

INS Servicios S.A.

DEPARTAMENTO FINANCIERO ADMINISTRATIVO

Área de Proveduría

PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN POR PRINCIPIOS

Objeto Contractual: Centros de Estimación de Daños
Servicios de Estimación de Daños Vehicular

Agosto 2022

Tabla de contenido

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES.....	3
1.1 DEFINICIONES.....	3
1.2 NORMATIVA APLICABLE.....	6
1.3 INVITACIÓN.....	7
1.4 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	8
1.5 SOLICITUD DE ACLARACIONES.....	8
1.6 OFERTAS ELECTRÓNICAS.....	8
1.7 OFERTA BASE.....	8
1.8 OFERTAS EN CONSORCIO.....	8
1.9 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE.....	8
1.10 MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CARTELARIAS.....	10
1.11 ASPECTOS SUBSANABLES.....	10
CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES.....	10
2.1 TIMBRES.....	10
2.2 INFORMACIÓN VERAZ.....	11
2.3 ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....	11
2.4 EL OFERENTE DEBERÁ INDICAR EN SU OFERTA LO SIGUIENTE:.....	11
2.5 EL OFERENTE DEBERÁ PRESENTAR JUNTO CON SU OFERTA, LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:.....	13
CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS.....	15
3.1 REQUERIMIENTOS GENERALES.....	15
3.2 DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR.....	15
3.3 ASPECTOS POR CONSIDERAR:.....	20
3.4 REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL PROVEEDOR.....	21
3.5 CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL OFERENTE:.....	27
3.6 FALTAS PARA LOS OFERENTES.....	38
3.7 SANCIONES:.....	43
3.8 DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES:.....	44
3.9 OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:.....	45
CAPÍTULO IV: ASPECTOS FORMALES.....	46
4.1 CONDICIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO.....	46
4.2 REQUISITOS FORMALES PARA EL PROVEEDOR.....	50

4.3	DECLARACIONES:.....	50
4.4	CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO	52
4.5	REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO:.....	54
4.6	CESIÓN DE CONTRATO:.....	57

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES

1.1 DEFINICIONES

Para mejor comprensión del presente cartel, se adjunta una lista de términos relacionados con la contratación, así como su respectivo significado:

- **Accidente:** Acontecimiento inesperado, repentino, súbito y ajeno a la voluntad del Asegurado y/o Tomador, en el que participe directamente el automóvil asegurado, producto del cual éste sufre daños o se causa lesión o muerte a las personas y/o daño a la propiedad de terceros. Es sinónimo de evento o siniestro.
- **Aditamento:** Son las piezas o accesorios que no van incorporados al modelo ordinario del vehículo, ni son originales del mismo, pero que se encuentran instalados en el vehículo por cuenta del asegurado y/o terceros perjudicados.
- **Asegurado:** Es la persona física o jurídica que en sí misma o en sus bienes está expuesta al riesgo y a sufrir la pérdida y a cuyo nombre se expide la póliza. Es titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume los derechos y las obligaciones derivadas del contrato.
- **Asegurador (a):** Quién asume los riesgos que le traslada la persona asegurada y que está obligado a indemnizar o a cumplir la prestación prometida.
- **Aviso de accidente:** Formulario oficial, individualizado, a través del cual el asegurado y/o terceros perjudicados comunican al asegurador la ocurrencia y circunstancias de un evento, con el fin de dar apertura a un reclamo administrativo para el trámite de una indemnización. Sinónimo de denuncia, aviso de siniestro y/o solicitud de indemnización.
- **Bahía de trabajo:** Área específica destinada para realizar las estimaciones de daños producto de un accidente.

- **Caso fortuito:** El caso fortuito es un hecho humano, de carácter imprevisible, en el cual, a pesar de haber actuado con la diligencia debida, imposibilite total o parcialmente a alguna de las partes para cumplir con las tareas encomendadas.
- **Condiciones particulares:** Conjunto de condiciones aplicables de manera específica a cada póliza, que resume los aspectos relativos al riesgo asegurado de forma que lo individualiza.
- **Contrato póliza:** También llamado contrato de seguro es el acuerdo por el cual una de las partes, denominada asegurador, se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero a la otra parte, llamada tomador, al verificarse la eventualidad prevista en el contrato (pérdida), a cambio del pago de un precio al que se le llama prima.
- **Cotización de piezas:** Inventario que contiene las piezas (repuestos) que deben sustituirse según la estimación de daños del vehículo en particular junto el detalle de precios por cada pieza, la cual debe ser emitida a nombre del contratista por una venta de repuestos debidamente constituida y autorizada para operar en el país a través de una factura proforma.
- **Daño:** Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un siniestro.
- **Daño no amparado:** Deterioro que posee el bien asegurado, cuya existencia es anterior o ajeno al siniestro y no tiene relación con la dinámica u ocurrencia de este.
- **Depreciación:** Disminución del valor, o precio de una cosa, sea con relación al que tenía, o comparándola con otras de su clase, debido al desgaste por el uso, al paso del tiempo, vida útil o a la obsolescencia.
- **Exclusión:** Condición de un seguro de no proporcionar protección en algunos puntos concretos.
- **Equipo especial:** Parte, accesorio, o componente que se adapte o adicione al modelo original del automotor.
- **Estimación de daños:** Inventario de las piezas dañadas del automotor que corresponden sustituir y/o reparar, con el cual, se tasa su costo de mano de obra,

montaje y desmontaje de partes, pintura y el costo de los repuestos a sustituir, así como otros trabajos necesarios para restaurar el bien.

- **Fuerza mayor:** Es un acontecimiento que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse, no obstante, tal condición, no exime del cumplimiento de alguna obligación.
- **Incidente:** Cualquier evento que forma parte, de manera indirecta, del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una degradación de la calidad de este.
- **Información adversa o inexacta:** Es aquella información que se brinde a los clientes que va en contra del proceso de estimación de daños, que es omisa, incompleta, falsa o inexacta en todo o en parte o que se emite en contra del Grupo INS.
- **Inmediatamente:** Que sucede en seguida, sin tardanza, al instante.
- **Motocicleta:** Vehículo automotor de dos o más ruedas, con motor de combustión interna de cilindrada superior a 50cc o eléctrico con una potencia superior a los 5 kW, cuyo sistema de dirección es accionado por manillar.
- **Oferente:** Persona física o jurídica, que presenta de manera formal su oferta, con la expectativa de ser parte de la red de proveedores del servicio de estimación de daños.
- **Orden de avalúo:** Documento mediante el cual se extiende la autorización para realizar la estimación de daños a un vehículo.
- **Pérdida total (PT):** Daño general, funcional estructural y/o de los sistemas de un vehículo automotor que impiden su reparación para posterior circulación por razones de seguridad vial, económica y/o jurídica.
- **Proveedor:** Persona física o jurídica, que resulte adjudicado para brindar los servicios objeto de este pliego de condiciones. Para todo efecto legal, las personas físicas y/o jurídicas que integren la Red de Estimación de Daños, deberán cumplir con los requisitos y condiciones que establece este pliego de condiciones.

- **Técnico evaluador:** Persona elegida por el proveedor especialista en valoración de daños que ejecuta la tarea de estimar los daños que presentan los vehículos como consecuencia de siniestros y de acuerdo con criterios técnicos, lógica y experiencia.
- **Terceros perjudicados u ofendidos:** Es toda aquella persona ajena a los vínculos de afinidad y consanguinidad con el Asegurado, que ve afectada su integridad física o su patrimonio por la ocurrencia de un evento amparable por el seguro.
- **Unidades de tiempo (UT):** Es la medida utilizada para establecer el tiempo que dura una labor, sea esta, la sustitución, desmontaje, reparación, pintura, etc., de una pieza o la suma de todas las que se requieran para la reparación de un vehículo o gestión de un proceso.
- **Vehículo liviano:** Vehículo automotor destinado al transporte de personas y cosas, con una ocupación máxima de hasta de ocho pasajeros y/o cuyo peso bruto o peso máximo autorizado sea inferior a 8000 kg.
- **Vehículo pesado:** Vehículo automotor que no cumpla con los parámetros para ser considerado liviano.

1.2 NORMATIVA APLICABLE

El presente pliego de condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en la Ley n.º12, artículo 9 (Régimen de contratación exceptuada), así como por lo dispuesto supletoriamente en la Ley de Contratación Administrativa (Ley 7494) y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 33411). La prestación de servicios no representa en ningún aspecto subordinación jurídica laboral, por tratarse de una prestación de servicios profesionales realizada al amparo del marco de contratación pública.

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

La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al INS, 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, los que prestan los talleres y otros que se brindan

directamente como prestaciones a los beneficiarios del seguro, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de siniestros y el ajuste de pérdidas.

En este sentido, el artículo 7 de la Ley 12 de la Ley Instituto Nacional de Seguros establece que el INS y sus empresas tendrán como marco general la Ley de Contratación Administrativa, así como su Reglamento, salvo en cuanto a las regulaciones especiales contenidas en su propia Ley de creación tal y como ocurre con lo preceptuado en el artículo 9 de la Ley n.º12 sobre la realización de contrataciones exceptuadas, para las cuales se cuenta actualmente con el Reglamento Interno de Contrataciones de Insurance Servicios S.A. (actualmente INS Servicios S.A.)

Mediante oficio bajo consecutivo DGABCA-NC-0519-2019 fechado 11 de setiembre de 2019 y suscrito por el señor Fabián David Quirós Álvarez en condición de Director General de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda, se autorizó a INS Servicios S.A. a prescindir del uso del SICOP con respecto a las contrataciones de “Servicios Auxiliares” de seguros al INS entre las cuales se encuentra la Red de Centros de Estimación de Daños Vehicular.

1.3 INVITACIÓN

INS Servicios S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en el proceso de contratación por principios N°. 2022PP-000002, el cual tendrá como fecha de inicio de recepción de ofertas el 09 de agosto de 2022 a las 07:45 am y finalizará el 07 de septiembre de 2022 las 10:00 am.

Asimismo, se deberá completar el formulario en formato Word. Una vez completo deberá pasarlo a formato de PDF para ser firmado digitalmente. Este formulario, deberá ser incluido en la oferta enviada al correo electrónico.

Los interesados en participar en esta contratación deberán presentar sus ofertas en formato digital por medio del buzón del correo ofertas_estimacionvehicular@grupoins.com de INS Servicios S.A.

En la página web de INS Servicios S.A., se podrá encontrar toda la documentación necesaria para gestionar el proceso de contratación: <https://www.insservicios.com/>

1.4 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A requiere contratar el servicio de estimación de daños vehicular para todo el territorio nacional, de una manera eficiente y oportuna, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los asegurados y/o terceros perjudicados que se encuentran cubiertos por los seguros de la Línea de Automóviles u otros similares del INS que soliciten el servicio con ocasión o a consecuencia de un accidente y/o evento. Esta actividad se describirá ampliamente en el presente cartel.

1.5 SOLICITUD DE ACLARACIONES

Los interesados podrán solicitar aclaraciones a través del correo electrónico aliados_red@grupoins.com en forma digital cuando sea procedente dentro del primer tercio del plazo para presentar ofertas. No se aceptarán solicitudes que sean presentadas en forma física. Así mismo, INS Servicios S.A., se reserva la potestad de solicitar al oferente información adicional que considere pertinente.

1.6 OFERTAS ELECTRÓNICAS

Toda oferta deberá ser presentada en formato digital a través de la cuenta de buzón electrónico ofertas_estimacionvehicular@grupoins.com, a más tardar a la hora y fecha indicadas en el cartel como cierre de recepción de ofertas. Las propuestas que sean ingresadas posterior a la fecha y hora indicadas serán declaradas como extemporáneas, omitiendo con ello el análisis de esta.

1.7 OFERTA BASE

La oferta base es aquella que cumple con los requisitos establecidos en el cartel y sus anexos. Para el presente concurso solo se aceptará una única oferta base.

