

# PLIEGO DE CONDICIONES

**Objeto Contractual:** Profesionales para la prestación de servicios en Contaduría Pública eficientes y oportunos, para atención y ajuste contable de reclamos, en cualquier línea de seguro en la rama de los Seguros Generales, en diferentes zonas del país, y brindar apoyo en labores administrativas de forma esporádica para el Grupo INS

2024





## Tabla de contenido

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	2
CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS.....	6
CAPITULO III: CONDICIONES FORMALES DEL OFERENTE .....	8
CAPITULO IV: REQUISITOS FORMALES DEL OFERENTE .....	11
CAPITULO V: CONDICIONES TÉCNICAS DEL OFERENTE .....	13
CAPITULO VI: REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE .....	15
CAPÍTULO VII: EVALUACIÓN DE LOS OFERENTES.....	16
CAPÍTULO VIII: CONDICIONES FORMALES DEL ADJUDICATARIO. ....	18
CAPITULO IX: REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO.....	25
CAPITULO X: CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL ADJUDICATARIO .....	26
CAPÍTULO XI: DISPOSICIONES FINALES .....	36



INS SERVICIOS S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en la contratación de “**Profesionales para la prestación de servicios en Contaduría Pública eficientes y oportunos, para atención y ajuste contable de reclamos, en cualquier línea de seguro en la rama de los Seguros Generales, en diferentes zonas del país, y brindar apoyo en labores administrativas de forma esporádica para el Grupo INS**”, de acuerdo con las siguientes disposiciones:

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

### A. DEFINICIONES

Para mejor comprensión, se detalla una lista de términos relacionados con la contratación; así como, su respectivo significado:

**Administración:** Unidad designada por INS Servicios S.A. para la fiscalización de la contratación y su ejecución.

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes en la prestación del servicio de singular apreciación por su ordenamiento, objetividad y claridad de ideas.

**Caso fortuito:** Refiere a un hecho producido por el hombre que por ser imprevisible aun utilizando una conducta diligente deviene en inevitable.

**Cliente:** Persona física que posee un seguro del INSTITUTO que cuente con el beneficio.

**Conflicto de interés:** Toda aquella situación potencial, real, esporádica o permanente, en que alguna persona posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros que vayan en contra de la función pública y los intereses privados del Oferente, Adjudicatario o Colaborador del Grupo INS.

**Dádiva:** Cosa que se entrega con la intención de obtener ventajas y otros beneficios.

**Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física, identificada o identificable.

**Datos sensibles:** Toda aquella información que pueda ser utilizada contra una o varias personas físicas y/o jurídicas, para discriminarlas o excluirlas, en relación con su fuero íntimo, por ejemplo, por su origen racial o étnico, por sus opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.

**Declaración jurada:** Manifestación o comunicación, generalmente escrita, efectuada bajo juramento o promesa de que lo dicho es cierto, en la que se hacen constar diversas situaciones o condiciones del declarante. (“Diccionario Usual del Poder Judicial - declaración jurada”)

**Directrices:** Son procesos definidos operativamente, que fueron creados para cumplirse a cabalidad, según el negocio lo amerite.

**Disponibilidad del Servicio:** Hace referencia a la capacidad, accesibilidad y utilidad del servicio operativo, para la atención oportuna a consultas del contratante y asegurados, dando acceso a la información en el momento que se necesite, asegurando la confidencialidad de la data y la calidad del servicio



**Empresa:** Denominación utilizada en el presente pliego para referirse a la figura jurídica que oferte por el servicio, o bien que resulte adjudicada.

**Falsa declaración:** Exposición incorrecta, imprecisa, falsa o inexacta efectuada deliberadamente por el asegurado o contratante respecto al objeto asegurado o a sus características. También puede ocurrir falsa declaración con respecto a las circunstancias que han ocasionado un evento.

**Fiscalización:** Facultad a cargo de la Administración con el objetivo de ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante, para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.

**Fuerza mayor:** Acontecimiento de la naturaleza imprevisible o previsible, pero inevitable, contrario a la voluntad de la persona y que impide hacer lo que se quería o debía.

**Grupo INS:** Casa Matriz y Grupo de Subsidiarias del Instituto Nacional de Seguros

**INS Servicios S.A.:** Subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros responsable de gestionar y administrar el presente contrato.

**Instituto:** Denominación utilizada en el presente pliego para referirse al Instituto Nacional de Seguros (INS).

**Oferente:** Persona física o jurídica, interesada en formar parte de la red.

**Perjurio:** Delito en que incurre quien bajo la fe de juramento, jura decir verdad y falta a ella con relación a hechos propios cuando rinde declaración jurada.

**Unidad usuaria:** Corresponde al Departamento responsable de la administración, gestión y control del servicio en INS Servicios S.A.

**Valor ético:** Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

## B. NORMATIVA APLICABLE

El presente pliego de condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en el Procedimiento para la Contratación Administrativa de INS Servicios S.A., el Manual de procedimientos para la contratación y administración de las redes de proveedores de INS Servicios S.A.; así como, por lo dispuesto supletoriamente en la Ley n.º 9986 Ley General de Contratación Pública (en adelante LGCP) y su Reglamento.

## C. GENERALIDADES

INS Servicios, S.A. es una sociedad anónima subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros (INS), creada al amparo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica n.º 8653.

La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el artículo 18 de dicha Ley. Estos servicios incluyen, entre otros, los servicios actuariales, inspección, evaluación y consultoría en gestión de riesgos, el procesamiento de reclamos, la indemnización de siniestros, la reparación de daños incluidos, los servicios médicos, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de riesgos y siniestros, así mismo el ajuste de pérdidas.





#### D. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A como empresa a cargo de brindar servicios auxiliares al Instituto Nacional de Seguros requiere la contratación de Objeto Contractual: Profesionales para la prestación de servicios en Contaduría Pública eficientes y oportunos, para atención y ajuste contable de reclamos, en cualquier línea de seguro en la rama de los Seguros Generales, en diferentes zonas del país, y brindar apoyo en labores administrativas de forma esporádica para el Grupo INS.

#### E. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Para la ejecución del servicio, se requiere la contratación de **tres (3) profesionales en Contaduría Pública** dentro del Gran Área Metropolitana, con disponibilidad para atender casos en todo el país. para satisfacer las necesidades de INS Servicios, brindando atención y ajuste contable de reclamos en cualquier línea de seguro de la rama de Seguros Generales, incluyendo pérdida de beneficio. Además, proporcionarán apoyo en labores administrativas de forma esporádica a solicitud de diversas áreas del Grupo INS, específicamente a la Unidad Usuaría del Departamento de Seguros Generales. Esto incluye la elaboración de informes, peritajes y otras diligencias que el Grupo INS requiera para procesos administrativos o judiciales. La

Administración podrá ajustar la cantidad de profesionales requeridos según el estudio de necesidades y la demanda del servicio.

#### F. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A requiere la contratación de proveedores que ofrezcan servicios de contaduría pública, destinados a gestionar reclamos de seguros que impliquen ajustes contables en indemnizaciones y/o pérdidas. Estos servicios se consideran esenciales para proporcionar información clave al INSTITUTO, influyendo así en la toma de decisiones relacionadas con los procesos indemnizatorios y actividades afines.

#### G. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

INS Servicios S.A. pondrá a disposición del proveedor los datos necesarios para la atención del cliente del Grupo INS. La información que sea tanto utilizada como la recabada serán de carácter confidencial y serán administrados por medio de los sistemas transaccionales que deberán estar disponibles para uso de la Administración o quien este designe.

#### H. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN Y PLAZO.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 212 y 213 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública en adelante (RLGCP), por la situación del mercado actual, y al tratarse de



una necesidad de alta y frecuente demanda por parte de INS Servicios, se contratan estos servicios según las necesidades puntuales que se vayan dando durante el período de contratación de acuerdo con los montos adjudicados, es decir que se utilizará la modalidad de contratación de servicios de “entrega según demanda”. En esta modalidad de contratación no se pacta una cantidad específica de servicios, sino que el Adjudicatario se compromete a suplir los servicios según las necesidades de consumo de la Administración que se vayan dando durante la ejecución de la contratación.

INS Servicios S.A. requiere suscribir este contrato por un periodo de un año (1), con la posibilidad de prorrogarse por tres (3) períodos iguales hasta completar un máximo de cuatro años (4), tomando en cuenta que el proceso de contratación a desarrollarse es de cuantía inestimable.

Lo anterior siempre y cuando cualquiera de las partes no manifieste su intención de no renovar el contrato, con al menos dos meses calendario de antelación a la fecha de vencimiento.

#### **I. INVITACIÓN, ENVÍO DE ACLARACIONES, PRESENTACIÓN DE OFERTAS ELECTRÓNICAS Y/O MODIFICACIONES**

INS Servicios S.A., a través de su Proveeduría realizará la invitación por medio de su página oficial [www.insservicios.com](http://www.insservicios.com), sin limitarse a ésta, ya que una vez realizada la publicación se podrán utilizar diversos medios para obtener una mayor participación de oferentes.

Para recepción de ofertas, así como, consultas de orden formal y/o técnico el Oferente puede dirigirse al correo [buzonofertasop@grupoins.com](mailto:buzonofertasop@grupoins.com)

#### **J. OFERTA BASE**

La oferta base es aquella que cumple con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones y sus anexos. Para el presente concurso solo se aceptará una única oferta base la cual deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 48 de la LGCP y 118 y subsiguientes del RLGCP.

El Oferente puede presentar oferta como persona física, jurídica o en consorcio y podrá proponer, bajo la figura que utilice, varios profesionales, siempre y cuando cada uno cumpla con lo solicitado en el Pliego de Condiciones.

