interno.
- Aplicar las mejores estrategias de venta mediante el uso de métodos que faciliten el proceso de la venta desde el primer contacto con el cliente hasta el seguimiento del negocio para mantener una excelente relación con los clientes.
- Facilitar herramientas prácticas para fortalecer el trabajo el equipo y comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores y entre las oficinas del Ranco

II. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

- La empresa debe demostrar, que cuenta con experiencia en capacitar temas de servicio al cliente, ventas y relaciones humanas, evidenciando las capacitaciones que han desarrollado anteriormente en cada tema.
- Se requiere que el oferente posea más de 20 años de experiencia a nivel nacional e internacional ejecutando procesos de capacitación en servicio al cliente, ventas y relaciones humanas. Además cuente con la evidencia de los nombres de las de entidades financieras que han brindado asesoría y/o capacitación, demostrando que tiene experiencia en el sector financiero.
- En la oferta debe especificarse la disponibilidad para que los talleres de capacitación se puedan efectuar en horarios de lunes a sábado, durante el día o tarde/noche.
- El oferente debe tener disponibilidad para desplazarse a todas las oficinas del país, para realizar las capacitaciones en los horarios de lunes a sábado, durante el día o tarde/noche.
- El oferente deberá tener disponibilidad para realizar talleres simultáneos en diferentes zonas del país, en los horarios de lunes a sábado, durante el día o tarde/noche. Es importante especificar que en promedio la población aproximada por zona es de 70 personas. Los eventos de capacitación podrán realizarse en las siguientes zonas:
 - Nicoya
 - Liberia
 - Cañas
 - Puntarenas
 - Jacó



- Ciudad Quesada
- Grecia
- Palmares
- Alajuela
- Limón
- Guápiles
- Pérez Zeledón
- Ciudad Neilly
- San José
- El oferente puede presentar precios dependiendo de la zona que visite, estos pueden variar si se encuentran dentro o fuera del GAM.
- La empresa debe de asegurar la calidad de talleres de capacitación, lo cual debe demostrarse mediante certificación o declaración jurada.
- El oferente deberá detallar en la oferta una propuesta de seguimiento para valorar los resultados que generó la capacitación en los colaboradores y las dependencias a las cuales pertenecen, a los 6 meses finalizado cada taller.
- Se requiere que los instructores posean las siguientes características:
 - Tener la capacidad de instructores para cubrir 4300 personas en todas las oficinas del país, para realizar las capacitaciones en los horarios de lunes a sábado, durante el día o tarde/noche.
 - La oferta debe incluir el currículum vitae del o los instructores que se asignarán los talleres.
 - Cada instructor debe de mostrar una certificación de dominio de cada tema que solicitado.
 - Experiencia mínima de cuatro (4) años en temas de servicio al cliente, relaciones humanos y ventas lo cual debe de demostrarlo mediante declaración jurada o certificación de la empresa.
 - El instructor debe de demostrar experiencia en capacitación en los temas anteriormente mencionados demostrando por medio de al menos cinco (5) cartas de recomendación por instructor.
 - Los instructores deben de poseer el equipo para almacenar sus presentaciones y desarrollarlas.
 - El oferente debe asegurar que el equipo de instructores utilice metodologías y técnicas de formación y desarrollo actualizadas, que contribuyan con el aprendizaje de los participantes basado en el metodología andragogica y dirigida a las generaciones baby boomers, millennials, Generación Y y X.
 - El BCR se reserva el derecho de solicitar el cambio del instructor, en aquellos casos en que las evaluaciones que realicen los participantes del programa no superen el 80% o se evidencie que no demuestra la idoneidad para dirigir las capacitaciones.
 - El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de solicitar la sustitución del instructor por una persona de las mismas calidades solicitadas en el cartel, esto en caso de no estar satisfecho con el comportamiento o rendimiento de dicho personal.
 - En caso de que el proveedor desee cambiar a algún miembro del equipo de instructores, debe comunicarlo por escrito al Banco con ocho días de anticipación al cambio del recurso, el banco evaluará al sustituto, el cual deberá cumplir con las calidades solicitadas. En caso de que el Banco de Costa Rica lo considere, solicitará la presentación de otro candidato o bien otorgará por escrito su consentimiento.