1.8 OFERTAS EN CONSORCIO

Dentro del presente cartel no serán aceptadas ofertas en conjunto. La administración admitirá para la presente contratación ofertas en consorcio. Para ello se registrá según las disposiciones contenidas en los artículos del 72 al 77 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

1.9 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

Por el solo hecho de presentar su oferta el oferente admite y declara:

- a. Conocer completamente las condiciones del concurso, sus aclaraciones o modificaciones y acepta todos los términos y condiciones que en ellos constan, salvo declaración expresa en contrario.
- b. Cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social de los colaboradores incluidos en su planilla.
- c. El eventual contrato entre las partes no generará responsabilidad alguna para la Administración en ningún aspecto de la seguridad social o laboral del personal del proveedor.
- d. Someterse a la jurisdicción de los tribunales nacionales.
- e. Mantenerse informados de todas las incidencias que se den en el proceso de selección del (los) contratista(s) y para ello, deben verificar con frecuencia todos los anuncios, aclaraciones y notificaciones con respecto al procedimiento, en atención a lo establecido en la normativa que rige la materia, para lo cual se notificará en el sitio donde esté publicado el proceso de contratación.
- f. Cumplir durante una eventual etapa de ejecución contractual, con todas las condiciones incluidas en su oferta, así como cualquier actualización que se solicite realizar por la Administración durante la ejecución del servicio.
- g. Conocer su deber de incluir en su oferta, cuando corresponda, los anexos solicitados (en los respectivos formatos) en el presente pliego de condiciones, debidamente completados, acatando las instrucciones en ellos estipuladas para cada caso, en su defecto la Administración licitante podrá no valorar la información que no cumpla con lo indicado.
- h. Contar con la experiencia suficiente para ejecutar a satisfacción de la Administración el objeto contratado, así como que cuenta con el recurso humano, infraestructura, equipo e insumos necesarios para la prestación del servicio.
- i. 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 las conductas o faltas en que ellos puedan incurrir.

En caso de irrespetarse estas responsabilidades, la Administración valorará el posible incumplimiento y procederá de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

1.10 MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CARTELARIAS

Las modificaciones de condiciones serán publicadas en el sitio web de INS Servicios S.A.; desde donde se estará ejecutando la recepción, aclaración y resolución del proceso de contratación.

Una vez publicado el aviso a concursar, INS Servicios S.A., dispondrá únicamente de tres oportunidades para modificar de oficio el cartel, así como de igual número para conferir prórrogas al plazo de recepción de las ofertas. Con cada modificación podrán variarse todas aquellas cláusulas que así lo ameriten, según se indica en el artículo 60 del RLCA.

1.11 ASPECTOS SUBSANABLES

Toda oferta deberá contener la información suficiente que permita su análisis y estudio comparativo para efectos de adjudicación. Cualquier falencia no sustancial en la información suministrada, podrá ser subsanada a solicitud de la Administración por una única vez, otorgando para ello un plazo de hasta cinco (5) días hábiles de conformidad con el artículo 80 del RLCA. Serán sujetos de subsanación los aspectos contemplados en el artículo n.º 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En cuanto a los hechos históricos, se permitirá su subsanación aún y cuando no estén referenciados en la oferta.

CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES

2.1 TIMBRES

Al momento de presentar la oferta, se deberá cancelar el monto de ¢20,00 (veinte colones exactos) correspondiente al timbre de la Asociación Ciudad de las Niñas (artículo 3 de la Ley n.º 6496).

Para la formalización contractual se deberá cancelar el timbre fiscal correspondiente según lo establece el artículo 243 del Código fiscal. El pago de especies fiscales se realizará mediante entero bancario, el cual detallará en el motivo: **el nombre del oferente y número de contratación**, debiendo adjuntar el comprobante al momento de la formalización contractual.

En la etapa de ejecución, el hecho generador de la obligación tributaria lo constituyen las facturas que se emitan, el impuesto de timbre fiscal deberá cancelarse según la estimación que corresponda a cada uno de los cobros que se realicen a la institución, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente en caso de no aportar este requisito de manera oportuna.

2.2 INFORMACIÓN VERAZ

Toda la información que conste en la documentación que se adjunta a la oferta digital deberá ser veraz, oportuna, integra, fiel y exacta a los documentos originales. 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 el cumplimiento de obligaciones formales o materiales, requisitos o estado de morosidad. La introducción de hechos falsos al procedimiento, comprobada mediante el debido proceso, será causal de resolución contractual, sin perjuicio de la aplicación de cualquier otra sanción pertinente.

2.3 ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

- a. **Elegibilidad de las ofertas:** La elegibilidad de las ofertas se realizará en dos etapas, según el siguiente orden: **formal y técnica**. Ninguna oferta será evaluada en la etapa siguiente, si no cumple los requisitos de la etapa antecedente.
- b. **Primera Etapa: Elegibilidad formal:** Serán elegibles, desde el punto de vista formal, las ofertas que se ajusten a los requerimientos legales previstos en el pliego de condiciones y a toda la normativa aplicable, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el Capítulo IV “Aspectos Formales”.
- c. **Segunda Etapa: Elegibilidad técnica:** Se considerarán ofertas elegibles desde el punto de vista técnico, las que califiquen en la primera etapa (formal) y que adicionalmente garanticen y cumplan con los términos y condiciones que se establecen a continuación:

2.4 EL OFERENTE DEBERÁ INDICAR EN SU OFERTA LO SIGUIENTE:

- a) Nombre completo, razón o denominación social.

- b)** Número de cédula física o jurídica según corresponda. En caso de persona jurídica anotará también el número de cédula del representante legal.
- c)** Dirección geográfica amplia y específica, según la ubicación de las instalaciones: provincia, cantón, distrito, número o nombre de calles y/o avenidas, características propias del establecimiento que permita localizarlos. Incluir coordenadas de latitud y longitud exactas (adquirir la información por medio de dispositivos móviles, llámese celular o tableta, ya que el equipo fijo puede brindar datos de latitud y ubicación del servidor y no la ubicación real de las instalaciones). La dirección aportada será considerada para todos los efectos como el domicilio contractual.
- d)** El oferente deberá de indicar la cuenta de correo que va a ser utilizada para la comunicación entre ambas partes, en el caso de indicar más de una cuenta de correo electrónico deberá señalar cuál es la principal y cuál es la subsidiaria. Para efectos de investigación y fiscalización, se tendrá por válida y eficaz para efectos probatorios, toda comunicación hecha por la contratista que sea enviado hacia o desde un medio distinto al señalado para atender notificaciones y que haya sido usado como canal de comunicación entre el representante de la contratista, su personal o terceros relacionados con ésta.
- e)** Es absoluta responsabilidad del proveedor contar con un software robusto de antivirus y cualquier herramienta de seguridad que garantice la integridad, seguridad y confiabilidad 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 de toda responsabilidad derivada de cualquier mal uso de la cuenta de correo electrónico.
- f)** Números de teléfono fijo y/o móvil, que garantice una oportuna comunicación.
- g)** Indicar la cantidad de bahías de trabajo disponibles para realizar la estimación de daños, así como la capacidad diaria de atención de vehículos.
- h)** Que cuenta con el conocimiento necesario para ejecutar las labores de revisión de la información que sea remitida a la Administración por el personal técnico designado para ejecutar las labores relacionadas con el objeto de la contratación, y que cuenta de una experiencia mínima de un año en el servicio de estimación de daños de vehículos.

- i) Que el personal asignado al servicio, tanto técnico como administrativo, disponen de conocimiento y experiencia en el manejo de aplicaciones de sistemas y programas informáticos tales como: Skype, Teams, Zoom, Word, Excel, Internet, correo electrónico para lo cual deberá aportar declaración jurada.
- j) Detalle del sector del mercado automotriz al cual brindará el servicio como: multimarca o determinadas marcas, tipos y estilos de vehículos (livianos, motos, autobuses, camiones, cabezales, etc.), o cualquier especificación con la cual el asegurado y/o terceros perjudicados pueda elegir el contratista según su necesidad. En caso de autobuses especificar tipos de carrocería.
- k) Que cuenta con actividades de control dirigidas a evitar que la veracidad de la información que sea enviada a la Administración haya sido revisada de previo a su envío.
- l) Será responsable por las conductas y faltas en que incurra el personal a su cargo, terceros relacionados o personas que subcontrate para la prestación del servicio adjudicado, por lo que se reputarán como propias las conductas, incumplimientos o faltas en que ellos puedan incurrir.

2.5 EL OFERENTE DEBERÁ PRESENTAR JUNTO CON SU OFERTA, LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- a) Cédula de identidad del representante legal o persona física responsable de firmar la oferta.
- b) Patente Municipal y constancia de la Municipalidad (con menos de un mes de haber sido emitida al momento de presentar la oferta), en la cual se indique que el pago de la patente se encuentra al día.
- c) Permiso sanitario de funcionamiento.

Nota: En caso de que algunos de los documentos señalados en el punto b y c, se encuentren a nombre de un tercero, deberá adjuntar la justificación aclarando la situación y el documento de prueba respectivo. La actividad descrita en dichos documentos debe estar relacionada con el servicio que se está contratando.

- d) Declaración jurada en la que indique que acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros perjudicados que se hayan autorizado.

- e) Declaración jurada en la que indique si el oferente, persona física o los accionistas y representantes que conforman la personería jurídica tienen participación accionaria en otras empresas relacionadas con la actividad automotriz (talleres de reparación, venta de repuestos o accesorios para vehículos, ventas de autos, servicio de grúas o multiasistencia vial, entre otros). En caso afirmativo indicar el nombre de estas empresas con el detalle de la participación accionaria, para ello deberá aportar la certificación de personería jurídica vigente.
- f) Declaración jurada, en la que indique que entiende y acepta en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en este cartel, y se compromete al fiel cumplimiento de todo lo establecido en el mismo, incluyendo el disponer de las herramientas de seguridad informática necesarias para el uso y trasiego de información digital.
- g) Constancia emitida por la Administración Tributaria, copia certificada de la Declaración del Registro Único Tributario (RUT) o certificación notarial de medio electrónico con vista en el sistema de consulta en la página web del Ministerio de Hacienda, en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad del objeto de esta contratación o vinculada con la actividad automotriz.
- h) Hoja de delincuencia del oferente persona física y del técnico evaluador. En el caso de personas jurídicas, deberá presentarla para cada uno de los representantes citados en la personería.
- i) Presentar declaración jurada de que el técnico valuador cuenta con al menos un año de experiencia en labores de valoración, enderezado, pintura o mecánica automotriz.

Nota: Las declaraciones juradas solicitadas en este apartado, pueden incluirse en un solo documento, no es necesario presentar declaraciones juradas individuales, la declaración jurada podrá hacerse en documento privado debiendo satisfacer los timbres correspondientes a razón de ¢275 de timbre del Colegio de Abogados, ¢175 de timbre fiscal para declaraciones de una hoja, más ¢25 por cada hoja adicional. Se adjuntará el Anexo #1 donde el oferente pondrá todas las declaraciones solicitadas en el presente cartel.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar durante el proceso de análisis de la oferta, así como en el período de vigencia del contrato la información aportada y en caso de demostrar fehacientemente falsedad de esta, será motivo para la resolución del contrato, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS

3.1 REQUERIMIENTOS GENERALES

La especificación técnica detallada en el cartel y sus anexos son de cumplimiento obligatorio, la presentación de la plica supone su conocimiento, entendimiento y aceptación por lo que el oferente no está obligado a reiterarlas en su oferta. En caso de que la oferta, no satisfaga los requerimientos técnicos de INS Servicios S.A., la misma podrá ser excluida.

3.2 DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR

- a. Verificar que el Asegurado y/o Terceros perjudicados dispongan del formulario de aviso de accidente, solicitar la respectiva orden de avalúo, con los cuales verificará que el siniestro dispone del número de expediente, dato con el cual deberá confeccionar la valoración de daños correspondiente, caso contrario no podrá realizar la estimación de daños.
El adjudicatario deberá solicitar la orden de avalúo, como máximo, un día hábil posterior al momento de haber recibido el vehículo para dicho trámite.
- b. Levantar al momento de recibir el vehículo, la boleta de estado del automotor que respalde el estado en que el vehículo ingresó al centro de estimación, dicha boleta debe consignar los daños previos del vehículo o no relacionados con el siniestro que presente al momento en que es entregado para custodia del contratista, la cual debe contar con el respaldo fotográfico pertinente, firmarse por parte de la persona que entrega el vehículo, la omisión a este procedimiento o cualquier de sus elementos facultará a la Administración a tener como cierto que el vehículo fue entregado en las condiciones y fecha que indique el asegurado, obligando al proveedor a asumir el pago de los daños y perjuicios que correspondan.
- c. El número de expediente asignado al siniestro se verificará a través del sistema que se designe al iniciar el servicio contratado.