Para la presente contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.

#### **K. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE**

La sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a las condiciones cartelarias, disposiciones legales y reglamentarias vigentes; y, en especial a lo dispuesto en el presente pliego de



condiciones. La sumisión operará de pleno derecho, e implicará la incorporación dentro del contenido de la relación contractual de las normas constitucionales, de la LGCP y su reglamento.

El oferente declarará bajo la fe de juramento con la presentación de la oferta, que cuenta con la experiencia suficiente para ejecutar el objeto contratado; así como, con el recurso humano, infraestructura, equipo e insumos necesarios para la prestación del servicio, reconociendo y aceptando que le serán imputables las conductas y faltas en que incurra el personal a su cargo, o el que subcontrate para la prestación del servicio adjudicado, por lo que se reputarán como propias tales conductas o faltas.

## L. INFORMACIÓN VERAZ

Toda información que conste en la documentación que se adjunta a la oferta digital deberá ser fiel, veraz, oportuna, íntegra, y exacta. La Administración se reserva el derecho de solicitar los documentos originales, certificaciones, constancias, evidencias y respaldos en cualquier etapa del procedimiento, incluida la ejecución contractual para validar entre otras cosas, el cumplimiento de obligaciones formales o materiales, requisitos o estado de morosidad. La introducción de información falsa al procedimiento, comprobada mediante el debido proceso, será causal de resolución contractual, sin perjuicio de la aplicación de cualquier otra sanción pertinente.

## CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS

Se elegirán las ofertas que cumplan tanto con los Aspectos Formales, como los Aspectos Técnicos que se hayan subsanado en caso de haberse requerido.

### A. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

- Primera Fase: Elegibilidad de las Ofertas

Para esta fase la Administración valorará las ofertas que cumplan con todos los requisitos legales, técnicos y financieros. Además, se descartarán las ofertas en caso de que las mismas contengan defectos respecto a aspectos no subsanables o que no hayan sido subsanados dentro del plazo otorgado para su corrección. Adicionalmente deberá aportar todos los documentos necesarios para la segunda fase.

- Segunda Fase: Evaluación de los Oferentes

En esta fase se evaluará técnicamente las ofertas que cumplan con todo lo requerido en la primera fase.

### B. PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS





El acto de recepción de ofertas tendrá un tiempo mínimo de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la publicación del concurso. El oferente podrá incurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso debe aportar el poder respectivo que demuestre la capacidad de representación.

### C. VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Con el solo sometimiento de la oferta en tiempo, se entiende aceptado el plazo de vigencia de la oferta establecido en el pliego de condiciones y durante las diferentes etapas del procedimiento. Si hubiera alguna inconsistencia, la Administración hará la prevención durante la fase de subsanación de las ofertas. (Artículo 119 RLGCP).

### D. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

Los oferentes que deseen participar en el presente concurso deberán cumplir con lo siguiente:

- Que no se encuentran afectados por las prohibiciones que prevén los artículos 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de la Ley General de Contratación Pública. Completar **Anexo n.º 1 Declaraciones Juradas**.
- Garantizar que el oferente y los profesionales propuestos no cuentan en los últimos 2 años con antecedentes de salidas motivadas, incumplimientos demostrados en la calidad del servicio igual o similar al que se requiere o que hayan comprometido el nombre y/o la imagen del Grupo INS. Completar **Anexo n.º 1 Declaraciones Juradas**.
- El oferente deberá contar y encontrarse al día con el pago de la Póliza de Riesgos del Trabajo, cuya certificación o comprobante debe adjuntar en la oferta.
- Certificación con menos de un mes de emitida de que la persona física o jurídica que oferta, así como los profesionales propuestos, se encuentran inscritos y habilitados para el ejercicio profesional ante el Colegio Profesional respectivo
- El oferente deberá cumplir con un año mínimo de experiencia, brindando este tipo de servicios de la misma naturaleza debe presentar cumplimentado el **Anexo n.º 6 Guía a completar para demostrar la experiencia**, en el cual haga constar los años de experiencia, o bien, aportar algún documento que acredite dicha experiencia (facturas de experiencia, contratos, cartas de recomendación). La Administración se faculta de solicitar documentación adicional para verificación de esta, en cualquier etapa de la contratación y/o ejecución.

### E. PLAZO PARA ADJUDICAR

El acto final se dictará dentro del plazo máximo fijado en el pliego, el cual no podrá ser superior al doble del plazo que se otorgó para la presentación de ofertas, incluyendo en ese cálculo todas las prórrogas que se hubiesen dado. Ese plazo podrá prorrogarse por un período igual y por una sola vez, siempre y cuando se acrediten razones de interés público para tomar esa decisión.







### CAPITULO III: CONDICIONES FORMALES DEL OFERENTE

Con la sola presentación de su oferta garantiza comprensión y aceptación de todos los requerimientos del Pliego de Condiciones y calidad del servicio, asimismo se compromete fielmente a cumplir con lo dispuesto a continuación:

**A.** Contar con firma digital certificada emitida por una entidad certificadora inscrita y autorizada por la Dirección de Certificadores de Firma Digital.

**B.** El Oferente podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe aportar el poder respectivo que demuestre la legitimación. Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello.

**C.** El oferente deberá velar porque los Profesionales ofrecidos, sean distintos de otros oferentes, de manera que no se puede adjudicar al mismo profesional en más de una ocasión.

**D.** El oferente debe encontrarse inscrito ante la Administración Tributaria en una actividad relacionada al objeto de la contratación.

**E.** Se recuerda a todos los oferentes su deber de encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias materiales y formales, así como en la presentación de las declaraciones tributarias a las que estuviera obligada, ante las dependencias del Ministerio de Hacienda, de conformidad con la Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal, Ley n.º 9416, publicada en La Gaceta n.º 313 del 20 de diciembre del 2016, la cual reforma y adiciona el artículo 18 bis a la Ley n.º 4755, Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

**F.** Cláusula de anticorrupción y de responsabilidad civil: Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal, la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública Ley n.º 8422 y cualquier otra normativa conexas. El participante del presente proceso de contratación será responsable civil por los daños, perjuicios y pérdida de oportunidad que ocasione con su actuación.

**G.** El oferente nacional en cumplimiento del artículo n.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe encontrarse inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y encontrarse al día en el pago de las obligaciones obrero-patronales; así como, con otras contribuciones sociales que recaude esa institución conforme a la ley. INS Servicios S.A verificará esta información en la página web de la Caja Costarricense del Seguro Social (en adelante CCSS).



En caso de que el oferente no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la CCSS, la administración le solicitará explicación, en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS (Art. n.º 122 RLGCP).

**H.** El oferente nacional en cumplimiento del artículo 22 de la Ley n.º 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, n.º 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes n.º 7636, Ley Creación del ICODER, n.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda n.º 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF. INS Servicios S.A. verificará esta información en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**I.** En lo tocante a los aspectos económicos y el pliego, el oferente debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos n.º 98 al 109 y del n.º 118 al 133 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.

**J.** Impuestos: Los oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio de conformidad con la Ley n.º 9635 "Ley para el Fortalecimiento de las Finanzas Públicas". Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el párrafo final del artículo 98 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.

**K.** Los contratos por ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deben incorporar una declaración de someterse a la legislación, jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a la jurisdicción de su domicilio.

**L.** El oferente sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su oferta, INS SERVICIOS S.A no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera sea el resultado del proceso de contratación.

**M.** No serán considerados los documentos ilegibles o que presenten irregularidades de cualquier clase. Las adiciones, correcciones o datos omitidos deberán indicarse con claridad al final de la oferta.

**N.** Adjudicación por inopia

Cuando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS Servicios S.A., se admitirá siempre que no se trate de la correspondiente autorización ante el Colegio Profesional y en forma excepcional, las ofertas que no hayan alcanzado la elegibilidad establecida en el punto Condiciones generales técnicas del Oferente, requisitos técnicos del Oferente, condiciones generales formales del Oferente, requisitos mínimos que deben cumplir los Oferentes contratados por INS Servicios S.A., sí y sólo sí resulta de interés estratégico para la administración su incorporación, siempre y cuando el



Oferente se comprometa a cumplir con todos los requerimientos, en un plazo no mayor a **TRES MESES** después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una decisión motivada por parte de la Administración.

**O.** Precio: La tarifa establecida a reconocer por informe finalizado se define de la siguiente manera:

Los honorarios se reconocerán de acuerdo con las horas dedicadas, a razón de lo establecido por el Colegio de Contadores Públicos en lo referente a Honorarios Mínimos a Auditoría Financiera, Informática u Operacional, vigente al momento de la prestación del servicio.

La base para considerar cada solicitud de ajuste contable de reclamos de Dinero en Tránsito, verificación de ingresos, Incendio, Robo y Fidelidad será el equivalente a 12 horas. Para casos que se consideren especiales por su complejidad de atención, INS Servicios podrá reconocer el pago de un mayor número de horas, siempre y cuando estén razonablemente justificadas por el profesional y previa negociación con INS Servicios S.A. o quien este designe.

Se concederá reconocimiento al consumo de combustible en función de la distancia recorrida, una vez superados los primeros 10 kilómetros. Este reconocimiento se aplicará tomando como referencia el punto de inicio y finalización del servicio, donde se liquida la totalidad del trayecto, incluyendo tanto la ida como la vuelta. La base para este reconocimiento estará respaldada por la tabla de kilometraje establecida en el Reglamento R-DC-00061-2022 de la Contraloría General de la República, vigente a partir del 14 de junio de 2022.