La ejecución del contrato estará a cargo de la Oficina Formación y Desarrollo de Capital Humano, las personas de contacto son Fernando Trejos Rodríguez y Bárbara Mora Hurtado.

B. Manejo de Información confidencial

- 1.1. La empresa adjudicada deberá firmar un contrato como compromiso de confidencialidad y no divulgación de información que debido a su trabajo, la empresa a cargo llegue a conocer. Dicho documento será incluido al momento de la firma del contrato de adjudicación.
- 1.2. Deberá mantener la mayor reserva, discreción, secreto y manejar con estricta confidencialidad, toda la información escrita, verbal o por medio electrónico que le sea suministrada o se produzca a lo largo y después de esta contratación.

ULTIMA LINEA



- La oferta debe de desarrollar una propuesta para cada uno de los siguientes tres temas. La propuesta debe de contener los objetivos y desarrollo de contenidos de cada tema:
 - 1. Servicio al cliente
 - 2. Ventas
 - 3. Relaciones Humanas
- a. El oferente debe de estar en la disposición de poder ajustar el contenido y/o enfoque de cada taller a las necesidades del Banco de Costa Rica. Por ello debe de contar una gama de módulos que puedan ajustarse a las necesidades elaborando talleres específicos según la necesidad de cada área, en el cual puedan combinarse u omitirse cualquier de los 3 temas propuestos.
- b. El programa deberá desarrollarse en talleres de 24 horas de capacitación presencial
- c. Las instalaciones serán brindadas por el BCR, al igual que la alimentación, el BCR será el encargado de coordinarla, ambas no se deben de contemplar en la oferta.
- d. Considerar el alcance de la capacitación para una población aproximada de 4300 personas, distribuidas en todo el territorio nacional.
- Los contenidos deben desarrollarse de manera presencial. Deben incluir además material audiovisual y material didáctico que refuerce el aprendizaje.
- f. Los talleres deberán desarrollarse basado en el modelo andrológico dirigida a las generaciones baby boomers, millennials, Generación Y y X.
- g. En los talleres el oferente deberá proveer material para brindar a los 4300 participantes, este debe de contar con bibliografía propia de la organización, de al menos cinco (5) libros publicados. En la oferta debe de detallar el material que estará entregando para desarrollar cada tema (servicio al cliente, ventas y relaciones humanas).
- El oferente debe de asegurar la misma calidad en el material brindado para los 4300 participantes.
- El contenido, diseño y material debe de contener el logo de la Universidad Corporativa BCR, este debe de ser aprobado por la Oficina de Formación y Desarrollo.

III. CARACTERÍSTICAS DE LA CONTRATACIÓN

A. Condiciones generales

- a. En la oferta el proveedor deberá especificar de forma detallada la metodología y contenidos, con los que atiende los requerimientos indicados anteriormente.
- Para la estimación de precios tomar en cuenta una población total de 4300 participantes.
- La contratación de los talleres se hará por demanda, de acuerdo a las necesidades de la organización.
- d. El Banco se reserva el derecho de ajustar fechas programadas en el cronograma que se defina y que por interés institucional se amerite durante la ejecución del contrato.
- e. Se deben coordinar sesiones de seguimiento y avance del cumplimiento de las capacitaciones, con la jefatura de la Oficina de Formación y Desarrollo. Como mínimo una sesión al mes.
- f. Una vez comunicada la adjudicación, se procederá a coordinar una reunión para definir el cronograma en conjunto la empresa y el jefe de la Oficina Formación y Desarrollo.
- g. Los talleres deberán ser coordinados únicamente con la Oficina de Formación y Desarrollo Capital Humano.