- d. La estimación de daños vehicular deberá registrar la totalidad de los daños producto del evento reportado, considerando la forma y circunstancia del evento descrito en el aviso de accidente, así como todos los datos administrativos y técnicos. Los daños previos o no relacionados con el siniestro que no hayan sido identificados al momento de realizar la inspección al recibir el vehículo y que se verifiquen durante el proceso de desarme, deberán ser puestos en conocimiento del asegurado y de la Administración previo al registro de la estimación de daños en el sistema designado por INS Servicios S.A.
- e. La estimación de daños de vehículos deberá realizarse por el técnico valuador, en la bahía de trabajo asignada y en presencia del automotor siniestrado, de forma completa en el sistema designado por INS Servicios S.A, es decir, deberá incluir los siguientes aspectos:
- Las piezas por reparar, así como las unidades de tiempo requeridas. Se debe respetar las unidades de tiempo señaladas por el sistema designado, salvo excepciones previamente establecidas y explícitamente comunicadas.
 - Las piezas por pintar, se debe respetar las unidades de tiempo señaladas por el sistema.
 - Las piezas por sustituir, se debe respetar las unidades de tiempo señaladas por el sistema.
 - Tipo de piezas a sustituir (original, genérico, usado) por cada una de las líneas incorporadas a sustituir, la utilización de uno u otro repuesto dependerá del tipo de repuesto indicado en la orden de avalúo, según las condiciones de la póliza suscrita por el asegurado.
- f. Deberá adjuntar, en el sistema designado por INS Servicios S.A, las fotografías necesarias para mostrar en detalle los daños del vehículo siniestrado. Adicionalmente, en caso de solicitud por parte de INS Servicios o quien este designe, deberá grabar un video donde se muestre el vehículo automotor en su totalidad, dicho video deberá ser suministrado como máximo un 1 día hábil posterior a ser solicitado.
- g. Incluir como parte de las imágenes fotográficas de la estimación de daños de vehículos, el aviso de accidente o cualquier otro tipo de formulario que se ponga a disposición para atención de los asegurados y/o terceros perjudicados.

- h. Desarmar las partes del vehículo que considere necesarias, proceso que, en todos los casos, documentará paso a paso por medio de fotografías en un formato de VGA de 640 x 480, que adjuntará a la estimación de daños de vehículos correspondiente, durante el proceso de fiscalización, sea ésta por fotografías, remota o presencial, mantendrá las partes desmontadas en su área de estimación, para visualización del Fiscalizador de INS Servicios, o quien este designe, y evacuar cualquier consulta que surja durante la fiscalización. Se exceptúa el desarme y desmontaje de componentes electromecánicos complejos (motor, bolsas de aire, entre otros), piezas que serán fiscalizadas según las observaciones que refiera el fiscalizador del servicio. El Grupo INS será el ente que definirá el proceder en caso de desmontaje de motores.
- i. Si la magnitud de los daños en el vehículo hace presumir que el mismo califica como una pérdida total según lo establecido en la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres (daño estructural o de los sistemas de un vehículo automotor, que impide su circulación por razones de seguridad jurídica o vial), previo a la confección de la estimación de daños de vehículos, deberá remitir mediante el sistema de valoración, como mínimo las siguientes fotografías:
- Panorámica.
 - Del número de chasis.
 - De la parte frontal del vehículo.
 - De la parte trasera del vehículo.
 - Del costado izquierdo.
 - Del costado derecho.
 - Y todas aquellas que se requieran para ilustrar el daño estructural irreparable, así como los daños en sistemas de seguridad.
 - En todas las fotografías debe observarse, en detalle, las partes rescatables del vehículo y posibles daños de partes mecánicas, chasis y sistemas de seguridad. Con base en la información suministrada, INS Servicios, o quien este designe, determinará mediante un análisis técnico, la definición o no de pérdida total y le determinará al CED si debe realizar o no la captura de daños en el sistema de valoración.
- j. La estimación de daños de vehículos deberá realizarse y remitirse para fiscalización, por medio del sistema que INS Servicios S.A. designe, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, **contados a partir del día en que se recibe la orden de avalúo**. En casos calificados y debidamente fundamentados, el adjudicatario podrá solicitar

a INS Servicios S.A., antes de que venza dicho plazo y por una única vez, una prórroga de este plazo al correo electrónico: estimacion_vehicular@grupoins.com

- k. Previo al envío de la estimación de daños para fiscalización, será obligación a cargo de la contratista el revisar y validar el contenido técnico de la estimación de daños, remitiendo a la Administración las observaciones y dudas que pueda tener respecto de la labor hecha por parte del técnico valuador. El envío a Fiscalización sin observaciones o dudas hará presumir que la estimación de daños fue revisada, aceptada y validada por el contratista, recayendo en éste la responsabilidad por cualquier error, omisión, excedente o inexactitud.
- l. Una vez que INS Servicios o quien este designe, reciba la estimación de daños, se le remitirá una notificación al proveedor del servicio, asegurado y/o terceros perjudicados, indicando la fecha de aprobación de la estimación de daños.
- m. Al iniciar el proceso de fiscalización, las cámaras instaladas por el proveedor y avaladas por INS Servicios S.A en las pruebas técnicas deben enfocar y permitir apreciar en su totalidad el área de estimación de daños designada por el proveedor para este fin. Esta área debe estar debidamente demarcada y contar con las condiciones necesarias para que el evaluador del taller pueda desplazarse con una cámara de vídeo mostrando por completo los daños, inclusive: sobre, debajo, dentro y alrededor del vehículo a valorar.
- n. El adjudicado dispondrá de tres días (3) hábiles, contados a partir del día siguiente a la aprobación del avalúo para aportar la cotización de los repuestos autorizados a sustituir en la estimación de daños, de acuerdo con el tipo y calidad según corresponda con las condiciones de póliza, antigüedad del vehículo y calidad presente en el vehículo al momento del siniestro, INS Servicios, o quien este designe, se reserva el derecho de prescindir de esta cotización en los casos que considere oportunos y así lo haga saber al CED.

En casos calificados y debidamente fundamentados, el adjudicatario podrá solicitar a INS Servicios S.A., antes de que venza dicho plazo y por una única vez, una prórroga de hasta un máximo de cinco (5) días hábiles para aportar la cotización al correo electrónico: estimacion_vehicular@grupoins.com. Las cotizaciones de repuestos deberán ser solicitadas por la contratista a las empresas proveedoras de repuestos, por lo que constituye falta grave la delegación o subcontratación de dicha función en un tercero; y sólo podrá contener la lista de piezas aprobadas por la Administración indicando claramente al menos: El tipo de repuesto ofertado

(original, usado, genérico), número de caso asignado por la Administración, placa, marca, consecutivo, modelo y año del vehículo para el cual se ofertan. En caso de que en una misma proforma se coticen distintas calidades de repuestos, se deberá indicar la calidad del repuesto en cada una de las líneas ofertadas.

- o.** En caso de tratarse de repuestos de vehículos de marcas especiales que no tengan representación en Costa Rica, el adjudicatario podrá realizar por escrito ante INS Servicios S.A., una solicitud de ampliación de plazo para la presentación de la cotización. Sin embargo, el tiempo para la presentación de la estimación de daños se mantiene invariable.
- p.** La cotización (factura proforma) señalada en el punto anterior, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Nombre completo del propietario o razón social y la denominación del negocio (nombre fantasía si existe) emisor de la factura proforma.
 - Número de inscripción (cédula de identidad, cédula jurídica o número asignado por la Administración Tributaria, según corresponda). Número de factura proforma (numeración consecutiva).
 - Fecha de emisión
 - Nombre e identificación del potencial comprador (nombre del asegurado y/o tercero perjudicado y/o proveedor del servicio aquí contratado).
 - Descripción del artículo, expresado en letras.
 - Porcentaje y monto de descuento en colones por cada artículo facturado. (En caso de que por asuntos del sistema de facturación del Proveedor no le sea posible incluir ese detalle en la factura, debe aportarlo como anexo, de tal forma que sea claro los datos que se incluyeron en esta).
 - Precio neto de venta en colones (sin impuestos) por artículo facturado.
 - Monto total de descuento en colones.
 - Monto total precio neto de venta en colones con el descuento rebajado (sin impuesto).
 - Monto del impuesto al valor agregado en colones sobre el precio del repuesto.
 - Monto total en colones de los artículos cotizados con el impuesto al valor agregado incluido.
 - Calidad de los repuestos cotizados (original, usado y/o genérico).
- q.** Previo a la carga de la cotización de los repuestos al sistema dispuesto por la Administración, será obligación a cargo de la contratista, revisar que la factura

proforma contenga la información indicada en el punto anterior, que no presente alteraciones, tachones, rayaduras, entrerrenglonaduras o aspectos que hagan presumir alteración de cualquier tipo; así mismo, deberá relacionar la información contenida en el avalúo con la de la cotización, para que de manera inequívoca se pueda identificar a que repuesto corresponde cada línea del avalúo con respecto a cada línea de la factura proforma. En caso de duda, será obligación del contratista el emplear las medidas necesarias, razonables y disponibles para garantizar que la cotización de repuestos no se base en información falsa, inexacta, alterada o incompleta.

3.3 ASPECTOS POR CONSIDERAR:

- a. INS Servicios S.A al ser una contratación bajo la modalidad de entrega según demanda, no garantiza un mínimo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de clientes que requieran de este.
- b. La fiscalización podrá realizarse de manera remota y/o presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador de manera permanente u ocasional en las instalaciones del adjudicatario.
- c. INS Servicios S.A o a 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, reclamos e incumplimientos contractuales.
 - Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados y obligaciones establecidas en el cartel y el contrato.
 - Solicitar información relacionada con los procesos de estimación de daños vehicular, ya sea de manera general o específica.
 - Realizar la revisión de los vehículos que se encuentran en cualquier etapa del proceso de estimación de daños vehicular. Para efectuar dicha revisión no se requiere necesariamente la presencia de un representante del proveedor, salvo que exista alguna condición particular.
 - Coordinar las gestiones de corrección, en caso de determinar posibles irregularidades, deficiencias, deterioro, o incumplimiento en la prestación del servicio contratado.
 - Y cualquier otra que le sea designada para verificar la adecuada atención de clientes y el cumplimiento en la prestación del servicio.

- d. El servicio contratado, deberá cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente, y además aquella normativa técnica o sectorial que sea aplicables para la actividad del servicio contratado.
- e. Para facilidad de revisión, se le solicita presentar su oferta y documentos en el orden que se citan en este pliego de condiciones.

3.4 REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL PROVEEDOR

- a. El Proveedor deberá firmar un contrato de confidencialidad con INS Servicios S.A, el cual deberá de hacer extensivo por medio de otro contrato al personal asignado a la prestación del servicio, que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización. Personal que ingrese durante la ejecución del servicio, también deberá firmar el contrato de confidencialidad.
- b. Declaración jurada en la que indique:
 - Que el técnico valuador estará incluido en la planilla del Proveedor por el tiempo de vigencia del contrato, en caso de ser adjudicado.
 - Que el técnico valuador posee los conocimientos técnicos y experiencia, que lo faculte a realizar tal labor. Además, se debe adjuntar la documentación que lo compruebe.
- c. Que como Proveedor garantiza y se compromete a disponer durante toda la vigencia del contrato del personal técnico necesario para garantizar un servicio oportuno a los asegurados y/o terceros perjudicados.
- d. Que como Proveedor dispondrá de un espacio acondicionado con instalación eléctrica, mobiliario, acceso a internet (inalámbrica o fija) para el uso, en caso de requerirse, por parte de un representante del INS Servicios o quien este designe debidamente acreditado.
- e. Que como Proveedor se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los esquemas de trabajo y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS Servicios S.A. para la ejecución del servicio contratado.