El procedimiento de ajuste del importe a reconocer por el concepto de kilometraje se llevará a cabo mediante un proceso de actualización, mismo que se realizará de manera semestral, específicamente en los meses de enero y junio. Durante estos períodos, la administración procederá a revisar y ajustar el monto a reconocer por kilómetro recorrido, basándose en el cálculo de indexación. Este proceso garantiza la adecuación del reconocimiento del kilometraje a las condiciones y variaciones económicas, asegurando transparencia y equidad en el pago de este concepto.

La tabla indexada contempla el cálculo para pagos de vehículo rural, liviano, motocicleta, vehículo tipo eléctrico e híbrido de manera diferenciada.

Metodología de cálculo de indexación:

$$VA = VH \times (IPC.F / IPC.I)$$

VA= Valor Actualizado

VH= Valor Histórico, TABLA CONTRALORÍA

IPC.F= IPC FINAL

IPC.I= IPC INICIAL





El recorrido promedio del desplazamiento se establece en 50 kilómetros por hora, independientemente si se trata dentro o fuera del Gran Área Metropolitana, es decir, que por cada 50 kilómetros recorridos se considera que el tiempo de desplazamiento es de una hora. La primera hora, o sea los primeros 50 kilómetros de recorrido no serán reconocidos, por lo tanto, la formula a considerar será la siguiente:

Cantidad de Kilómetros recorridos / 50 = Horas recorridas

Horas recorridas-1 (la primera hora no será reconocida) = Horas por cobrar

Horas por cobrar \* hora profesional que se estará pagando = Desplazamiento recorrido.

**P. Reajuste de precios:** Para la presente contratación los precios serán reajustados de la siguiente manera:

**Honorarios por ajuste contable de reclamos y apoyo administrativo para Grupo INS:** Se ajustarán según la actualización de tarifas que publique el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

INS SERVICIOS S.A realizará una revisión cuando exista alguna modificación de las tarifas del Colegio Profesional respectivo

**Q.** INS SERVICIOS S.A únicamente cancelará el monto correspondiente a los procedimientos solicitados por la Administración, los gastos adicionales de cualquier tipo en que incurra el Adjudicatario y que no estén contemplados en este pliego, correrán por su cuenta.

**R.** INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no se tendrá en cuenta aquella que se pueda establecer como falsa, omisa o incompleta. El oferente autoriza con la presentación de su oferta a INS Servicios S.A., a efectuar las diligencias, las consultas y afines que a su juicio considera para corroborar la información presentada en su oferta, tanto en el proceso de contratación como durante su ejecución en caso de resultar adjudicado. En caso de demostrar fehacientemente falsedad de esta o sus anexos, será motivo para la resolución del contrato, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones dispuestas en la normativa.

#### **CAPITULO IV: REQUISITOS FORMALES DEL OFERENTE**

Las personas interesadas en brindar servicios deberán cumplir con los requisitos siguientes, para lo cual deben adjuntar las evidencias con fotografías, copias de los permisos y/o certificaciones según corresponda:



- S. Notificaciones:** El Oferente deberá completar el **Anexo n.º 2 “Notificaciones para el Oferente”**. Se le previene al Oferente que el medio que se señale en la oferta para recibir notificaciones, las comunicaciones posteriores se tendrán como notificadas con el transcurso de veinticuatro horas, incluidas cualquier resolución. Para efectos de investigación, se tendrá por válida y eficaz para efectos probatorios toda comunicación hecha por personal de la contratista que sea enviado hacia o desde un medio distinto al señalado para atender notificaciones.
- T.** Copia de cédula de identidad: De la persona física oferente o en caso de que el oferente sea una persona jurídica, deberá aportar la del representante legal.
- U.** Certificación de personería jurídica: En caso de persona jurídica debe aportar certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional, en caso de que presente una certificación notarial, ésta deberá incluir como mínimo la información que contiene la certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional.
- V.** En el caso de sociedades anónimas costarricenses o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a un mes al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre completo, número de identificación, monto del capital social, naturaleza y tipo de las participaciones y cantidad en propiedad de cada persona. No se admite la presentación de la declaración RTBF en sustitución de la certificación notarial.
- W.** Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior, el sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de propiedad hasta el nivel final de persona física, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios.
- X.** Las ofertas que provengan de empresas extranjeras deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a su jurisdicción, esto acorde al artículo 121 RLGCP. Asimismo, deberán contar con representación de un ente nacional domiciliada en el territorio nacional.
- Y.** Declaraciones Juradas: El oferente deberá completar el **Anexo n.º 1 “Declaración Jurada”**, mismo documento deberá ser firmado digitalmente por el oferente siendo persona física o bien por el representante legal de una persona jurídica. En el cual acepto y se comprometo a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.



**Z.** El oferente debe indicar en el **Anexo n.º 1 “Declaración Jurada”** que garantiza que el origen de los recursos, los ingresos y activos, de igual manera, que nunca ha estado involucrado en delitos que quebranten la legislación nacional e internacional relacionada con la Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo o Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, delitos contemplados en la Ley n.º 8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, del 6 de octubre de 2004, en sus artículos 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 57 y 58 y los delitos contemplados en la Ley n.º 4573 Código Penal, de 4 de mayo de 1970, en sus artículos 347, 348, 349, 350, 351, 352, 352 bis, 353, 354, 355, 361, 363, 363 bis y 368 bis.

El oferente debe llenar el formulario **Anexo n.º 3 Formulario Conozca a su socio comercial - Persona Física** o **Anexo n.º 4 Formulario Conozca a su socio comercial - Persona Jurídica**, según corresponda.

**AA.** El oferente nacional debe aportar declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 32 RLGCP), incluyendo el impuesto a la Ley n.º 9024 del impuesto a las Personas Jurídicas, para ello puede completar el **Anexo n.º 1 “Declaraciones Juradas”**

**BB.** El Adjudicatario será responsable por el pago de todos los salarios, pólizas, cargas sociales, gastos derivados del uso de las instalaciones, equipos y otros, que utilizarán para la prestación del servicio contratado. Liberando de toda responsabilidad a INS Servicios S.A. por todo daño o perjuicio que pueda ocasionarse por el incumplimiento de la adjudicataria a sus obligaciones. **Anexo n.º 1 Declaraciones Juradas.**

**CC.** El Adjudicatario debe cumplir con lo indicado en el **Anexo n.º 1 Declaraciones Juradas**, el cual especifica que no tiene relación Laboral con el INS ni con sus subsidiarias; relación comercial o familiar de forma directa o indirecta, de hecho o de derecho con intermediarios en la venta de seguros, compañías de seguros que operan actualmente en el mercado nacional, con sus propietarios y administradores; relación de afinidad o consanguinidad hasta el tercer grado con ningún colaborador de INS Servicios S.A.; teniendo como premisa fundamental que el procedimiento de selección del contratista pretende la selección de la oferta que mejor satisfaga el interés público, con la finalidad de asegurar la objetividad en la prestación del servicio y prevenir el conflicto de intereses.

## **CAPITULO V: CONDICIONES TÉCNICAS DEL OFERENTE**

**A.** El servicio que se requiere contratar para la gestión de reclamos y/o procesos de ajuste de perdidas, en las líneas de seguros generales para diferentes zonas del país y apoyo administrativo para el Instituto Nacional de Seguros, son personas físicas o jurídicas que brinden servicios como Profesionales en Contaduría, para el apoyo en las labores trámite de indemnizaciones y apoyo en labores contables como apoyo administrativo para el Instituto Nacional de Seguros realizadas por las distintas dependencias del Grupo INS.



- B.** El Oferente puede presentar oferta como persona física, jurídica o en consorcio y podrá proponer, bajo la figura que utilice, varios profesionales, siempre y cuando cada uno cumpla con lo solicitado en el Pliego de Condiciones.
- C.** No podrá participar en esta contratación ninguna persona física o jurídica que tenga una relación laboral directa con el Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias en la que pueda presentarse un conflicto de intereses.
- D.** INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o afiliar nuevos adjudicatarios para disponer de una mayor cantidad de proveedores a nivel nacional, para la atención de nuestros clientes, siendo que la contratación para este servicio no es de carácter exclusivo con el proveedor.
- E.** INS Servicios S.A no garantiza un mínimo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de asegurados que requieran el servicio y la disponibilidad del Proveedor.
- F.** INS Servicios S.A proporcionará los implementos necesarios para identificarse con el cliente y/o terceros, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del INS o INS Servicios S.A. en vestimenta y en automotores del Adjudicatario, ni utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS SERVICIOS S.A.
- G.** INS Servicios entregará, al inicio del servicio, los formularios que considere pertinentes para la ejecución del servicio contratado.
- H.** Se prohíbe la reproducción, alteración (ejemplo uso de corrector, datos tachados entre otros) o variación total o parcial de estos formularios.
- I.** Asimismo, demás indumentaria entregada son propiedad de INS Servicios S.A, y deben ser devueltos al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de no realizarse dicha devolución, se aplicará el debido proceso.
- J.** El servicio contratado, deberán cumplir con lo dispuesto en las siguientes leyes y demás que sean aplicables para la actividad del servicio contratado:
- Ley n.º 8839 “Ley para la Gestión Integral de Residuos”, Título III “Gestión de Residuos”, Capítulo III, Capítulo IV y Capítulo V.
  - Ley 7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.

**K.** El Oferente en caso de resultar Adjudicatario, está de acuerdo en brindar el servicio en todo el territorio nacional y cuenta con disponibilidad para realizar estudios en cualquier parte del país.

**L.** Asimismo, deberá contar con un servicio de internet robusto, dispositivos aptos para brindar el servicio, además que garantiza y se compromete a disponer durante toda la vigencia del contrato con personal administrativo y operativo disponible, acorde las condiciones requeridas para la prestación de un servicio oportuno a los asegurados y/o terceros perjudicados.

