

**Departamento Financiero Administrativo
Área de Proveduría y Servicios Generales**

Contratación Exceptuada N° 2019PP-000003

MODIFICACIÓN AL PLIEGO DE CONDICIONES

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN DE EVENTOS SINIESTRALES
PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS, RELACIONADOS CON LOS SEGUROS
QUE EL INS OFRECE EN EL MERCADO NACIONAL**

INS Servicios por este medio, informa a todos los interesados en participar en el presente concurso, que el pliego de condiciones ha sido modificado.

Las modificaciones realizadas son en función de aclarar aspectos sobre: el plazo de la adjudicación, así como la inclusión sobre aspecto de confidencialidad basados en la aplicación del artículo 18 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Para tal efecto se recomienda la revisión integral del documento que de seguido se muestra, siendo este la versión final del pliego de condiciones.

Manteniéndose invariable el plazo de recepción de ofertas inicialmente planteado.

Lorenzo Viales Chaves
**Supervisor de Proveduría y
Administración de Proveedores**

Departamento Financiero Administrativo
Área de Proveeduría y Servicios Generales

Contratación Exceptuada N° 2019PP-000003

PLIEGO DE CONDICIONES

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN DE EVENTOS SINIESTRALES
PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS, RELACIONADOS CON LOS SEGUROS
QUE EL INS OFRECE EN EL MERCADO NACIONAL**

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

La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el Artículo 18 de dicha Ley. Estos servicios incluyen, entre otros, los servicios actuariales, inspección, evaluación y consultoría en gestión de riesgos, el procesamiento de reclamos, la indemnización de siniestros, la reparación de daños incluidos los servicios médicos, 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 N°12 de la Ley del 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°12 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.).

Con fundamento en lo anterior, INS SERVICIOS S.A requiere contratar el servicio para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN DE EVENTOS SINISTRALES PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS** 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 distintos seguros del Instituto Nacional de Seguros y que soliciten el servicio con ocasión o a consecuencia de un accidente y/o evento. Esta actividad se describirá ampliamente en el presente Cartel.

CAPÍTULO I: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS:

La elegibilidad de las ofertas se realizará en cuatro etapas, según el siguiente orden: **elegibilidad formal, elegibilidad técnica, ponderación (sistema de evaluación de ofertas) y prueba técnica**. Ninguna oferta será evaluada en la etapa siguiente, si no cumple los requisitos de la etapa antecedente.

A. Primera Etapa: Elegibilidad Formal:

Serán elegibles, desde el punto de vista formal, las ofertas que se ajusten a los requerimientos legales previstos en el cartel y a toda la normativa aplicable, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el Capítulo II “Aspectos Formales”.

B. 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 en el Capítulo III “Aspectos Técnicos”.

C. Tercera Etapa: Ponderación y Selección:

Las ofertas que cumplan tanto con los Aspectos Formales, como los Aspectos Técnicos y hayan subsanado los aspectos en caso de haberse requerido, serán evaluadas

mediante un sistema de ponderación definido en el Capítulo IV “Sistema de Evaluación de las Ofertas”. Se seleccionarán las ofertas que cuenten con las mejores ponderaciones hasta completar la estructura dispuesta en el Anexo 1 Distribución de Zonas.

D. Cuarta Etapa: Aplicación prueba Técnica y Adjudicación:

Serán sometidos a capacitación y aplicación de una prueba técnica los INSPECTORES propuestos por el OFERENTE seleccionados en la Tercera Etapa, quienes deberán Asistir a la Capacitación y Aprobar la prueba Técnica para ser ADJUDICADOS.

- E.** Las personas propuestas como INSPECTORES que hayan brindado el mismo servicio para INS Servicios S.A. a partir del mes de Julio del 2018 inclusive, estarán excluidos de la Capacitación Práctica y de la Prueba Técnica.

CAPÍTULO II: ASPECTOS FORMALES

I. CONDICIONES GENERALES DEL OFERENTE

A. Requisitos de admisibilidad:

A.1. El oferente ya sea persona física o jurídica, debe probar que cuenta con una organización y un giro comercial debidamente constituido y con amplias posibilidades de auto-organización para efectos del servicio a brindar. Para lo cual deberá presentar con su oferta si es persona física, declaración jurada, y en caso de persona jurídica deberá presentar una certificación literal de la empresa con no más de un mes de emitida.

A.2. El oferente deberá incluir en su oferta dos o más inspectores por zona a fin de garantizar el servicio 24/7 los 365 días del año y poder dar continuidad al servicio. Se excluyen de lo indicado en este punto las zonas que por su cantidad de eventos promedio que se reportan en el mes, pueden ser atendidos con un solo inspector en la operación. El listado de zonas en esta condición son 1-06 Puriscal, 1-08 Pérez Zeledón, 1-09 Los Santos, 1-12 Santa Ana, 2-02 Atenas, 3-02 Turrialba, 3-03 La Unión, 5-02 Nicoya, 5-03 Cañas, 5-04 Santa Cruz, 5-05 Upala, 5-06 Península, 6-01 Parrita, 6-03 Ciudad Neilly, 6-04 Palmar.

A.3. El oferente deberá velar porque los inspectores ofrecidos, sean distintos de otros oferentes, de manera que no se puede adjudicar al mismo inspector en dos o más líneas.

B. 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.

C. INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de responder solicitudes de aclaraciones o modificaciones al cartel conforme la normativa.

D. INS SERVICIOS S.A podrá, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Oferente, modificar las condiciones cartelarias. Éstas serán incorporadas de inmediato al expediente del contrato e informarlo a todos los oferentes al correo electrónico señalado como medio de notificación, previo a la apertura.