- f. El Proveedor garantiza y se compromete, a disponer del equipo técnico debidamente instalado, así como realizar y aprobar las pruebas de resolución de cámara, audio y video, transmisión de imágenes en tiempo real, por medio de una IP pública y los requerimientos necesarios para la ejecución del servicio contratado, dentro de un plazo máximo de tres meses, contados a partir del día siguiente de la orden de inicio, según citamos a continuación:

Cada una de las bahías de trabajo designadas para realizar la estimación de daños vehicular, como mínimo deberá disponer del siguiente equipo tecnológico:

1. Tres (3) cámaras fijas:

- Sensor de al menos ¼ pulgada. Sistema TV PAL/NTSC.
- Balance de blancos automático. Cámara a color.
- Resolución mínima NTSC 1280x720.
- Iluminación mínima 0.1 Lux.
- Visión Nocturna con IR LED.
- Opcionalmente con Zoom óptico de 10X y rotación vertical y horizontal.

Si el proveedor cuenta con una sola cámara, debe garantizar que será exclusiva para este servicio y que la visualización puede darse para todos los costados del automotor.

2. Una (1) cámara de video de mano:

- Resolución de video de 1920x1080.
- Zoom óptico de al menos 34X.
- Pantalla LCD de 2,5 "
- Lámpara incorporada
- Enfoque automático y manual.
- Balance de blancos automático y manual.
- Salida de video capaz de conectarse al Grabador Digital.

Ninguna de las cámaras podrá tener aditamentos, transparencias, visores, filtros o cualquier dispositivo que degrade, altere o desmejore la calidad de la imagen captada y transmitida.

3. Grabador Digital:

Deberá poseer un grabador digital en donde se concentren las conexiones de las 4 cámaras anteriores. Este grabador debe tener salida a internet para que el personal de

INS Servicios o quien este designe pueda conectarse y tener acceso a la consola web para la visualización de las 4 cámaras.

- Al menos 4 entradas BNC.
- Soporte para resoluciones de hasta 1920x1080 o superior. Compresión de video H.264
- Tasa de refrescamiento de hasta 30 fps o superior. Video bit rate de 32 - 2048 Kbps.
- Interface de Red RJ45 10/100 Ethernet.
- Consola Web compatible con Internet Explorer 11, o con Google Chrome 48 o con Mozilla Firefox 44.

El equipo descrito en los puntos 1, 2 y 3 puede ser sustituido por un equipo móvil tipo celular o Tablet que esté dispuesto y asignado de manera permanente a cada técnico para que atienda los llamados de los supervisores cada vez que se requiera fiscalizar una estimación de daños. Este equipo debe cumplir al menos con las siguientes características:

- Conexión a red Wifi o plan de datos con al menos 10 MB de velocidad tanto para carga como para descarga de información.
- Cámara con una resolución mínima de 1920 x 1080 20 Megapíxeles con zoom óptico.
- Conexión a red 4G LTE, 4.5G LTE o superior.
- Memoria mínima RAM 4 GB
- Memoria interna 32GB
- Velocidad procesador 10 GHz

4. Cuenta Skype:

La cuenta Skype debe ser personalizada, para cada técnico valuador del taller, misma que debe disponer de una fotografía del valuador en donde se aprecie su rostro claramente.

5. Equipo de cómputo:

Este equipo debe contar con las siguientes características como mínimo o superior:

- Procesador Intel Core i3-4130 o AMD A8-8650, o superior de acuerdo con el índice de rendimiento Passmark CPU de cpubenchmark. Como referencia se puede consultar https://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.
- 4 GB de Memoria RAM.
- Disco duro de 240 GB.
- Monitor de 17 pulgadas.
- Webcam independiente o incorporada en el monitor de cada valuador compatible con Skype y de al menos 1.3 Megapíxeles.
- Sistema operativo Windows 8 o superior.

6. Cámara fotográfica digital:

- Resolución de 20 Megapíxeles
- Zoom óptico 5X
- Grabación en tarjetas SD o Micro SD
- Enfoque automático.
- ISO 100 a 1600.
- Balance de blancos automático.
- Indicador de fecha y hora de la toma de la fotografía.

7. Conexión a internet:

Enlace de al menos 10 Mbps de carga de datos, que soporte los sistemas de valoración, videos en tiempo real, carga de imágenes, consultas a páginas web, videollamadas por Skype o similar. El enlace debe proveer de una dirección IP pública estática, además poseer enlace Tunel VPN Sitio a Sitio (Lan to Lan) por internet.

8. Correo electrónico:

El oferente deberá de indicar la cuenta de correo que va a ser utilizada para la comunicación entre ambas partes y cualquier modificación que realice a la misma. 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 de toda responsabilidad derivada del mal uso de la cuenta de correo electrónico. El antivirus debe realizar o contar al menos con:

- i. Capacidad de detección de virus, amenazas nuevas y eliminación de infecciones

- ii. Capacidad de actualización de las bases de datos para detección de nuevos virus.
 - iii. Integración con el e-mail.
 - iv. Capacidad de detección de malware, spam, spyware y phishing.
 - v. Detección y protección contra el ransomware.
 - vi. Servicio de soporte
- g.** El Proveedor se compromete a ejecutar el plan contingente señalado en el Anexo N°2 “Plan Contingente” y Anexo N°3 “Formulario Estimación Manual”, en caso de presentarse fallas en el sistema siempre y cuando se haya cumplido el requisito previo para el uso de esas 2 herramientas.
- h.** El técnico valuador que disponga el Proveedor deberá completar el plan de capacitación y aprobar la comprobación de conocimiento técnico por parte de INS Servicios S.A o quien este designe, para brindar el servicio de estimación de daños vehicular, según la capacitación que se indica a continuación:
- 1. Capacitación en el Sistema de Estimación de Daños:** La capacitación para uso del Sistema de Estimación de Daños serán impartidas directamente por el proveedor del sistema, y éste establecerá el costo de ésta.

En caso de requerirse actualización del software de la herramienta tecnológica, el técnico deberá contar con el título que acredite su actualización.

El costo correspondiente a esta capacitación y actualización, en caso de requerirse, será asumido por el Proveedor. Si durante la ejecución contractual el proveedor decide sustituir el perito valuador actual, deberá de asumir los costos correspondientes por la capacitación y certificación de éste.

En el caso de que el Grupo INS decida cambiar de proveedor del Sistema de valoración, los costos de dichas capacitaciones serán asumidos por INS Servicios S.A. una sola vez para los peritos acreditados en ese momento.

- 2. Prueba teórica - práctica:** El personal técnico elegido por el Proveedor estará dispuesto para la realización de pruebas teórico – prácticas que defina INS Servicios para la comprobación de conocimientos técnicos, identificación de partes y uso del sistema de valoración, la cual deberá ser aprobada con una nota mínima de 80 puntos. Dicha prueba será programada y aplicada en forma gratuita por INS

Servicios S.A o quien este designe. La fecha de aplicación se comunicará al Proveedor oportunamente para su coordinación.

En caso de que el personal propuesto no apruebe la prueba teórico - práctica, el Proveedor podrá comunicar los datos de otra persona que decida elegir.

Las personas que no obtengan la puntuación establecida en dos ocasiones podrán presentarla nuevamente 3 meses posteriores a la fecha de la última prueba reprobada y según la fecha que defina el INS Servicios posterior a la solicitud del Proveedor.

3. **Charla operativa:** En caso de requerirse y una vez que el personal propuesto para realizar las estimaciones de daños haya aprobado la capacitación señalada en los puntos anteriores (1 y 2), el Adjudicatario debe velar porque el mismo asista a la charla operativa, cuya fecha se comunicará oportunamente.

Una vez que cumpla y apruebe los incisos antes citados (1, 2 y 3) INS Servicios S.A acreditará al técnico valuador para que pueda iniciar con la prestación del servicio. Asimismo, coordinará con el proveedor del sistema, la asignación de los usuarios correspondientes.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar evaluaciones aleatorias de la idoneidad del recurso humano del Proveedor. La ausencia de esta evaluación o la evaluación satisfactoria hecha por INS Servicios S.A no eximen de responsabilidad al Proveedor por las acciones, errores u omisiones cometidas por su personal que causen daños y/o perjuicios al Grupo INS o a terceros. El Proveedor debe de contar con los controles necesarios que le permitan garantizar la idoneidad técnica, ética o personal de su recurso humano.

INS Servicios S.A., programará y convocará a las partes una vez adjudicados en un plazo no mayor a 10 días naturales, para realizar las capacitaciones antes señaladas.

- i. El oferente no deberá contar con antecedentes de salidas inmotivadas, resoluciones contractuales en firme o incumplimientos demostrados categorizados como Resoluciones Contractuales en la calidad del servicio como proveedor o colaborador del Grupo INS, en ninguno de los roles de la relación contractual. (En caso de que haya mantenido relación contractual en las contrataciones exceptuadas

gestionadas previamente por INS Servicios S.A.: 2018CE-000007, 2018CE-000010 o 2021PP-000001).

3.5 CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL OFERENTE:

- a. **Confidencialidad:** De conformidad con lo establecido en el artículo n°. 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 S.A., para lo cual firmará el contrato de confidencialidad correspondiente. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, INS Servicios S.A podrá aplicar las sanciones previstas en este cartel sin perjuicio del reclamo por daños y perjuicios.
- b. El Proveedor deberá establecer las medidas correspondientes con su personal para que no rompan el deber de confidencialidad cubierto por este contrato.
- c. INS Servicios S.A. o quien este designe podrá realizar estimaciones de daños directamente, en el momento que lo considere oportuno, en virtud de que el servicio que se requiere contratar no es de carácter exclusivo.
- d. El pago del servicio contratado se realizará de acuerdo con la siguiente tabla:

Servicio **CON** requerimiento de cotización de repuestos:

Tarifa por tipo de estimación de daños + IVA		
Tipo de vehículo	Pérdida parcial o Pérdida total SIN captura de daños	Pérdida Total CON captura de daños
Motocicletas	¢13,774.00	¢27,548.00
Vehículo Liviano	¢20,838.00	¢41,322.00
Vehículo Pesado	¢27,548.00	¢48,553.00

Servicio **SIN** requerimiento de cotización de repuestos:

Tarifa por tipo de estimación de daños + IVA		
Tipo de vehículo	Pérdida parcial o Pérdida total SIN captura de daños	Pérdida Total CON captura de daños
Motocicletas	¢11,132.00	¢22,264.00
Vehículo Liviano	¢16,698.00	¢33,397.00
Vehículo Pesado	¢22,264.00	¢38,963.00

- e. El Proveedor, deberá permitir el acceso, por parte de INS Servicios S.A. o quien este designe, a las instalaciones y cámaras ubicadas en cada uno de los espacios para estimación de daños de acuerdo con los horarios establecidos en este cartel.
- f. INS Servicios S.A. tendrá la potestad de conformidad con el **Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores** evaluar la calidad y cumplimiento de los trabajos desarrollados por el Contratista y gestionará los respectivos informes para elevarlo a procedimiento sancionatorio cuando proceda, caso contrario solicitará al Contratista las solicitudes de mejora que se requiera. El Contratista, deberá garantizar que todos los servicios contratados se ejecuten cumpliendo con los más altos estándares de calidad y corregir de inmediato las deficiencias que le señale INS Servicios S.A. como resultado de las encuestas de Calidad u otros.

La encuesta tendrá la finalidad de evaluar los servicios prestados por el contratista en su gestión para determinar cualquier incumplimiento y valorar su continuidad dentro de la Red. Por lo que, se plantea una serie de ítems que son necesarios valorar en el desarrollo y cumplimiento de este servicio, tales como:

- Atención brindada por parte del Proveedor.
- Tiempo de recepción del vehículo a las instalaciones del Proveedor.
- Tiempo incurrido para la confección de la estimación de daños.