## CAPITULO VI: REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE

Para poder participar en este proceso de contratación el oferente debe considerar los siguientes requisitos:

**A.** El oferente debe completar **Anexo n.º 1 Declaraciones Juradas**, donde indica que se compromete a ejercer los servicios profesionales con el más absoluto apego a lo que dicta el **Código de Ética del colegio profesional** respectivo, el **Anexo n.º 5 Código de Proveedor Responsable** y demás regulaciones aplicables, incluyendo las disposiciones del presente pliego de condiciones, salvaguardando los principios intereses y objetivos de la seguridad social.

**B.** El Oferente o el profesional propuesto por este, deberá presentar copia del Título a ostentar al menos el siguiente grado académico:

- Contador Público Autorizado.

Para acreditar lo indicado en este punto el oferente deberá aportar fotocopia del título.

**C.** Completar el **Anexo n.º 6 “Guía a completar para demostrar la experiencia”** y el **Anexo n.º 7 “Guía para completar los cursos”** aportarlos en formato Excel, el primero únicamente con experiencia relacionado con ajuste de reclamos de Seguros Generales y aplicación de controles mínimos contables establecidos en las condiciones generales de las pólizas de Seguros Generales, conocimiento formal y practico de seguros.

**D.** Debe contar con vehículo propio y presentar copia de Licencia de Conducir al día. Así mismo debe de cumplir con lo estipulado en el **Anexo n.º 8 “Inscripción de vehículos”**.

En este sentido el oferente garantiza que cuenta con la autorización del propietario registral del vehículo utilizado para la prestación de servicios objeto de esta contratación, además que para la utilización de este se contará con la revisión técnica vehicular y derecho de circulación vigentes. Asimismo, se compromete a que la persona que maneja el vehículo contará con licencia habilitante y vigente. Para esto debe completar el **Anexo n.º 1 Declaraciones Juradas**.



Importante: En caso de que se requiera un cambio de vehículo, ya sea por reparación o compra de vehículo nuevo, el Oferente debe comprometerse a comunicarlo oportunamente a INS Servicios S.A. y completar todo lo requerido en la oferta inicial.

**E.** El Oferente, debe indicar un número de teléfono celular y correo electrónico del personal propuesto, en caso de que el contratante requiera comunicarse con urgencia.

**F.** El Oferente debe indicar la dirección geográfica vigente del profesional, a efecto de que INS Servicios S.A pueda reconocer, en caso de que corresponda, el rubro de kilometraje.

Cualquier cambio de dirección debe ser notificado a INS Servicios S.A en un plazo máximo de un día hábil.

## **CAPÍTULO VII: EVALUACIÓN DE LOS OFERENTES**

Los oferentes cuya oferta haya cumplido tanto con los aspectos formales como los aspectos técnicos y hayan subsanado en caso de haberse requerido, serán seleccionados para adjudicación según la evaluación que se detalla a continuación.

**Selección de los Adjudicatarios:** La adjudicación del presente concurso recaerá en los 3 Profesionales que obtengan la mayor calificación.

Las Ofertas se les evaluará de la siguiente manera:

**A.** En todos los casos, la calificación se hará de 0 a 100 puntos,

**B.** Para los efectos, de selección, los oferentes deben aportar toda la documentación, y atestados solicitados en este Pliego de Condiciones. Con los que se puede constatar y verificar claramente todos los parámetros de esta calificación (Título Universitario en Contaduría, encontrarse incorporado al Colegio Profesional respectivo, formación técnica).

**C.** Las constancias que no cuenten con esta información completa no serán consideradas. En ningún caso, será tomadas en cuenta para efectos de esta calificación, los atestados que se refieran a experiencia en servicios de naturaleza distinta a los ofrecidos a través de este Pliego de Condiciones.

**D.** INS Servicios, aceptará como puntaje mínimo para adjudicar, el equivalente al setenta (70) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese porcentaje, INS Servicios S.A., se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada. (adjudicación a las 3 mejores calificaciones).



E. Quedará a criterio de la Administración justificar la adjudicación con puntajes menores, siempre y cuando no existan ofertas que sobrepasen el mínimo.

**F. CALIFICACIÓN:**

**Experiencia en el ejercicio de la profesión en Contaduría Pública, aplicado a seguros y ajustes contables de indemnizaciones y ajuste de pérdidas. (Máximo 70 puntos):**

La experiencia por evaluar es la efectivamente acumulada, producto del ajuste de procesos de indemnización de Seguros Generales (ajustes de reclamos de pólizas de carga, responsabilidad civil, e incendio); así como, seguros de fidelidad y valores en tránsito y aplicación de controles mínimos contables establecidos en las condiciones generales de las pólizas mencionadas; demostrable por el oferente, mediante **Anexo n.º 6 “Guía a completar para demostrar la experiencia”** que contenga un listado con el siguiente detalle:

- Nombre de la empresa o lugar donde se ejecutó el trabajo.
- Nombre de la persona encargada de recibir el servicio.
- Números de teléfono y correo electrónico, de la empresa o personas indicadas.
- Tipo de trabajo, así como una breve descripción de este.
- Fecha de inicio y finalización de los trabajos.

Cantidad de años	Ponderación
De 1 hasta 3 años	40%
Más de 3 hasta 4 años	50%
Más de 4 hasta 5 años	60%
Más de 5	70%

**Cursos de capacitación o actualización (Máximo 30 puntos):**

Se asignarán 5 puntos por cada curso, seminario o congreso de participación o aprovechamiento, relacionados en el área de control interno, finanzas, actualización profesional en contaduría, auditoría, legislación tributaria y de seguros, recibidos durante los últimos 9 años.

Los cursos, seminarios o congresos no podrán ser menores a ocho (8) horas y en caso de que en el **Anexo n.º 6 Guía a completar para demostrar la experiencia**, no se indique el número de horas de cada curso, no serán considerados para efectos de calificación.

En este caso, la referencia o nombre del curso, seminario o congreso, deberá ser explícito en cuanto a su relación con el área de seguros, dirigidos ajustes contables en indemnizaciones y/o pérdidas de bienes muebles e inmuebles y en caso de que no lo indique, el Oferente deberá aportar el programa del curso con la finalidad de demostrar dicha relación, para este punto es indispensable completar el **n.º 7 “Guía para completar los cursos”**. Asimismo, debe adjuntar copia de los certificados obtenidos producto de la capacitación recibida.





Cantidad de cursos	Ponderación
1	5%
2	10%
3	15%
4	20%
5	25%
6	30%

NOTA: PARA LAS PERSONAS JURÍDICAS QUE PROPONGAN MAS DE UN PROFESIONAL PARA EL SERVICIO, LA CALIFICACIÓN SE APLICARÁ INDIVIDUALMENTE, POR LO TANTO, DEBERÁ APORTAR TODOS LOS DOCUMENTOS Y ATESTADOS, CON EL FIN DE EVALUAR A CADA PROFESIONAL DE MANERA INDIVIDUAL.

#### G. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de presentarse empate en la calificación, se utilizarán como criterio los siguientes factores, de manera independiente de acuerdo con el siguiente orden:

- Inicialmente se aplicará lo indicado en el artículo 97 del RLGCP con respecto a las PYMES.

En segunda instancia se realizará de acuerdo con el servicio indicado en la oferta y en el orden que se menciona:

- Mayor experiencia en ejercicio de la profesión en Contaduría Pública aplicada a seguros, según el **Anexo n.º 6 “Guía a completar para demostrar la experiencia”**.
- Mayor cantidad de cursos de capacitación, actualización y/o experiencia efectiva en seguros. Según **n.º 7 “Guía para completar los cursos”**.
- Se elegirá al OFERENTE, que haya brindado servicios de igual naturaleza a INS Servicios, o Grupo INS y exista constancia de eso.
- Si continúa el empate, se procederá a convocar a las partes para realizar procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria, por parte del Departamento de Proveeduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso.

#### CAPÍTULO VIII: CONDICIONES FORMALES DEL ADJUDICATARIO.

Durante la ejecución contractual el proveedor debe encontrarse al día en el cumplimiento de los requisitos, autorizaciones, pagos y obligaciones.

**A.** El prestatario del servicio debe cumplir con todos los requisitos comerciales para el desarrollo de su actividad.



- B.** Inicio del servicio: Se tendrá por iniciado el servicio, a partir de la fecha en que la Administración así lo notifique.
- C.** Responsabilidad patronal: El Adjudicatario se obliga a cumplir con las normas legales y convencionales relativas a salarios, jornadas de trabajo, salud ocupacional y en general, respecto a las condiciones de empleo, no menos favorables que las establecidas para un trabajo de igual naturaleza en la profesión, ocupación o industria de que se trate y deberá asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores que, en calidad de patrono le corresponden, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo n.º 11430-TSS, publicado en “La Gaceta” n.º 89 del 12 de mayo de 1980, el oferente en caso de que resulte adjudicatario autoriza a INS Servicios S.A. para que se le hagan las retenciones necesarias, en orden a garantizar los derechos de sus trabajadores, cuando sea pertinente. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, entre otros. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios, los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, cuando sea requerido. Para el caso de que el Adjudicatario sea a la vez el profesional o técnico, deberá encontrarse inscrito ante la Caja Costarricense del Seguro Social como trabajador independiente y haber suscrito la correspondiente póliza de Riesgos del Trabajo. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios, los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.
- D.** El Adjudicatario que sea patrono deberá cumplir de forma estricta, las obligaciones laborales y de seguridad social, incluyendo el pago de salario mínimo. Cualquier incumplimiento en la observación de esta cláusula, faculta a INS Servicios para resolver el contrato, sin perjuicio de la aplicación de la garantía de cumplimiento, multas, así como de acceder a las instancias administrativas y judiciales para el resarcimiento pleno de los daños y perjuicios ocasionados.
- E.** Queda entendido que INS Servicios, no mantiene ninguna vinculación laboral con el Adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación establecida para tal efecto para la prestación del servicio. Por lo que entre INS Servicios y el contratista únicamente existe una relación contractual, siendo que será facultad única y excluyente de la adjudicataria el ejercer la potestad sancionatoria respecto de los profesionales y/o peritos, en virtud de la subordinación de estos para con la adjudicataria. Será obligación a cargo de la adjudicataria el remunerar al proveedor encargado de la prestación del servicio.
- F.** El Adjudicatario será responsable por todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del servicio brindado.
- G.** El Adjudicatario asume la responsabilidad administrativa, civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo proveedores subcontratados o terceros que actúen a nombre y por cuenta del adjudicatario, obligándose a reintegrar a INS Servicios, todos los gastos y pagos en que incurra producto de demandas judiciales o reclamos administrativos, que empleados, ex empleados, subcontratados o ex subcontratados de ese Adjudicatario interpongan en contra del contratante, en reclamo de derechos laborales.



**H.** En caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios finales, el Adjudicatario debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios, por medio del correo electrónico [buzonofertasop@grupoins.com](mailto:buzonofertasop@grupoins.com), en un plazo no mayor a 1 semana posterior de estar en firme el cambio.

**I. Confidencialidad:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros el Adjudicatario debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a INS Servicios, para lo cual firmará el contrato con el respectivo acuerdo de confidencialidad que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización. La propiedad de la información utilizada y derivada del contrato pertenece exclusivamente a INS Servicios y no podrá ser utilizada con otro fin únicamente con autorización por parte de INS Servicios. El Adjudicatario, se compromete a administrar tal información en forma estrictamente confidencial.

Se considera como causal de resolución del contrato la publicación o transferencia no autorizada por cualquier medio, de datos de interés institucional o documentación a terceros sin la debida autorización por parte de los administradores de los datos. INS Servicios se reserva el derecho de emprender las acciones legales correspondientes de acuerdo con la legislación vigente, en caso de que se considere afectado en sus intereses de infringirse por parte del Adjudicatario esta cláusula del contrato.

El Prestatario del Servicio debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos a que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, será suficiente motivo para que INS Servicios S.A., proceda a suspender la contratación del Prestatario de Servicio.

**J.** El Adjudicatario deberá establecer las medidas correspondientes con su personal para que no rompan el deber de confidencialidad cubierto por este contrato.

**K.** El Adjudicatario mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS.

**L.** El Adjudicatario debe informar de manera oportuna a la Administración cualquier situación que afecte el servicio prestado.

**M.** El Adjudicatario no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo en las condiciones que la ley lo permita.





**N.** El Adjudicatario deberá informar a INS Servicios S.A., al correo: [buzonofertasop@grupoins.com](mailto:buzonofertasop@grupoins.com) en un plazo no superior a 1 día hábil y mediante un documento formal firmado por el representante o desde la cuenta oficial, cuando requiera variar los siguientes elementos:

1. Correo electrónico, números telefónicos, datos de profesionales, lugar de operaciones reportado para atención del servicio o cualquier otro dato que permita la efectiva comunicación entre ambas partes y que pueda afectar el servicio contratado.
2. Cambios de representantes en la personería.
3. Domicilio contractual.
4. Cualquier cambio de razón social (en caso de personas jurídicas), dirección o dato de ubicación o cualquiera que pueda afectar el servicio contratado.
5. En caso de personería jurídica, cuando exista una desvinculación (renuncia, despido, fallecimiento u otros) de los profesionales encargados de la atención de los casos, se debe notificar dicha situación a la administración y volverá el adjudicatario a ser sujeto de asignación de casos cuando evidencie de conformidad al objeto del presente cartel que tiene a disposición el o la profesional que reúna las condiciones requeridas o superiores.

La administración podrá solicitar firma del representante legal para respaldo de la documentación modificada.

**O.** El Adjudicatario no podrá interrumpir o suspender la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios, sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. Para lo anterior, deberá avisar a INS Servicios manifestando su intención de suspender la ejecución del contrato con una antelación no menor a treinta días hábiles, lo anterior, a efectos de darle tiempo suficiente a INS Servicios de tomar las medidas necesarias que garanticen la continuidad del servicio. El incumplimiento a esta prerrogativa será considerado incumplimiento muy grave, lo cual facultará a INS Servicios a resolver el contrato, con la facultad de acudir a la vía judicial a reclamar lo que en derecho corresponda.

**P.** Solución de diferencias: En caso de presentarse dudas, desacuerdos o diferencias que surjan en relación con la ejecución del servicio y lo dispuesto en este contrato, el Adjudicatario deberá notificar las mismas directamente a INS Servicios, por medio del correo: [buzonofertasop@grupoins.com](mailto:buzonofertasop@grupoins.com) de manera que sean atendidas oportunamente.

Si el acuerdo o la diferencia permanecen, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento y lo referente a resolución o rescisión contractual, según corresponda.

**Q.** En caso de remitir dudas, desacuerdos o diferencias a otras instancias del Grupo INS, las mismas serán trasladadas a INS Servicios para su atención.





**R.** El Adjudicatario asume la responsabilidad del daño de lo entregado o asignado por INS Servicios, para la prestación del servicio contratado, en cuyo caso deberá responder por el daño y perjuicio económico que pueda darse en relación con la pérdida, el robo o los daños diferentes al propio uso. Para lo cual faculta a INS Servicios, para deducir del pago de la factura por los servicios prestados el monto correspondiente a la reposición del bien, según se convenga con la Administración. En caso de que no se logre un arreglo de pago, la administración deducirá de oficio un 25% del monto de cada una de las facturas del proveedor hasta cubrir la totalidad del valor del bien o en su defecto podrá proceder con la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

**S. CLAUSULA PENAL**

Si el contratista se demora o incumple en la prestación del servicio en relación con los plazos máximos de programación o atención de la solicitud de servicio descrita en el presente pliego de condiciones o atrasos en la entrega a satisfacción del servicio; éste deberá pagar a la Administración por concepto de cláusula penal, cinco por ciento (5%) del valor total del servicio incumplido por cada día de atraso (o el equivalente en fracción de horas, según corresponda a la actividad a ejecutar); previa observancia del debido proceso. Dicha deducción se hará al momento de efectuarse el pago respectivo. La cláusula penal se podrá ejecutar hasta alcanzar un veinticinco por ciento (25%) del monto total del pedido de compra respectivo.

**T. FALTAS PARA LOS ADJUDICATARIOS:**

El incumplimiento derivado de las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos, por parte de los Adjudicatarios, dará lugar a sanciones proporcionales con la gravedad de la infracción, el grado de reincidencia, la amenaza o daño causado, según se cita a continuación:

Faltas Leves:

- Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS Servicios S.A. y que han sido previamente notificadas
- No brindar respuesta y/ o atención a alguna solicitud de la Administración luego de transcurridos 3 días hábiles posterior a la notificación del requerimiento al correo electrónico designado para tal efecto
- No utilizar ni portar la identificación brindada por la Administración para brindar el servicio
- En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido debidamente notificado y de recibo de previo por INS Servicios S.A.
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta, previo a su vencimiento. Tales como (que no se entienda como una lista taxativa) los siguientes:
  - a. Certificaciones en los cuales se haya modificado la situación de profesionales, personas jurídicas, representante legal).
  - b. Documentos vehículo (Revisión técnica, marchamo, dueño registral, entre otros).
  - c. Cambios en la información relacionada con los anexos 1, 2, 3, 4 u 8.
  - d. Cualquier otra documentación presentada con la oferta original que pueda afectar el servicio, la relación contractual o la legalidad del servicio prestado.





#### Faltas Moderadas:

- Interrumpir de formas temporal o total el servicio contratado sin justa causa o autorización previa de la Administración.
- Acumulación de 2 quejas por trimestre atribuibles a la percepción del cliente con respecto al servicio brindado por el prestatario.
- Se compruebe que el Prestatario del Servicio incurre en alguna de las siguientes acciones:
  - Relaciones interpersonales malas con el personal de apoyo y con los asegurados, incluyendo trato displicente hacia estos
  - Comportamiento negligente durante la inspección, en el sentido de realizar la misma de manera apresurada y sin prestar la debida atención al asegurado y a sus consultas
- Cuando preste el servicio con personal no autorizado por la administración.
- Cuando el Prestatario del Servicio permita la participación directa de terceras personas durante la visita para la inspección del bien o que opinen o emitan criterio sobre el mismo, sin la comunicación previa y por escrito de la Unidad Usaria
- Daños ocasionados al cliente o al Grupo INS, que sean atribuibles al adjudicatario y derivados de la prestación de este servicio, que además ocasionen un perjuicio económico y/o reputacional
- El uso de algún dispositivo (cámara, dron, teléfono), de manera indebida y para un fin distinto del objeto de la inspección
- Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS Servicios S.A. o por quien este designe para tal efecto
- Portar uniformes y/o identificadores de compañías de la competencia del Instituto Nacional de Seguros
- Transferir o facilitar el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS Servicios S.A. para la gestión del servicio contratado
- Inducir a los asegurados y/o terceros perjudicados a incluir información que altere la realidad de los hechos presentados que afecten el proceso y/o los intereses del Instituto Nacional de Seguros
- Cuando el Proveedor no cumple con la disponibilidad o recursos ofertados para brindar el servicio, o bien, en caso fortuito o de fuerza mayor que no sea debidamente comprobado y justificado ante la administración
- Pérdida de información recopilada sobre los casos atendidos, por indebido resguardo de esta