La escala utilizada para la clasificación de las respuestas es la escala Likert de calificación de 5 puntos:

- (5) Excelente
- (4) Muy Bueno
- (3) Bueno
- (2) Regular

- (1) Malo
- g.** El acceso (usuario y clave) a los sistemas que designe INS Servicios S.A, será única y exclusivamente para el técnico valuador autorizado para el centro de estimación que realiza la estimación de daños de los vehículos asegurados y/o terceros perjudicados que hayan sido autorizados por INS Servicios S.A, por ende, este usuario no podrá ser utilizado por el Proveedor para hacer presupuestos o estimaciones de daños a terceras personas o a título propio, sin embargo, es obligación del contratista el revisar y validar el contenido técnico de la estimación de daños, por lo que no lo exonera de que no pueda implementar actividades de control o realizar las fiscalizaciones correspondientes para corroborar la información ingresada al sistema por el técnico valuador. En caso de que el acceso al sistema de valoración sea utilizado por una persona distinta a la autorizada, constituirá sanción por falta grave.
- h.** El Proveedor deberá disponer de un espacio acondicionado con instalación eléctrica, mobiliario, acceso a la red (inalámbrica o fija), para que pueda ser utilizado por parte de un representante de INS Servicios o quien este designe, debidamente acreditado, para realizar la fiscalización de las estimaciones de daños. Dicho espacio debe encontrarse en el área designada para realizar las estimaciones de daños.
- i.** El Proveedor se obliga a contar con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- j.** El Proveedor y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de estimación, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los inspectores de INS Servicios o quien este designe. En caso de que se incumpla esta cláusula los fiscalizadores o supervisores le informarán a INS Servicios S.A. para que proceda con las acciones correspondientes.
- k.** El Proveedor no realizará cobro alguno a los asegurados y/o terceros perjudicados por los servicios contemplados en este Cartel, ni condicionará la prestación del servicio a la firma de ningún documento por parte del cliente, tales como Boucher, pagaré, letra de cambio, poderes especiales ni contratos privados, entre otros. Tampoco realizará ningún cobro por el plazo que el vehículo se encuentre en sus

instalaciones para la confección de la estimación de daños, por cuanto INS Servicios S.A. cancelará el monto correspondiente por este servicio.

- l.** En caso de requerir la utilización del logotipo o nombre del INS o INS Servicios S.A. para incluirlo en publicidad del Proveedor, ya sea en rótulos, y/o material publicitario de cualquier tipo, el Proveedor coordinará la respectiva autorización mediante solicitud al correo electrónico: estimación_vehicular@grupoins.com y remitirá un borrador de dicha publicidad, el cual una vez aprobado no podrá ser modificado. Se prohíbe el uso del logotipo del INS en vestimenta y en automotores del Proveedor, ni utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS Servicios S.A.
- m.** El Proveedor mantendrá prácticas comerciales de probado y alto valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS, o bien, que impliquen alguna afectación a los asegurados o terceros relacionados con el servicio brindado.
- n.** El Proveedor atenderá las consultas que realice INS Servicios S.A en un plazo que no debe de exceder los dos (2) días hábiles, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de asegurados y/o terceros perjudicados.
- o.** Derecho de selección y escogencia: El Proveedor se obliga a realizar todas las estimaciones de daños de los vehículos asegurados y/o terceros perjudicados relacionados con los seguros del INS, sin importar antigüedad o tipo de vehículo y de acuerdo a su oferta de servicio, para lo cual deberán contar con la respectiva orden de avalúo, no obstante, el asegurado y/o terceros perjudicados, podrán seleccionar a su discreción y criterio, el taller que realizará la reparación de su vehículo, por lo que, en caso de que el Proveedor se dedique a esta actividad, se obliga a respetar la decisión de los asegurados y/o terceros perjudicados, y no deberá coaccionarlos para que realicen la reparación en su taller.

Lo anterior, en virtud de que el servicio contratado corresponde únicamente a la estimación de los daños registrados en el vehículo a consecuencia de un siniestro y no a la reparación del automotor.

- p.** Si el asegurado y/o terceros perjudicados deciden retirar el automotor de sus instalaciones una vez finalizada la estimación de daños, y durante este proceso el vehículo fue desarmado según lo establecido en el apartado 3.2, inciso g, el Proveedor deberá entregar el vehículo completamente armado y con la totalidad de

las piezas que fueron desarmadas y/o desmontadas. Se exceptúan, las piezas que fueron deformadas en el siniestro y que no es posible su armado, no obstante, estas piezas deberán ser entregadas al asegurado y/o tercero perjudicado.

En caso de que se presuma que producto del desarme, el automotor no pueda circular deberá informarle, de previo, al asegurado y/o terceros perjudicados, tal condición y contar con la anuencia para continuar con el proceso. En caso de que no fuera predecible, para que éste coordine el traslado del vehículo, de manera que el asegurado y/o terceros perjudicados no incurran en gastos de bodegaje, se debe de dejar respaldo por escrito donde se dé la comunicación con el asegurado informando sobre la culminación. Lo anterior, salvo negociación entre las partes, la cual deberá ser documentada, como respaldo, en caso de presentarse una queja al respecto.

- q.** Los servicios de reparación de vehículos que pudiera prestar el Proveedor (si se dedica a esta actividad) a los asegurados y/o terceros perjudicados, constituyen una relación contractual entre él y el asegurado, que por su libre elección realiza para la reparación de su vehículo; por lo que será responsable por los daños y perjuicios que se pudiere causar al asegurado y/o terceros perjudicados, en razón de sus propias decisiones, eximiendo desde ya de toda responsabilidad civil, penal o laboral a INS Servicios S.A. y cualquier otra empresa que forme parte del Grupo INS.
- r.** El Proveedor será el responsable ante INS Servicios S.A o quien éste designe, por los inconvenientes presentados a raíz de servicios contratados o subcontratados por él, por lo que se obliga a indemnizar los daños y/o perjuicios causados a INS Servicios S.A, cualquier otra empresa que forme parte del Grupo INS, asegurados y/o terceros perjudicados, derivados de la ejecución de este contrato. Así como se hará responsable por aquella información alterada o insuficiente que se cargue en el sistema y que sea producto de los servicios contratados o subcontratados.
- s.** El Proveedor se compromete a colaborar ya sea mediante informe escrito o testimonio para que brinde información necesaria sobre circunstancias del siniestro y la valoración de daños cuando INS Servicios S.A o quien éste designe lo solicite. Para estos casos INS Servicios S.A. correrá con los costes adicionales debidamente acreditados que esta tarea le genere al contratista.

- t. En caso de que el proveedor realice el trámite de indemnización en nombre del cliente, debe garantizar que la reparación del vehículo se haya realizado en concordancia con lo establecido en la propuesta indemnizatoria aprobada por el INS en cuanto a las labores autorizadas, calidad y sustitución efectiva de los repuestos autorizados.
- u. El Proveedor deberá permitir a los funcionarios de INS Servicios S.A. o a quien éste designe, el acceso a toda la documentación e información relativa a las estimaciones de daños de vehículos ejecutadas.
- v. El Proveedor deberá tener disponibilidad para que todo el personal propuesto para la prestación del servicio, reciban capacitación para actualización de conocimientos específica en materia de seguros, uso de sistemas y aspectos referentes a la gestión de estimación de vehículos dañados.

Para el efecto, se convocará por escrito al Proveedor, con al menos 5 días hábiles de antelación a la fecha de capacitación, con el fin de que coordine lo correspondiente.

- w. El Proveedor deberá informar mediante la cuenta de correo electrónico aliados_red@grupoins.com en un plazo no mayor a 2 días hábiles a INS Servicios S.A., mediante documento formal firmado por el representante legal, cuando requiera variar los siguientes elementos:
 1. Correo electrónico para notificaciones, números telefónicos, datos del personal reportado para la 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 los representantes en la personería.
 3. Cambio de dirección IP, software para visualización de las cámaras, proveedor de Internet, usuario o contraseña.
 4. Cambio en el técnico valuador. En este caso deberá aportar con la declaración jurada que acredite el conocimiento y la experiencia del nuevo técnico y cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente cartel para este puesto y aprobar la capacitación y comprobación de conocimientos técnicos mínimos.
 5. Cambio de local, para lo cual deberá aportar todos los requisitos concernientes a éste (patente, permiso de funcionamiento, entre otros)

Nota: Cuando haya un cambio en el técnico valuator, el nuevo técnico deberá cumplir todos los requisitos y aprobar la capacitación indicada en este cartel.

- x. El Proveedor no podrá interrumpir la prestación del servicio sin previa autorización de INS Servicios S.A. o sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, misma que deberá ser debidamente comprobada y reportada ante INS Servicios S.A. de manera inmediata al acontecimiento.
- y. El Proveedor será responsable por el pago de todos los gastos derivados del uso de las instalaciones, equipos y otros, que utilizarán para la prestación del servicio contratado.
- z. El Proveedor, deberá velar por la imagen, buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y los equipos dispuestos para la prestación del servicio.
- aa. El Proveedor se obliga a disponer en todo momento de internet, energía eléctrica, entre otros recursos que se requieran para la efectiva y oportuna confección de las estimaciones de daños y ejecución del servicio contratado. Se le exime de responsabilidad cuando medie caso fortuito o fuerza mayor y haya sido comunicado a INS Servicios S.A. al menos en un plazo de un día hábil a partir de la ocurrencia del evento sí fueran eventos programados, sí se tratará de un evento que no haya sido programado la comunicación se deberá hacer de inmediato a sucedido el evento.
- bb. En caso de que el Proveedor no pueda recibir a los asegurados y/o terceros perjudicados, por estar saturados de servicios, informará de manera inmediata a INS Servicios S.A. esta condición a la dirección estimacion_vehicular@grupoins.com.
- cc. El Proveedor deberá atender a los asegurados y/o terceros perjudicados de forma respetuosa, amable y cortés, para brindar o recibir información clara propia de la estimación de daños de vehículos, así mismo, deberá emitir una hoja de ingreso (inventario de ingreso) a cada asegurado y/o terceros perjudicados, con toda la información general que respalde las condiciones en que ingresa el automotor a las instalaciones dispuestas para la prestación del servicio.

Como mínimo, la hoja de ingreso deberá señalar lo siguiente:

- Fecha de recepción del vehículo.
- Placa.
- Marca.
- Modelo.
- Kilometraje.
- Nivel de combustible.
- Marca de las llantas (inclusive la de repuesto).
- Marca de la batería.
- Marca del radio (carátula o similares).
- Estado de funcionamiento de la alarma, cierre central, vidrios electrónicos y aire acondicionado.
- Estado de los asientos delanteros y traseros, así como daños existentes en carrocería u otros elementos.
- Nombre, número de cédula y firma de la persona que entrega el vehículo.
- Incluir detalle de daños que presenta el vehículo, esto mediante un diagrama y/o espacio de observaciones.

Esta hoja o formulario de ingreso deberá disponer de un espacio para documentar la entrega del vehículo al asegurado y/o terceros perjudicados, una vez se haya finalizado la estimación de daños y que indique al menos: nombre, número de cédula y firma de la persona que recibe conforme el vehículo en las mismas condiciones en las cuales ingresó a realizar la estimación de daños. Es decir, sin daños adicionales.

Esta hoja de ingreso debe ser registrada en el sistema designado por INS Servicios y podrá ser solicitada en el momento que se considere oportuno.

- dd.** El Proveedor mantendrá activa una cámara web en el equipo de cómputo de cada técnico valuador, a fin de establecer video conferencia con INS Servicios S.A. o a quien este designe; así como las cámaras instaladas y enfocadas hacia el área de estimación de daños vehicular, en el horario que se realizará la fiscalización remota, a saber, de 7:30 am a 5:00 pm de lunes a viernes.
- ee.** El Proveedor será responsable ante INS Servicios S.A, por el contenido técnico de la estimación de daños de vehículos emitida por el personal a su cargo, la cual revisará, previo envío, para el proceso de fiscalización y verificará que todos los daños correspondientes al evento se encuentren registrados, así como también verificará que la totalidad de la información consignada es veraz. Para ello deberá

de contar con los controles necesarios que logren demostrar el cumplimiento de lo acá establecido.

- ff. Cuando el técnico valuador determine que la pieza que está siendo inspeccionada requiere ser sustituida, deberá anotar en el sistema designado por INS Servicios S.A, el tipo de repuesto (original, genérico, usado, aditamento, etc.) que dispone el automotor en el momento de la estimación.
- gg. El Proveedor indicará en el espacio que establezca INS Servicios S.A, todas las aclaraciones que resulten necesarias sobre las piezas que no coinciden con las características originales del fabricante del vehículo siniestrado, como lo son adaptaciones de modelos más recientes, aditamentos, entre otros, así como las posiciones incluidas manualmente.
- hh. El Proveedor deberá anotar en el espacio destinado para realizar observaciones del sistema de estimación, los daños que se presuman o evidencien que no están relacionados con el tipo de siniestro, exclusiones y/o depreciaciones.
- ii. Cuando el vehículo requiera de un diagnóstico especializado (escaneo u otros) para confeccionar la estimación de daños, el Proveedor, deberá solicitar dicha autorización al supervisor que le fiscaliza la estimación, debiendo justificar y aportar en ese momento los elementos o razones por los cuales requiere la inclusión de dicha labor.