#### Faltas Graves:

- Que el adjudicatario, una vez que acepte el servicio, no se presente en el sitio en el momento en que se requiera sin mediar alguna justificación de una situación debidamente comprobada de algún caso fortuito o de fuerza mayor
- Cuando preste el servicio con personal suspendido o no autorizado por el Colegio Profesional
- Cuando preste el servicio con personal no autorizado por INS Servicios S.A.
- Omitir deliberadamente información de interés para los procesos de aseguramiento o indemnizaciones. Cuando el prestatario del Servicio obvie que







los hallazgos en las inspecciones de riesgos no coincidan con lo declarado por el cliente y lo omita en su informe de la inspección

- Incluir en el informe de inspección en la valoración de daños aquellos que no son producto del evento en estudio sin hacer la observación respectiva y que puedan inducir al INSTITUTO en errores al indemnizar
- Cuando participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando realice alguna de acciones anteriores y utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- Solicitar o recibir gratificaciones o propinas de cualquier naturaleza, por razón de los servicios prestados

Faltas muy graves:

- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato
- Declaraciones públicas, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los valores o principios; así como, intereses comerciales del Grupo INS o sus clientes, mientras brinda el servicio o se encuentre identificado como prestatario del servicio.
- Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. y/o Grupo INS para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados a cambiar de compañía aseguradora
- Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Grupo INS.
- Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo, la comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra del Grupo INS.
- Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
- La revelación injustificada o mal uso de la información protegida por la confidencialidad o la propiedad intelectual de información y base de datos INS Servicios, considerada estratégica
- Acoso sexual a personal del Grupo INS y/o clientes.
- Prestación de la consulta en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
- Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
- Trato discriminatorio al asegurado u otros, cuando se encuentre brindando el servicio o se identifique como prestatario del servicio contratado
- Inobservancia del **Anexo n.º 5 Código de Proveedor Responsable.**
- Inobservancia de Códigos de Moral y Ética del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos como proveedor del Grupo INS

## U. SANCIONES Y MULTAS





En caso de presentarse alguna de las faltas descritas en el **punto** anterior y previa observancia del debido proceso; sin perjuicio de las acciones penales y civiles correspondientes, se aplicarán las siguientes multas o sanciones:

Tipo de falta	Consecuencia
<b>Falta leve</b>	Suspensión por un mes calendario
<b>Falta moderada</b>	Multa del 5%
<b>Falta grave</b>	Multa del 10%
<b>Falta muy grave</b>	Resolución del contrato

La aplicación de la multa se realizará sobre el monto correspondiente a los casos afectados independientemente si el profesional culminó la entrega del servicio. Además, la administración podrá realizar la ejecución retroactiva o ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

Adicionalmente, la acumulación de faltas leves, graves y/o muy graves, tendrá las siguientes consecuencias:

Cantidad de faltas por categoría	Equivalencia
<b>3 incumplimientos leves en un periodo de 3 meses</b>	1 falta moderada
<b>3 incumplimientos moderados en un periodo de 6 meses</b>	1 falta grave
<b>2 faltas graves en un periodo de un año</b>	1 falta muy grave

La facultad para dar inicio al procedimiento sancionatorio contra el contratista prescribirá, en el plazo de un año a partir de la fecha en que se dio el incumplimiento, o bien, desde el momento en que la situación que genera la sanción se haya puesto en conocimiento del órgano que tiene competencia para sancionar. Será considerado acto interruptor en el cómputo de la prescripción, la notificación del auto de apertura del procedimiento al investigado.

## CAPITULO IX: REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO

### A. Garantía de Cumplimiento:

El adjudicatario deberá realizar dentro de un periodo no mayor a los 5 días hábiles un depósito de ₡300.000,00 (trescientos mil colones) según lo que estipula el artículo 44 de la Ley General de Contratación Pública y el artículo 110 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública.

Si el objeto contractual aumenta o disminuye, la Administración deberá prevenir al contratista sobre el ajuste de la respectiva garantía de cumplimiento.





Es una obligación del contratista mantener vigente la garantía de cumplimiento mientras no se haya recibido el objeto del contrato o el contrato se encuentre aún en ejecución. Si un día hábil antes del vencimiento de la garantía, el contratista no ha prorrogado su vigencia, la Administración deberá hacerla efectiva en forma preventiva y mantener el dinero en una cuenta bajo su custodia, el cual servirá como medio resarcitorio en caso de incumplimiento.

En este caso, el contratista podrá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero.

Las garantías de cumplimiento podrán ser sustituidas en cualquier momento, a solicitud del contratista, previa aceptación de la Administración, siempre que con ello no desmejore los términos de la garantía original.

La Administración deberá solicitar la sustitución de la garantía en forma inmediata cuando ésta haya sido ejecutada y continúe la ejecución contractual de modo que satisfaga el monto y plazo según las condiciones contractuales.

Cuando se trate de dinero en efectivo (monedas y /o billetes): el Oferente debe depositarlo en la cuenta bancaria IBAN CR38015100010012191062 de INS Servicios S.A. con el Banco Nacional.

**B.** Entrega de documentos: El Adjudicatario deberá de aportar en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la firmeza de la Adjudicación, los siguientes documentos:

- Especies Fiscales: Copia del entero de Gobierno que acredite el pago de las especies fiscales o en su defecto las especies respectivas de conformidad con lo que establece el artículo 272 inciso 2) del Código Fiscal, a fin de brindar la formalización contractual y/o pedido u orden de compra respectiva. No se omite indicar que el cálculo de conversión de divisa a moneda nacional debe efectuarse con respecto al tipo de cambio de venta, vigente al día del pago respectivo.
- Para poder realizar el pago de cada factura, se debe de presentar el comprobante de pago de las especies fiscales.

**C.** El Adjudicatario deberá mantener al día todas las condiciones y obligaciones dispuestas en el presente pliego y de orden normativo, para lo cual la Administración podrá realizar las verificaciones y solicitar la información que sea necesaria.

**D.** El Adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas de la documentación aquí solicitada, la cual será notificada a la Dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato.

## **CAPITULO X: CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL ADJUDICATARIO**





El prestatario del servicio se compromete a trabajar bajo las condiciones establecidas para la ejecución de las labores y los informes objeto de este contrato; así como, lo dispuesto en sus anexos.

El prestatario del servicio queda comprometido a brindar los servicios con sujeción a los términos, condiciones y especificaciones señaladas en el presente pliego, para garantizar la eficiencia, eficacia y continuidad del servicio.

**A.** Asignación de casos para los Adjudicatarios

Se procurará mantener equidad entre todos los Prestatarios del Servicio; sin embargo, en virtud de que INS Servicios S.A. procurará brindar un servicio eficiente y oportuno a los asegurados, se dará prioridad a aquellos que mantengan disponibilidad de atención inmediata y eficiencia en los plazos de entrega de los informes, de igual manera se tomará en cuenta al Adjudicatario que se encuentre más cercano del área valorada

INS Servicios S.A. o quien este designe se reserva el derecho de asignar solicitudes de inspección al margen del rol establecido, siguiendo el criterio que mejor convenga a los intereses de los asegurados, del Grupo INS y el interés general; procurando que el pago de los honorarios sea equitativo, entre los adjudicatarios.

INS Servicios no está obligado a garantizar un mínimo de servicios a realizar para cada Adjudicatario ni otorga exclusividad a estos pudiendo por ende en el futuro promover nuevos contratos para el mismo servicio, según estime conveniente.

NOTA: INS Servicios S.A. se reserva el derecho, sea por inopia o conveniencia, para casos de emergencia, catástrofes naturales, riesgos de reaseguro facultativo y ajustes de pérdidas internacionales el asignar un profesional al margen del procedimiento expuesto, procurando siempre la oportuna atención del cliente y aprovechamiento de los recursos económicos.

**B.** El Adjudicatario y sus representantes, se comprometen a asistir puntualmente al lugar convenido con el asegurado y a ejercer los servicios profesionales, con el más absoluto apego a la ética profesional y demás regulaciones que sean aplicables, salvaguardando los principios, intereses y objetivos de la seguridad social.

**C.** Los informes no podrán ser entregados directamente al asegurado, son propiedad exclusiva de INS Servicios S.A. o quien este designe.

**D.** El Prestatario del Servicio no debe adelantar criterios a los asegurados sobre el resultado del estudio contable realizado al asegurado.



**E.** En caso de apelaciones, estas serán siempre atendidas a través de la sucursal del INS que tramita el caso y nunca directamente con el asegurado.

**F.** En caso de que el adjudicatario del servicio tenga alguna relación de parentesco, comercial o profesional con el asegurado, deberá abstenerse de realizar el estudio asignado y la Unidad Usuaria procederá con la reasignación del caso; teniendo como premisa fundamental asegurar la objetividad en la prestación del servicio y prevenir el conflicto de intereses.

**G.** La prestación del servicio aquí contratado lo desarrollará el profesional, sobre la base de los parámetros de control establecidos por INS Servicios S.A. o quien este designe, los cuales acepta el Adjudicatario expresamente en el acto de adjudicación, así como la fiscalización del servicio para evaluar su efectividad.

**H.** INS SERVICIOS S.A. o quien este designe ejercerá fiscalización sobre la ejecución del servicio contratado. Esta fiscalización abarcará, pero no está limitada a:

- Coordinar lo correspondiente al servicio contratado.
- Atención de quejas y reclamos e incumplimientos contractuales.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados.
- Solicitar información relacionada con los procesos de estudio contable, ya sea de manera general o específica.
- Revisión de las condiciones y requisitos de las herramientas cuando lo estime necesario.
- Coordinar las gestiones de corrección, en caso de determinar irregularidades, deficiencias, deterioro o bien, incumplimiento del servicio.
- Y cualquier otra que le sea designada para verificar el cumplimiento de las condiciones del contrato.