En caso de que el proveedor del servicio disponga del equipo electrónico para realizar mediciones de chasis, suspensión, dirección, entre otros, INS Servicios o quien éste designe, podrá definir un monto a reconocer por dichas mediciones, siempre y cuando las mismas hayan sido autorizadas previamente.

- jj. Cuando el automotor requiera de reparación en la carrocería para transporte de carga (vagonetas, furgones, cureña, adrales, refrigerados, secos, entre otros), el Proveedor deberá adjuntar a la estimación de daños, al menos tres cotizaciones por la reparación a efectuar en la zona afectada. En estos casos calificados como se hace mención en el punto 3.2 inciso i, el plazo para remitir la estimación de daños, será de cuatro (4) días hábiles a partir del día siguiente en que se recibe la orden de avalúo, por lo cual deberá reportar tal condición al correo estimacion_vehicular@grupoins.com

Para casos debidamente fundamentados, el Proveedor podrá solicitar ampliación de plazo para la presentación de la estimación de daños, al correo citado en el párrafo anterior.

kk. INS Servicios S.A. o quien este designe, efectuará la fiscalización de manera remota realizando como máximo tres (3) intentos seguidos por el sistema de comunicación tecnológico definido oportunamente –con intervalos de treinta (30) minutos entre cada uno–. Si se presenta alguna de las siguientes situaciones, se devolverá la estimación de daños de vehículos al técnico del CED, teniendo que volver a gestionar su envío para atención, iniciando nuevamente su lugar en la “cola” de casos que en ese momento se encuentren pendientes de supervisión:

1. No obtenga respuesta.
2. Esté desconectado el técnico valuador.
3. El vehículo no se encuentre en el área de estimación.
4. Las cámaras o el móvil no estén activos.
5. Existan problemas de resolución y velocidad de las imágenes transmitidas por las cámaras y/o móvil utilizado para la supervisión remota.

En el momento que el Proveedor disponga del técnico valuador en sus instalaciones, remitirá nuevamente la estimación de daños de vehículos para su respectiva fiscalización.

ll. El Proveedor deberá reportar, de manera inmediata ante INS Servicios S.A, cualquier presunta alteración en el número de motor y/o chasis por medio del correo electrónico estimacion_vehicular@grupoins.com, para que este designe un fiscalizador que se presente a realizar la revisión y rinda el informe respectivo.

mm. En caso de que la estimación de daños realizada por el técnico del Proveedor sea rechazada por el fiscalizador de INS Servicios o quien este designe, debido a defectos u omisiones, por falta de fotografías (daños del automotor y/o documentos) o mala calidad de estas, información incompleta, daños que no corresponden al evento, etc., la estimación de daños del vehículo será devuelta al técnico valuador para su inmediata corrección, con el respectivo reporte para el Adjudicatario mediante copia al correo para la atención de notificaciones.

nn. Cuando la estimación de daños de vehículos es rechazada, según lo indicado en el punto anterior, el técnico deberá realizar las correcciones solicitadas en un plazo

máximo de cuatro (4) horas hábiles e informar al fiscalizador de INS Servicios o quien este designe, para su revisión.

- oo. Al finalizar la estimación de daños de vehículos, el técnico valuador, deberá coordinar con el asegurado y/o terceros perjudicados la salida del vehículo del espacio destinado para la estimación de daños de vehículos, se debe de notificar al asegurado sobre la finalización del proceso de estimación, dejando evidencia de esta notificación. Deberá confeccionarse una boleta de egreso del vehículo (en el espacio destinado para la entrega del vehículo), haciendo constar las condiciones y estado en que se entregó el automotor, lo cual, se debe realizar cumpliendo con los elementos y formalidades correspondientes a la boleta de ingreso

Dicho formulario incluirá el deber del asegurado y/o terceros perjudicados de retirar por los medios que sea necesario el vehículo una vez finalizada la estimación de daños.

- pp. Una vez aprobada la estimación de daños por parte de INS Servicios o a quien este designe, y cuándo este lo requiera, el Adjudicatario deberá aportar la cotización de los repuestos autorizados a sustituir, según la calidad que corresponda, dicha cotización deberá ser solicitada por el Adjudicatario de forma directa a una empresa autorizada para la venta de repuestos, no podrá hacerlo por medio de terceras personas físicas o jurídicas.
- qq. Cuando se presenten fallas en el sistema y previa autorización de INS Servicios, el Proveedor deberá confeccionar la estimación de daños vehicular en forma manual, según lo establecido en el Anexo N° 2 “Plan Contingente” y Anexo N° 3 “Formulario Estimación de Daños Manual”, y dispondrá de un día hábil después de restaurado el sistema para incluirlos.
- rr. En el momento que INS Servicios S.A. lo requiera, podrá poner a disposición de los asegurados y/o terceros perjudicados, un sistema de citas, de manera que sea el asegurado y/o terceros perjudicados, de acuerdo con la capacidad instalada de cada Proveedor, sea quien escoja donde desea llevar el vehículo para la confección de la estimación de daños. El proveedor debe garantizar el cumplimiento y disponibilidad de las citas tramitadas por medio de este sistema.

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

Indicador	Plazo de atención	Estándar mínimo requerido	Medición
Tiempo de atención para la estimación de daños	2 días hábiles	≥ 90%	Cantidad de estimaciones presentadas a fiscalización 2 días hábiles/ Cantidad total de estimaciones presentadas a fiscalización
Tiempo de envío de la cotización de repuestos (en caso de requerirse)	3 días hábiles	≥ 90%	Cantidad de cotizaciones aportadas en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de cotizaciones requeridas
Encuesta de satisfacción al usuario final por el servicio recibido	Mensual	≥ 90% en el rango de muy bueno y excelente	Cantidad de encuestas con rango ≥90% con calificación muy bueno y excelente / Cantidad total de entrevistas realizadas

- tt.** 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 Proveedor deberá notificar las mismas directamente a INS Servicios por medio del correo: estimacion_vehicular@grupoins.com de manera que sean atendidas oportunamente.

Si el desacuerdo o la diferencia no se logran solucionar, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y lo referente a la resolución o rescisión contractual, según corresponda.

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

3.6 FALTAS PARA LOS OFERENTES

Potestad sancionatoria: El incumplimiento derivado de las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos, por parte de los Proveedores, 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:

3.6.1 Faltas formales y materiales para los proveedores

Cuando el oferente incumpla con sus obligaciones adquiridas dentro de este contrato, se gestionará las inactivaciones del Sistema de Valoración designado por INS Servicios S.A, estas inactivaciones serán previamente notificadas y podrán ser por un lapso de 1 a 10 días hábiles donde el proveedor no podrá realizar valoraciones ni solicitar órdenes de avalúo. Cuando el oferente llegue al lapso máximo de 10 días inactivo, acarreará una Falta Leve y se mantendrá en esta condición hasta subsanar dicha situación. Se aplicará inactivación si se incumple en los siguientes aspectos:

- a. Garantía de Cumplimiento vencida.
- b. Morosidad con la CCSS y/o FODESAF.
- c. Póliza de Riesgos al Trabajo (RT) vencida.
- d. Póliza de Responsabilidad Civil (RC) vencida.
- e. Morosidad en el pago de impuestos al Ministerio de Hacienda.
- f. Incumplimiento de lo dispuesto en la Ley 7600 “Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.
- g. Morosidad en el pago del impuesto a las Sociedades Jurídicas.
- h. Patente Municipal vencida.
- i. El técnico valuador no se encuentre reportado en planilla de la CCSS.
- j. Existan problemas de transmisión de audio y/o video para la realización de las supervisiones remotas.
- k. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos formales o técnicos detallados en el presente cartel.

3.6.2 Faltas Leves:

- a. Cuando incumpla injustificadamente con alguno de los indicadores de servicio mensuales (niveles de servicio mensual y/o satisfacción del cliente).
- b. Cuando el perito valuador, no se encuentre en el área de valoración al momento de la llamada del supervisor para la inspección del vehículo y se hayan realizado los tres intentos de contacto.
- c. Omitir, denegar o tergiversar información de interés para el asegurado o tercero perjudicado, que sea de su interés para el trámite del seguro.

- d. Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas dispuestas en el presente Pliego de Condiciones y/o que no haya sido aprobada su utilización, así como utilizar en su local, papelería, redes sociales o cualquier otro medio de comunicación, divulgación o publicidad con la frase de “Taller Autorizado INS” o similar que, dé a entender alguna recomendación por parte de Grupo INS para utilizar los servicios que este presta.
- e. Incumplir con el plazo establecido para la entrega del informe y/o ampliaciones o no asistir a citas coordinadas de previo con el adjudicatario, sin que medie justificación razonable comprobada.
- f. La no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido autorizado de previo por INS Servicios S.A.
- g. Incumplir con los plazos definidos por la Administración de Proveedores, para la atención de cualquier tipo de solicitud.
- h. No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta, previo al vencimiento del plazo otorgado para la presentación de esta.
- i. Enviar para revisión, estimaciones incompletas y mal estructuradas.
- j. Cuando se determine que se hayan realizado alteraciones a los tiempos asignados por el sistema en la mano de obra sin una debida justificación.
- k. Mantener estimaciones de daños abiertas (por ejemplo, sin terminar, sin enviar a fiscalización), sin justificación.
- l. Cuando se detecten fallas en la transmisión de imágenes en tiempo real, pruebas de cámara, audio, video, entre otros, que impidan la correcta fiscalización del vehículo al cual se le está realizando una estimación de daños.
- m. No efectuar el proceso de facturación mensual dentro del plazo otorgado por la administración.
- n. Subcontratar responsabilidades adquiridas en esta contratación a terceros ajenos a la relación contractual (por ejemplo, delegar el avalúo, la solicitud de cotizaciones, entre otros temas de operación y administración).
- o. Cambios en la operativa del servicio brindado (cierres del Centro de Valoración, cambios de horario, cambio del perito valuador, cambio en instalaciones, entre otros) sin previa notificación y autorización de INS Servicios S.A.
- p. Utilizar un ancho de banda de la conexión a internet insuficiente al necesario para cumplir con las condiciones mínimas pactadas en el cartel

2.6.3 Faltas Graves:

- a. Incumplir injustificadamente con los indicadores de servicio mensuales por 2 periodos consecutivos (niveles de servicio mensual y/o satisfacción del cliente).

- b. Prestar el servicio con personal no autorizado por la administración.
- c. Ocasionar o permitir que se ocasionen daños en los vehículos objeto de valoración, durante el periodo de la prestación del servicio objeto de contratación.
- d. Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario en blanco.
- e. Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS Servicios S.A.
- f. Impedir la fiscalización del servicio por parte de INS Servicios S.A. o a quien este designe para tal efecto.
- g. Transferir o facilitar el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS Servicios S.A para el uso de los sistemas dispuestos para la ejecución del servicio objeto de contratación.
- h. Inducir a los asegurados y/o terceros perjudicados a incluir información que altere la realidad de la dinámica del siniestro, daños al vehículo o los hechos presentados con relación al siniestro o indemnización pretendida.
- i. Manipular la información relacionada a la medición de estándares de calidad y/o servicios.
- j. Incluir en la estimación o en la cotización daños ocasionados por el Proveedor, así como daños inexistentes o preexistentes no derivados del siniestro amparado por la póliza.
- k. Omitir en la estimación de daños o en la cotización información de interés para los procesos propios del siniestro, tales como los daños que no son producto del siniestro.
- l. Omitir información sobre alteraciones en las señas y marcas de identificación del vehículo, así como no comprobar que los datos del vehículo (placa y VIN) coincidan con los datos consignados en el derecho de circulación.
- m. Omitir en la estimación de daños o en la cotización el tipo de pieza que se requiere sustituir (original, genérica, aditamento, entre otros), según las características que dispone la pieza instalada en el vehículo al momento de la valoración.
- n. Incluir fotografías que no dispongan de la resolución adecuada que no permita mostrar el daño real del automotor y los daños preexistentes si los hubiera.
- o. Inducir a error a los asegurados y/o terceros perjudicados mediante información inexacta, falsa o adversa sobre el proceso de estimación de daños y/o en contra del Grupo INS.
- p. Realizar estimaciones por medio de fotos o en forma virtual, sin que el vehículo y técnico concurren en las instalaciones del Adjudicatario al momento de la ejecución del servicio.
- q. Coaccionar al asegurado y/o terceros perjudicados para que realice la reparación del vehículo en sus instalaciones.
- r. Hoja de ingreso sin firma del propietario y/o apoderado sin justificación razonable.

2.6.4 Faltas muy graves:

- a. Incumplir injustificadamente con los indicadores de servicio mensual por 3 periodos consecutivos (niveles de servicio mensual y/o satisfacción del cliente).
- b. Participar, instigar o promover agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a clientes, otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- c. Faltar el respeto al personal de apoyo y gestión del Grupo INS, denigrar, degradar o entorpecer su gestión en la verificación y supervisión de casos en cualquier de sus etapas de reclamo interpuesto por el asegurado.
- d. Alterar u omitir información que se debe presentar dentro del proceso de estimación de daños.
- e. Cargar en el sistema de estimación de daños datos alterados.
- f. Solicitar o recibir gratificaciones o propinas de cualquier naturaleza, por razón de los servicios que presta.
- g. Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa.
- h. Presentar información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato.
- i. Inducir o coaccionar al cliente para que realice el servicio bajo términos y condiciones distintas a las contratadas.
- j. Declaraciones públicas, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los intereses comerciales del Instituto Nacional de Seguros, sus subsidiarias o sus clientes, mientras brinda el servicio o se encuentre identificado como prestatario del servicio.
- k. Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- l. Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato sin autorización de la Administración.
- m. Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados, a cambiar de compañía aseguradora.
- n. Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.
- o. Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo.

- p. La comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra del Grupo INS.
- q. Cuando el Adjudicatario sea declarado en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
- r. La revelación que el Proveedor, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso.
- s. Incumplimiento del contrato de confidencialidad.
- t. Acoso sexual al personal del Grupo INS, personal del adjudicatario y/o clientes.
- u. Prestación del servicio encontrándose el contratista o el personal a su cargo en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
- v. Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
- w. Irrespeto a las creencias religiosas durante la prestación del servicio.
- x. Se compruebe que este brinda sus servicios a través de terceros.
- y. No efectuar o rechazar, la solicitud de estimación de daños requerida por el asegurado y/o terceros perjudicados.
- z. Agravar los daños al vehículo del asegurado y/o terceros perjudicados durante el periodo en que el vehículo se encuentra bajo custodia del contratista.
- aa. Cobrar a los asegurados y/o terceros perjudicados, la confección de la estimación de daños (incluye toda labor que deba realizar el Proveedor para confeccionar esta).

3.7 SANCIONES:

La comprobación de una falta conllevará la aplicación de las siguientes sanciones:

Tipo de falta	Consecuencia
Ante la primera falta leve comprobada	Se realizará la aplicación de un apercibimiento escrito con copia en el expediente.
Ante la segunda falta leve comprobada	Se computará como una falta grave. Se inhabilitará al contratista por un lapso de 3 días hábiles.
Ante la primera falta grave comprobada	Se inhabilitará al contratista por un lapso de 5 días hábiles.
Ante la segunda falta grave comprobada	Se inhabilitará al contratista por un lapso de 10 días hábiles.
Ante la tercera falta grave comprobada	Se computará como una falta muy grave. Se aplicará la resolución del contrato.
Ante la primera falta muy grave comprobada	Implicará la resolución del contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos 99 y 100 de la Ley de Contratación Administrativa, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

La acumulación de faltas se computará por periodos anuales, sea, de la fecha de inicio de la contratación, hasta el año calendario siguiente, de modo que se tendrán por prescritas, y, en consecuencia, no se computarán las faltas correspondientes a periodos anuales anteriores, salvo que se trate de faltas muy graves las cuales podrán ser tomadas en consideración para efectos de contrataciones ulteriores.

3.8 DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES:

El fiscalizador del contrato remitirá a la unidad de Proveeduría de INS Servicios S.A, la evidencia pertinente que sustente el inicio del proceso sancionatorio correspondiente. Con el fin de garantizar que el Proveedor cumpla con las obligaciones indicadas en esta contratación.

1. Para la aplicación de la sanción no será necesario demostrar el daño, sino que bastará con comprobar la existencia del incumplimiento.
2. La Administración podrá adoptar las medidas cautelares que estime procedentes según la falta, condiciones e impacto de la conducta.
3. Cuando concurren circunstancias de incumplimiento grave en la prestación del servicio por parte del Proveedor y su comprobación sea evidente y manifiesta, INS Servicios S.A. realizará el debido proceso según lo establece la normativa.
4. Sin perjuicio de lo anterior y de otras acciones que pueda tomar INS Servicios S.A a la luz de la normativa aplicable, el Proveedor deberá por su cuenta y riesgo, tomar las acciones inmediatas necesarias para compensar el desfase de tiempo acaecido producto de su incumplimiento.
5. Para la determinación de una sanción o incumplimiento contractual que implique la resolución del contrato, se aplicará el procedimiento que se describe a continuación:

- a. INS Servicios S.A, notificará por medio de correo electrónico, la posible falta incurrida por el Proveedor.
- b. El Proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir del recibo de la notificación, para presentar las pruebas de descargo respectivas.
- c. Vencido el plazo para el descargo por parte del contratista de la posible falta incurrida, se procederá de la siguiente manera:
 - Si la justificación presentada por el Proveedor es de recibo, se procederá con el archivo de la falta, caso contrario (justificación no es de recibo), se determinará la sanción que corresponde, según el tipo de falta cometida.
 - En caso de no presentar la justificación se continuará con el análisis de los hechos registrado como posible incumplimiento y se emitirá la respectiva resolución del procedimiento, evidenciando en el mismo que el proveedor no hizo uso de su derecho de referirse dentro del plazo estipulado a los hechos imputados. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos n.º 212 al 218 de la Ley de Contratación Administrativa, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

3.9 OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:

- a. Que como proveedor se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los esquemas de trabajo y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS Servicios S.A. para la ejecución del servicio contratado.
- b. Que como proveedor asume la responsabilidad administrativa, civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar evaluaciones aleatorias de la idoneidad del recurso humano del oferente. La ausencia de esta evaluación o la evaluación satisfactoria hecha por INS Servicios S.A no eximen de responsabilidad al proveedor por las acciones, errores u omisiones cometidas por su personal que causen daños y/o perjuicios al Grupo INS o a terceros.

CAPÍTULO IV: ASPECTOS FORMALES

4.1 CONDICIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO

- a. Cláusula anticorrupción y de responsabilidad civil contractual. 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 y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.
- b. INS Servicios S.A se reserva el derecho de responder solicitudes de aclaraciones o modificaciones al cartel conforme la normativa.
- c. INS Servicios S.A podrá, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un proveedor, puede modificar los documentos de la contratación. Estas modificaciones, serán incorporadas de inmediato al expediente respectivo, garantizando así la publicidad del proceso de contratación.
- d. El Proveedor 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 de Seguro Social.

En caso de que el Proveedor no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la C.C.S.S, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la C.C.S.S., provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la C.C.S.S. (Art. n.º 65 RLCA).

INS Servicios S.A con base en la reforma del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS publicada en el Diario Oficial La Gaceta n.º 131 del 12 de julio de 2019, comunica que durante la etapa de ejecución del contrato si el contratista adquiere la condición de morosidad con la CCSS, el pago se retendrá y se girarán los recursos hacia la entidad, esto basado en la certificación de deuda emita por la

CCSS. Si una vez honrado el pago de las cuotas obrero-patronales o de trabajadores independientes quedara algún remanente a favor del contratista, el contratante le hará entrega a este del saldo, por lo cual en esta condición la recepción a conforme de la factura partirá del momento de recepción de la certificación de deuda emitida por la CCSS.

- e. El proveedor nacional en cumplimiento del artículo 22 de la Ley 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes 7636, Ley Creación del ICODER, n.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda 7052 y Ley de 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.

- f. El proveedor debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos 25 al 36 y del 61 al 77 inclusive del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- g. 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. (Art. n.º 64 RLCA)
- h. La presentación de la oferta como la ejecución contractual, será basada bajo el formato digital por lo cual la representación tanto física o jurídica de cada oferente deberá de contar con una firma digital basada en la normativa y reglamentación en Costa Rica.
- i. El Proveedor 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 que sea el resultado del proceso de contratación.
- j. Vigencia de las ofertas: Las ofertas deberán tener una vigencia de 120 días hábiles, que iniciará a partir del acto de apertura. Si cesare la vigencia de la oferta, la administración podrá advertir tal circunstancia, prevendrá al interesado, aún después de dictado el acto de adjudicación, para que dentro del término de tres días

hábiles manifieste por escrito si mantiene los términos de la oferta y por cuánto tiempo. Vencido el plazo de la prevención, sin que ésta haya sido atendida, se procederá a excluir la oferta (artículo 67 RLCA).

- k. El Proveedor podrá dejar sin efecto su oferta, después de presentada, siempre y cuando INS Servicios S.A reciba la notificación antes de que venza el plazo fijado para la apertura de las ofertas.
- l. El Proveedor podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe hacer indicación expresa de tal circunstancia en la propuesta.
- m. Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. La acreditación se reserva para el Proveedor en una etapa posterior (art. 18 RLCA).
- n. Impuestos: Los Proveedores deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- o. Plazo para adjudicar: El acto de adjudicación será emitido en el doble del plazo para la recepción de ofertas. No obstante, INS Servicios S.A, se reserva el derecho de prorrogar este plazo, en caso de requerirse, de lo cual dará aviso escrito a las partes.

INS Servicios S.A se reserva el derecho de adjudicar parcial, total o declarar desierto el presente concurso. Según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- p. Adjudicación por inopia comprobada: Cuando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS Servicios S.A., se admitirá 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 del oferente, requisitos mínimos que deben cumplir los oferentes contratados por INS Servicios S.A.**, para la prestación del servicio de estimación de daños vehiculares, sí y sólo sí y que 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.

- q. Forma de pago: Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas a nombre del proveedor y cuyos montos coincidan con el total suministrado por el sistema o el método de notificación que INS Servicios S.A designe, además del pago de especies fiscales según Directriz DGABCA-NC-12-2016 y suministrar los archivos XML generados por el sistema propio de facturación del oferente, 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 facturación será basada por cortes mensuales (30 días naturales) las fechas de corte serán los días 20 de cada mes, esta fecha podrá ser modificada por INS Servicios S.A previa notificación.

Durante la ejecución contractual el oferente realizará la facturación de los servicios brindados dentro de los 5 días naturales posteriores al corte establecido (será el lapso que el sistema se encontrará aperturado para el oferente) de cada mes. Las facturas y sus respectivos anexos (Archivos XML y especies fiscales) deberán ser aportadas mediante el sistema que INS Servicios S.A. designe, la forma de presentación es descrita en este pliego de condiciones y se adicionará dentro de los temas de capacitación.

La no presentación de la factura dentro del plazo antes mencionado ocasionará el bloqueo del proceso de cobro en el sistema que INS Servicios designe, permitiendo realizar el cobro de los casos hasta 30 días naturales posteriores (siguiente corte del servicio).

INS Servicios S.A realiza la cancelación de bienes y servicios a través del sistema IBAN; por ello el Proveedor debe indicar en su oferta el número de cuenta asegurado y/o terceros perjudicados (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 oferente asumirá la responsabilidad si la información proporcionada resulta incorrecta.

Revisión de precio: INS Servicios S.A., realizará una revisión anual de la tarifa para determinar si procede alguna modificación tarifaria.