Asimismo, INS SERVICIOS S.A. o quien este designe, podrá fiscalizar en una jornada de horario de 24 horas, los 365 días del año.

La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador en la manera que INS Servicios S.A lo requiera.

**I.** INS Servicios S.A. podrá disponer de un sistema interno de control de calidad de los servicios que contrate, por lo que el Adjudicatario se obliga a facilitar a INS Servicios S.A. o a quien este designe, la información que esté directamente relacionada con el servicio que preste, en un plazo máximo de 5 días hábiles, los mismos podrán ser solicitados desde la firmeza de la Adjudicación. En caso de imposibilidad material para cumplir con dicho plazo, coordinará en forma escrita con la Unidad Usuaria su ampliación, hasta un plazo máximo de 5 días hábiles adicionales, excepto que el atraso sea imputable al asegurado o por fuerza mayor.

- J.** El Adjudicatario y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de inspección, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los fiscalizadores de INS SERVICIOS o quien este designe. En caso de que se incumpla esta cláusula los fiscalizadores lo informarán a INS SERVICIOS S.A. para que proceda con las acciones correspondientes.
- K.** El Adjudicatario asegura que él y el personal propuesto cuentan con computador que posee paquetes de cómputo: Windows, Excel, Word y correo electrónico; así como, conocimiento de estos.
- L.** Queda a entera responsabilidad del adjudicatario contar con un software robusto de antivirus y cualquier herramienta de seguridad que garantice el trasiego de la información sin que sea posible el robo de identidad, transmisión de código malicioso (malware) o acceso no autorizado por un tercero, librando a INS Servicios S.A de toda responsabilidad derivada del mal uso de la cuenta de correo electrónico.
- M.** El Adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- N.** El adjudicatario debe velar por la adecuada utilización de vestimenta, así como un vocabulario acorde al servicio prestado.
- O.** El Adjudicatario no realizará cobro alguno a los asegurados y/o terceros perjudicados, ni recibirá dádivas por los servicios contemplados en este Pliego de Condiciones.
- P.** El Adjudicatario será el responsable ante INS SERVICIOS S.A e INS por los inconvenientes presentados a raíz de servicios contratados por él, por lo que se obliga a indemnizar los daños y/o perjuicios causados a INS SERVICIOS S.A, al INS, asegurados y/o terceros perjudicados, derivados de la ejecución de este contrato.
- Q.** El Adjudicatario deberá permitir a los funcionarios de INS e INS SERVICIOS S.A., el acceso a toda la documentación relativa al servicio prestado
- R.** El Adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y procedimientos ya definidos por INS SERVICIOS S.A, así como la utilización de los sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas. Para ello INS SERVICIOS S.A. les notificará a las partes anticipadamente la implementación de estos.
- S.** El Adjudicatario deberá tener disponibilidad para que el personal propuesto para la prestación del servicio reciba capacitación para actualización de conocimientos específicos en materia de seguros, uso de sistemas y aspectos referentes a la gestión de ajustes contables en indemnizaciones y/o pérdidas.

**T.** El Oferente que resulte Adjudicatario, deberá entregar los informes y otros estudios que realice a solicitud del INS Servicios S.A., en el plazo y condiciones señalados en el presente pliego.

**U.** El Adjudicatario, deberá velar por la imagen, buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos en caso se brindarán y vehículos dispuestos para la prestación del servicio.

**V.** El Adjudicatario se obliga a disponer en todo momento de internet, energía eléctrica, entre otros, para la efectiva y oportuna atención del servicio contratado. Se le exime de responsabilidad cuando medie caso fortuito o fuerza mayor y haya sido comunicado a INS Servicios S.A. como máximo en un plazo de un día hábil a partir de la ocurrencia del evento.

**W.** El Adjudicatario deberá atender a los asegurados y/o terceros perjudicados de forma respetuosa, amable y cortés, para brindar o recibir información clara propia del servicio prestado.

**X.** El Adjudicatario se compromete a colaborar, ya sea mediante informe escrito o testimonio presencial para que brinde información necesaria sobre circunstancias del servicio y los daños, en el lugar y momento que INS Servicios S.A. o el INS lo requiera. Para estos casos quedará a criterio de INS Servicios S.A. asumir los costes adicionales debidamente acreditados que esta tarea le genere al contratista, utilizando como referencia los precios establecidos en el Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos (viáticos) y sus anexos.

**Y.** El Adjudicatario deberá operar bajo las normas legales (Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, número 8653) que regulan la actividad comercial.

**Z.** El personal asignado para la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia psicoactiva, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a prestar servicios bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.

**AA.** El Adjudicatario deberá guardar en un medio digital seguro (nube) la información recopilada por un periodo mínimo de un año, con el fin de suministrarlas a la Administración en caso de que así sea requerido.

## **BB. EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

La evaluación, control, gestión y la supervisión del servicio contratado estará a cargo de INS Servicios o a quien este designe y se ejecutará según se detalla a continuación:

INS Servicios S.A. mensualmente evaluará el cumplimiento de los indicadores de servicio por parte de los contratistas, según cuadro adjunto, a fin de que garantice la eficiencia, eficacia y continuidad del servicio:



Indicador de calidad	Estándar requerido	Medición	Importancia Peso
<b>Cumplir con el tiempo de entrega estipulados.</b>	90%	Cantidad de entregas en tiempo / Total de entregas	50%
<b>Calidad de servicio acorde a la satisfacción del cliente</b>	90%	Encuestas cliente satisfecho / Total de encuestas	50%

Consideraciones de la evaluación:

Para efectos de evaluar el servicio se tomará como aceptable la sumatoria de resultados **igual o superior al 90%**.

Asimismo, se detalla a continuación la metodología utilizada por la ADMINISTRACIÓN, para la cual podrá recabar datos a través del sistema IREA:

- Cumplir con el tiempo de entrega estipulados para cada línea:

Esta metodología permitirá evaluar de manera integral el cumplimiento del tiempo de entrega de informes contables validando de acuerdo con los plazos establecidos por la Administración INS, utilizando el sistema IREA como herramienta central para el seguimiento y control del proceso, el estándar requerido de cumplimiento es de un 90%.

- Calidad de servicio acorde a la satisfacción del cliente:

La Administración evaluará la satisfacción del servicio brindado a los asegurados y/o beneficiarios, aplicando encuestas de forma mensual a los usuarios del servicio.

El servicio deberá cumplir con un mínimo del 90% en el rango de muy bueno y excelente en la encuesta de calidad realizada al cliente, para lo cual se tomará en cuenta el promedio de cada encuesta.







La Administración podrá modificar en cualquier momento las preguntas ejecutadas, dicha modificación debe ser aplicada en un periodo máximo de 30 días naturales a su notificación o fecha pactada según acuerdo entre las partes.

**Se entiende por encuesta efectiva:** Toda encuesta completa en la que se obtenga respuesta del cliente.

Las variables de calificación de estos enunciados serán:

- ▶ Excelente
- ▶ Muy Bueno
- ▶ Bueno
- ▶ Regular
- ▶ Malo

Indistintamente si el proveedor alcanza el estándar requerido o el promedio de cada encuesta, deberá presentar un plan de acción para los aspectos calificados como bueno, regular o malo. Dicho plan de acción debe ser presentado máximo 5 días hábiles posterior al cierre de cada periodo y avalado por la administración, debe contener al menos el detalle, plan y fecha de implementación. Para el cierre del siguiente periodo debe presentar informe de las medidas aplicadas y la Administración podrá solicitar la evidencia en caso de que se requiera.

**CC.** INS Servicios S.A no se compromete ni garantiza a asignar un número determinado de casos.

**DD.** El adjudicatario tendrá la obligación de brindar el servicio mediante personal debidamente capacitado para ello y a mantenerlo en tal estado.

**EE.** Uso del Sistema Transaccional

Sistema transaccional por utilizar será el asignado por La Administración para todos los servicios como apoyo para la resolución de los casos de indemnizaciones de Seguros Generales y apoyo administrativo del INS, todas las labores objeto de este contrato se tramitarán por ese medio. Es una aplicación informática propiedad del INS. Todos los Prestatarios del Servicio deberán registrarse en el sistema, a fin de obtener su contraseña de acceso. A través de esa aplicación se asignarán los casos. En el sistema se registrarán el seguimiento de los casos, además, los informes deberán subirse en las solicitudes de inspección asignadas en formato PDF o el que se defina; y las facturas preliminares en formato Excel. Todos los Prestatarios del Servicio recibirán un manual de uso del sistema.





**FF.** Tiempo de aceptación de la asignación en el sistema transaccional por parte del Prestatario del Servicio

Una vez recibida la notificación de la inspección, el Prestatario del Servicio deberá confirmar la aceptación de la asignación en el sistema y coordinar la inspección con el asegurado en un plazo no mayor a un día hábil posterior, al recibo de la notificación y en aquellos casos en que se suministre la información del intermediario deberá también coordinar directamente con él y mantener comunicación oportuna, a efecto de agilizar la atención del servicio.

Vencido ese plazo, si no se ha recibido la confirmación de aceptación del caso; o si no se ha establecido la comunicación con el asegurado, la Unidad Usuaría, procederá con la reasignación del caso a otro Prestatario del Servicio.

**GG.** El Adjudicatario deberá iniciar cada estudio en un plazo no mayor a 24 horas naturales, contadas a partir de la hora en que le sea asignado, para lo cual deberá ponerse en contacto con el cliente o con el intermediario, según se indique en la solicitud y coordinar lo que corresponda (entrega de información contable, estados financieros y otros documentos necesarios para elaborar el informe).