- r. Para consultas de orden formal o pueden dirigirse al correo (aliados_red@grupoins.com) y consultas de orden técnico puede dirigirse al correo (estimacion_vehicular@grupoins.com).
- s. 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 debidamente firmada.
- t. INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no será tomada en cuenta aquella que se pueda establecer como no cierta. 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.

4.2 REQUISITOS FORMALES PARA EL PROVEEDOR

- a. Lugar de notificaciones: El Proveedor debe indicar en su oferta un lugar cierto para recibir notificaciones del presente concurso; teléfono, correo electrónico y dirección física. En caso de omisión de cualquier dato, se entenderá y tomará como válidos los que consten en la oferta. (Artículo n.º 174 RLCA).
- b. Con la sola presentación de su plica se garantiza: Comprensión y aceptación de todos los requerimientos cartelarios y calidad del servicio.
- c. Cédula: El Proveedor debe indicar en su oferta su número de cédula jurídica o personal, según sea el caso y adjuntar documento digitalizado por ambos lados.

4.3 DECLARACIONES:

1. El Proveedor debe aportar declaración jurada, que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
2. El Proveedor debe aportar declaración jurada indicando el origen de los recursos, los ingresos y activos han sido adquiridos a través de actividades lícitas y legítimas, de igual manera, que nunca he 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.

3. El Proveedor debe aportar declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 65 RLCA), incluyendo el impuesto a la Ley 9024.
4. El Proveedor jurídico debe aportar certificación original y actualizada (a la fecha de apertura) de la personería legal y la naturaleza y propiedad de las acciones. Certificación de personería jurídica con un plazo de expedición no mayor a tres meses al momento de la presentación y certificación notarial con vista en el libro de accionistas 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 tres meses al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más, de las acciones del cliente, o en su defecto, del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado. 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, solamente cuando ésta equivalga a poseer un porcentaje de participación indirecta, igual o superior al 10% en el capital social del cliente, 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.
5. El Proveedor en cumplimiento del artículo n.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe presentar junto con su oferta una certificación vigente de la C.C.S.S., en la que se indique que está al día en el pago de las cuotas obrero-patronales, como patrono o trabajador independiente.

En el caso que sea trabajador independiente y no esté inscrito ante la CCSS, deberá inscribirse como tal y presentar la certificación respectiva en su oferta. En caso de que no aporte la certificación INS Servicios S.A. procederá a verificar la información por medio de la página web <http://www.info.ccss.sa.cr/>.

Si el Proveedor incumple con la indicación descrita en el párrafo anterior, se procederá a prevenir (subsana) a este sobre tal condición, por lo que, finalizado el

plazo, si el proveedor no atiende la solicitud de la administración se procederá a desestimar la oferta.

Los patronos y personas que realicen total o parcialmente actividades independientes o no asalariados deben igualmente estar al día en el pago de sus obligaciones.

En caso de que el Proveedor no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la C.C.S.S, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la C.C.S.S., provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la C.C.S.S. (Art. 65 RLCA).

4.4 CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO

- a. Al Proveedor, se le retendrá el 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta, sobre adjudicaciones del periodo contratado esto en conformidad con lo establecido en el Artículo 2, de la Ley 7337 de Impuesto sobre la renta, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda, también al que se refiere a este impuesto el inciso g. artículo 24 del Reglamento de dicha Ley.
- b. Inicio del servicio: Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el Adjudicatario cuando el acto de adjudicación o re-adjudicación adquiera firmeza y, en los casos que se exija la constitución de la custodia ésta sea válidamente otorgada.

Para todos los efectos legales, se tendrá por iniciado el servicio, a partir del día hábil siguiente a la notificación de la Orden de Inicio. Por lo tanto, el plazo de entrega, así como el régimen de responsabilidad de las partes correrá a partir de dicho inicio, aún y cuando el contratista no haga retiro de dicha documentación.

- c. Responsabilidad patronal:
 1. El Adjudicatario debe asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono o trabajador independiente, 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, razón por la cual debe ajustarse a las cláusulas: Garantía de cumplimiento,

Retenciones y Responsabilidad Solidaria, a que se refiere dicho Decreto. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, etc.

Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios S.A. los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.

2. De conformidad con el artículo n.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N°17 del 22 de octubre de 1943, reformado por Ley n.º 7983 (Ley de Protección al Trabajador) del 18 de febrero de 2000 y lo dispuesto en el 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", será una obligación del Adjudicatario, al inicio y durante toda la ejecución contractual, encontrarse al día en sus obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social, así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares; caso contrario constituirá incumplimiento contractual. Esta obligación se extenderá también a los terceros cuyos servicios subcontrate el Adjudicatario, quien será solidariamente responsable por su inobservancia.

Se tendrá como incumplimiento de contrato que el Adjudicatario, en caso de personas jurídicas o trabajador independiente, adeude las obligaciones con la seguridad social, con todas las consecuencias que esto conlleva.

3. El Adjudicatario debe asumir todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del trabajo realizado, incluyendo responsabilidades extracontractuales relacionadas con afectaciones a los usuarios del servicio, lo anterior podrá ser conocido en instancias judiciales pero no restringirá la potestad de INS Servicios S.A. para iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, para determinar la verdad real de los hechos y la procedencia de la sanción, de conformidad con el contenido de este pliego. Así como, para que asuma las reparaciones necesarias por los daños producidos.
- d. El Adjudicatario 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 S.A 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 S.A no tiene vinculación laboral con el Adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio.
- f. El Adjudicatario en caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios reales, debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios S.A.
- g. Vigencia del contrato: Tendrá vigencia por un periodo de seis (6) meses con posibilidad de prorrogarse hasta un máximo de 7 periodos adicionales. Lo anterior siempre y cuando cualquiera de las partes manifieste su intención de no renovar el contrato, con al menos 30 días naturales de antelación a la fecha de vencimiento.

No obstante, lo anterior, INS Servicios S.A se reserva el derecho de aplicar en cualquier momento lo dispuesto por los artículos 210 al 216 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

4.5 REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO:

- a. **Facturas:** El Adjudicatario debe cumplir con lo dispuesto por el artículo 18 del Reglamento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento, así como el Reglamento de comprobantes electrónicos para efectos tributarios.
- b. **Póliza de Responsabilidad Civil:** Contar, durante todo el periodo de la contratación, con una póliza de responsabilidad civil, por un monto mínimo de ¢20,000,000.00 que cubra un eventual daño a los vehículos del INS, de los asegurados y/o terceros perjudicados y de los terceros afectados, que se encuentren en sus instalaciones motivo de la ejecución de este contrato. Será responsabilidad del Adjudicatario presentar el recibo de la póliza y fotocopia de las condiciones generales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicado.
- c. **Garantía de Cumplimiento:** Será responsabilidad del Adjudicatario presentar la garantía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicado, el cual se produce según los plazos estipulados en el Reglamento a la

Ley de Contratación Administrativa, siempre y cuando no se presenten recursos en contra del acto de adjudicación.

1. **Monto:** Dos millones de colones exactos (¢2,000,000.00)
2. **Vigencia:** Debe extenderse hasta por dos meses adicionales a la fecha de la recepción definitiva del objeto contractual, vigencia mínima de 1 año.
3. **Forma de rendir las garantías:** Debe ajustarse a lo estipulado en el artículo 42, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Cuando se trate de bonos o certificados, éstos se recibirán por su valor de mercado y deben acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas. Se exceptúan de presentar la estimación los certificados de depósito a plazo emitidos por bancos estatales cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha que se presenta. Se aceptarán garantías emitidas por el INS.
4. **Presentación de la garantía de cumplimiento:** La garantía de cumplimiento debe ser depositada según las siguientes posibilidades:
 - Cuando se trate de documentos de valor: garantías bancarias, bonos y/o certificados de depósito, cheques certificados o de gerencia: el Adjudicatario debe presentar en la proveeduría el documento original de la garantía de cumplimiento. Cuando ésta sea depositada en la Custodia de Valores, Seguro de caución o cualquier otro título valor, deberá ser presentado el original en las oficinas de proveeduría de INS Servicios situadas en el 5to piso del edificio central del INS, San José, Av. 7, Frente al Parque España
 - Horario de la proveeduría de INS Servicios S.A. será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.
 - Cuando se trate de dinero en efectivo (monedas y /o billetes): el oferente debe depositar en la cuenta bancaria 100-01-000-219106-0, Cuenta IBAN CR38015100010012191062 de INS Servicios S.A. con el Banco Nacional de Costa Rica .
5. La garantía de cumplimiento deberá estar a nombre del Adjudicatario y podrá rendirse en cualquier moneda extranjera o bien en su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al día anterior a la presentación de la oferta o la suscripción del contrato. En este último caso el contratista está obligado a

mantener actualizado el monto de la garantía, conforme lo establece el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

d. Entrega de documentos: El Adjudicatario debe aportar digitalizados al buzón designado para recibo de ofertas (ofertas_estimacionvehicular@grupoins.com), todos los documentos y declaraciones solicitadas en este pliego de condiciones, así como los siguientes documentos al Departamento de Proveeduría de INS Servicios S.A:

1. Especies Fiscales: 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 del Banco Central de Costa Rica vigente al día del pago respectivo.

2. Constancia de póliza de Riesgos del Trabajo: El Adjudicatario deberá aportar constancia emitida por la Entidad competente, de las condiciones y estado de la póliza de riesgos del trabajo en la que se indique la vigencia, el estado, tarifa, monto asegurado, prima y la actividad económica para la cual fue suscrita, misma que debe validar la actividad económica para la cual está concursando.

INS Servicios S.A podrá revisar las condiciones del seguro durante toda la vigencia de la contratación para comprobar el aseguramiento

3. Constancia de la C.C.S.S.: El Adjudicatario deberá aportar antes de iniciar la ejecución del contrato o al retiro de la orden de compra, la certificación original emitida por la Caja Costarricense de Seguro Social, donde se indique que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones obrero-patronales con esta Institución.

4. Para personas jurídicas certificación de capital social y declaración del RTBF (Registro de Transparencia y Beneficiarios Finales).

e. Coordinación del servicio: Se deberá coordinar la ejecución del servicio con el administrador designado por INS Servicios S.A., el cual será debidamente notificado posterior a la orden de inicio de la presente contratación.

- f. El Adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas ante la Dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato. Se considerará causal para iniciar el proceso de resolución el incumplimiento de esta disposición.

La oferta será formulada 100% (cien por ciento) digital, por lo cual es indispensable contar con firma digital para realizar el proceso de contratación, como durante la ejecución contractual.

Los aspectos no contemplados anteriormente, se regirán por lo dispuesto en la Ley del INS, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y normas conexas que sean aplicables.

4.6 CESIÓN DE CONTRATO:

El Proveedor podrá ceder el contrato en ejecución o listo para iniciarse con sus derechos y obligaciones a un tercero, esto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 217 del RLCA. El procedimiento por seguir será el siguiente:

- Previo al acto de cesión, el contratista deberá solicitar la aprobación a INS Servicios S.A., aportando toda la información que se menciona en puntos posteriores.
- Causa de Cesión
- Definición clara del porcentaje de derechos por ceder.
- Cumplimiento de ambas partes en las condiciones legales, técnicas y financieras, para lo cual deberá aportar la información que demuestre cada dato (incluyendo la personería jurídica vigente de las partes).
- Deberá demostrar que el cesionario no esté afectado por alguna causal de prohibición previstas en la normativa de contratación administrativa.
- Cumplimiento de ambas partes en sus obligaciones formales de esta contratación: CCSS, FODESAF, Ministerio de Hacienda, impuesto a personas jurídicas (así como cualquier otra obligación tributaria que le sea aplicable) y disposiciones contenidas en los anexos del cartel (declaraciones juradas, cumplimiento técnico y demás).
- Que ninguna de las partes tenga casos pendientes de valoración o indemnización con el Grupo INS.
- Cuando se cuente con sanciones previas activas imputadas, quedara a criterio de la administración la autorización.
- Una vez aportada la información a INS Servicios S.A., se procederá con el análisis mediante acto razonado que determinará la procedencia o no, de la autorización de la cesión.

- Cuando la cesión corresponda a más de un cincuenta por ciento (50%) del objeto del contrato, se aplicará lo previsto en el artículo 36 de la Ley de Contratación Administrativa, remitiendo la gestión ante la Contraloría General de la República.