**HH.** El prestatario del servicio no debe adelantar criterios relacionados a la póliza a los asegurados que no sean propios de la atención del servicio contratado.

**II.** El Adjudicatario deberá informar a INS Servicios S.A., mediante el correo [redevaluacionderiesgos@grupoins.com](mailto:redevaluacionderiesgos@grupoins.com), cualquier situación imputable al asegurado que le impida atender o finalizar el informe.

**JJ.** El Adjudicatario deberá informar a INS Servicios S.A., mediante el correo [redevaluacionderiesgos@grupoins.com](mailto:redevaluacionderiesgos@grupoins.com) (funcionarios de INS Servicios S.A.), cualquier sanción o suspensión que sufra por parte del colegio profesional respectivo, durante la vigencia del presente contrato, esto en un plazo máximo de dos días hábiles a que la sanción adquiera firmeza, la omisión de esta información será causal de resolución del contrato.

**KK.** El Adjudicatario deberá informar a INS Servicios S.A., mediante el correo [redevaluacionderiesgos@grupoins.com](mailto:redevaluacionderiesgos@grupoins.com) (funcionarios de INS Servicios S.A.), cualquier situación imputable al asegurado que le impida atender o finalizar el informe.

**LL.** Detalles de cobro y facturas digitales

El Prestatario del Servicio, debe incluir el archivo de “Detalle de Cobro” completo o confeccionar la factura y subirlo al sistema de inspecciones vigente. La factura debe contener al menos “Número del procedimiento de contratación” y “Consecutivo de solicitud de ajustes contables en indemnizaciones y/o pérdidas.”



Aprobación del detalle de cobro o la factura:

El Prestatario del servicio sube al sistema en la pestaña de “detalle de cobro” lo referente a facturación y en un archivo aparte el informe en la pestaña de “Informe final”. Además, debe siempre recordar marcar la opción de enviar a revisión.

El informe se revisa en aspectos de forma, y si requiere de supervisión, se pasa a supervisión. Si hay aspectos de forma que corregir o bien si durante la supervisión se requiere alguna aclaración o modificación, la solicitud se devuelve al inspector.

Una vez completado el paso anterior, la solicitud pasa a estado “Enviada a Valoración de resultados” y la sede solicitante dispone de 5 días hábiles para dar por recibido el informe y pasar la solicitud a Estado Finalizado.

Una vez que la solicitud se encuentra en “Estado Finalizado”, el detalle de cobro es revisado y luego de aprobado se remite detalle a INS Servicios para que se solicite la respectiva factura digital con los archivos correspondientes y las especies fiscales. Una vez recibidos estos documentos y verificado su “Estado Finalizado”, empieza a correr el plazo para la cancelación de honorarios, por cuanto la factura debe estar vigente con al menos de 30 días naturales de la aprobación.

**MM.** Plazo para presentar Factura: Después de que la Administración brinde el visto bueno del detalle de cobro, la factura debe ser remitida en un plazo no mayor a 1 día hábil posterior a la remisión definitiva del detalle de lo facturado por la Administración del Servicio.

**NN.** Facturas: El oferente debe cumplir con lo dispuesto por el artículo 18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas.

INS Servicios preferentemente realiza la cancelación de bienes y servicios a través del sistema S.I.N.P.E.; para ello el oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta IBAN (22 dígitos) y el nombre del banco en el que desea sean depositados los pagos por medio de transferencia electrónica, con la sola indicación de esa información se tomará por cierta y válida y el Adjudicatario asumirá la responsabilidad si la información proporcionada resulta incorrecta. Para lo anterior utilizará la información que haya presentado en la oferta en el **Anexo n.º 2 Notificaciones para el oferente.**

Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas a nombre del Adjudicatario y cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz n.º DGABCA-NC-12-2016 y las gestiones pertinentes, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del Adjudicatario, en caso de que no cumpla o presente dichos requisitos.

La factura debe ser electrónica acorde con las disposiciones definidas en la Resolución n.º DGT-R-48-2016 Dirección General De Tributación emitida en San José, a las 08:00 horas del día 7 de octubre de dos mil dieciséis y siguientes, para lo cual debe remitirse al correo electrónico



[redevaluacionderiesgos@grupoins.com](mailto:redevaluacionderiesgos@grupoins.com) como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.

**OO.** Para el reconocimiento por horas profesionales adicionales, el Adjudicatario deberá solicitar el visto bueno a INS Servicio o quien este designe previo a la atención. Asimismo, cuando remita el detalle a cobrar deberá aportar el respaldo del visto bueno y documentos que justifiquen el monto cobrado.

**PP.** INS Servicios S.A. revisará el informe del Adjudicatario y la respectiva factura antes del pago para lo que se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- Atención oportuna del servicio.
- Cumplimiento del informe presentado, en el sentido que cuente con toda la información necesaria para realizar el análisis correspondiente para determinar la conveniencia de la aceptación o no del trámite de un reclamo. Para lo anterior se le suministrará los contenidos requeridos en cada informe.

En caso de que se identifique algún error u omisión en la factura, INS Servicios S.A. coordinará con el prestatario del servicio la subsanación.

**QQ.** Los gastos por concepto de transporte del profesional serán reconocidos como gastos de combustible, conforme al punto de inicio y finalización del servicio, donde se liquida la totalidad del trayecto, incluyendo tanto la ida como la vuelta. La base para este reconocimiento estará respaldada por la tabla de kilometraje establecida en el Reglamento R-DC-00061-2022 de la Contraloría General de la República, vigente a partir del 14 de junio de 2022 con ajuste de cálculo de dicha tabla por indexación.

**RR.** Para todos los prestatarios del servicio en inspecciones para indemnizaciones, que deban atender una apelación, se aclara lo siguiente:

En principio cuando la apelación requiera que solamente se revise un presupuesto aportado por el asegurado o justificar los valores asignados al bien objeto del seguro, no aplica el cobro de honorarios

Se podrán reconocer honorarios en caso de apelación cuando se requiera hacer una nueva visita para verificar información no reportada inicialmente por el asegurado, acudir a reuniones o cuando se requiera revisar documentos técnicos superiores que por sus características necesiten un análisis extenso por parte del proveedor para explicar en el informe la justificación del motivo por el cual se incluyen o excluyen ítems presentados por el asegurado. Para este fin el proveedor, previo al cobro, deberá remitir correo al encargado de la Unidad Usuaría con el detalle de las horas y la debida justificación para su autorización. Esta autorización deberá adjuntarse al detalle de cobro.





En caso de que se requiera una nueva inspección siempre se debe gestionar de previo la debida autorización.

**SS.** Plazo para presentar la factura: La factura se realizará por los servicios brindados dentro de un periodo que defina la Administración (éste no podrá superar un mes calendario) y el proveedor podrá presentar la factura máximo 1 día hábil posterior a la fecha indicada por la Administración. Asimismo, el servicio y los casos facturados deben contar con el visto bueno previo de la Administración.

Forma de pago: Trámite 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura, con visto bueno de la Administración y con las especies fiscales correspondientes. El mismo estará en apego a la Reforma Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS, Ley n.º 9686.

**TT.** El Adjudicatario con domicilio en el país, se le retendrá el 2% por concepto de impuesto sobre la renta, sobre adjudicaciones superiores al salario base que se encuentre vigente de conformidad con lo establecido en el artículo n.º 2 de la Ley 7337 o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda.

**UU.** INS Servicios S.A. únicamente cancelará el monto correspondiente a los conceptos incluidos en el presente Pliego. Los gastos adicionales de cualquier tipo en que incurra el Adjudicatario correrán por su cuenta.

## **CAPÍTULO XI: DISPOSICIONES FINALES**

### **A. COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo [redevaluacionderiesgos@grupoins.com](mailto:redevaluacionderiesgos@grupoins.com) o al teléfono 2287-6000 extensiones 8741 o 6007.

Los aspectos no contemplados anteriormente, se regirán por lo dispuesto en la Ley del INS, normativa relacionada a esta contratación y normas conexas que sean aplicables.

### **B. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

La oferta podrá formularse en el mismo orden de numeración indicado anteriormente, señalando en cada caso el número de requisito y/o condición que se conteste, la misma debe estar firmada digitalmente y la recepción de documentos serán únicamente por medio del siguiente correo electrónico [buzonofertasop@grupoins.com](mailto:buzonofertasop@grupoins.com).





Para todos los efectos se responderá al correo electrónico la confirmación del registro de su oferta. Se advierte que la forma y duración en que se suban los archivos depende de la capacidad del internet que se esté utilizando para subir la oferta, por cuanto dependerá de lo anterior que estos estén dentro del límite de tiempo establecido.

**C.** En caso de consultas el oferente se puede dirigir a Glenda Rosales Montero ([grosalesm@grupoins.com](mailto:grosalesm@grupoins.com)) para temas técnicos-operativos y a Natalia José Marín Noguera ([nmarinn@grupoins.com](mailto:nmarinn@grupoins.com)) para los temas formales-contractuales.

Teléfono 2287-6000 extensiones 2945 o 32666.

**D.** Los aspectos no contemplados anteriormente, se regirán por lo dispuesto en el Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, límites de aprobación y compras con Caja Chica Departamento Financiero Administrativo y capítulo de Proceso para Aplicación de Sanciones, Multas o Finalización del Contrato de un Proveedor del Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores de INS Servicios S.A.; así como, de aplicación supletoria a lo que no esté expresamente regulado en la normativa mencionada con anterioridad téngase lo normado en la Ley de Contratación Administrativa, Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, así como en la Ley General de la Administración Pública y demás normas conexas que sean aplicables.