E. El OFERENTE nacional en cumplimiento del Artículo N°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. Además, deberá garantizar que los inspectores propuestos se encuentren asegurados en la seguridad social del país como trabajadores del oferente, para lo cual deberá aportar la planilla que demuestre que el inspector esté incluido.

INS SERVICIOS S.A verificará esta información en la página Web de la Caja Costarricense de Seguro Social.

F. En caso de que el Oferente 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°65 RLCA).

- G.** El Oferente nacional en cumplimiento del Artículo 22 de la Ley N° 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N° 7636, Ley Creación del ICODER, N.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N° 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF.
- H.** INS SERVICIOS S.A verificará esta información en la página Web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- I.** El Oferente debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos No. 25 al 36 y del No. 61 al 77 inclusive del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- J.** 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°64 RLCA).
- K.** El Oferente está obligado a cotizar todo el objeto, salvo que se trate de líneas independientes entre sí, en cuyo caso podrá cotizar en las de su interés, sin que sea necesario que el cartel lo autorice. Se prohíbe la cotización parcial de una línea. (Art. N°66 RLCA).
- L.** El Oferente sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, INS SERVICIOS S.A no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera sea el resultado del proceso de contratación.
- M.** Para la presente contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.

- N. Vigencia de las ofertas:** Se entenderán vigentes por el plazo máximo para emitir el acto de adjudicación (Artículo 67 RLCA), a partir de la apertura de ofertas, salvo indicación contraria de manera expresa en la oferta.
- O.** El Oferente podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe aportar el poder respectivo que demuestre la legitimación.
- P.** Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. La acreditación se reserva para el Adjudicatario en una etapa posterior. (Art. 18 RLCA).
- Q. Impuestos:** Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo N°25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- R. Plazo para adjudicar:** El acto de adjudicación se dictará dentro doble del plazo fijado para la recepción de ofertas, incluyendo en ese cálculo todas las prórrogas que se hubiesen dado.

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.

- S. 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 Inspección de Siniestros, sí y sólo sí resulta de interés estratégico para la administración su incorporación, siempre y cuando el oferente se comprometa a cumplir con todos los requerimientos, en un plazo no mayor a TRES MESES después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una decisión motivada por parte de la Administración.

- T. Facturas:** El Adjudicatario debe cumplir con lo dispuesto por el artículo N°18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas.
- U.** INS SERVICIOS S.A preferentemente realiza la cancelación de bienes y servicios a través del sistema S.I.N.P.E; por ello el Oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta (SINPE 17 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.
- V.** Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas a nombre del adjudicatario y cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz DGABCA-15-2012, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del Adjudicatario, en caso de que no cumpla o presente dichos requisitos.
- W.** La factura debe ser electrónica acorde con las disposiciones definidas en la Resolución N° DGT-R-48-2016 Dirección General De Tributación emitida en San José, a las 08:00 horas del día 7 de octubre de dos mil dieciséis y siguientes, para lo cual debe remitirse al correo electrónico facturacionsinestros@insservicios.com como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.
- X. Plazo para presentar Factura:** La factura debe ser remitida en un plazo no mayor a 1 día hábil posterior a la remisión definitiva del detalle de lo facturado por la Administración del Servicio.
- Y. Forma de pago:** trámite 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura (a satisfacción de INS SERVICIOS).
- Z.** Al Adjudicatario, se le retendrá el 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta, sobre adjudicaciones superiores al salario base que se encuentre vigente de conformidad con lo establecido en el Artículo 2, de la Ley 7337 de Impuesto sobre la renta, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda.

- AA.** Para consultas de orden formal y/o técnico el Oferente puede dirigirse al correo atencionsiniestros@insservicios.com
- BB.** 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.
- CC.** INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no se tendrá en cuenta aquella que se pueda establecer como 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.

II. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE

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

- A. Lugar de notificaciones:** El Oferente debe indicar en su oferta el medio para recibir notificaciones del presente concurso; teléfono, correo electrónico y dirección física.
- B. Con la sola presentación de su oferta garantiza:** Comprensión de todos los requerimientos cartelarios y calidad del servicio.
- C. Registro de Oferentes:** Debe completar el formulario publicado en la página web de INS Servicios correspondiente a esta contratación, la cual debe evidenciar su cumplimentación en la presentación de la oferta.
- D. Cédula:** El Oferente debe indicar en su oferta su número de cédula jurídica o física personal, según sea el caso y adjuntar fotocopia de esta.
- E. Declaraciones:**

1. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada, que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos **N°22 y 22 bis** de la Ley de Contratación Administrativa.
2. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada indicando el origen de los recursos, los ingresos y activos que han sido adquiridos a través de actividades lícitas y legítimas, de igual manera, que nunca ha estado involucrado en delitos que quebranten la legislación nacional e internacional relacionada con la Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo o Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
3. El Oferente nacional 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 N°9024.
4. El Oferente nacional 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 Oferente nacional en cumplimiento del Artículo N°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 de inscripción respectiva en su oferta. En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios procederá a verificar la información por medio de la página web <http://www.info.ccss.sa.cr/>.

Será causal de desestimación de la oferta si el Oferente está moroso a la fecha de apertura del concurso y se verifica esta situación en la página web dicha o así conste en la certificación que aporte.

Los patronos y personas que realicen actividades independientes o no asalariadas, de forma total o parcial, igualmente deben estar al día en el pago de sus obligaciones.

En caso de que el Oferente 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).

III. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO

A. 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 garantía de cumplimiento, 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.

B. 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°11430-TSS, publicado en “La Gaceta” N°89 del 12 de mayo de 1980, razón por la cual debe ajustarse a las cláusulas, 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°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N°17 del 22 de octubre de 1943, reformado por Ley N°7983 (Ley de Protección al Trabajador) del 18 de febrero de 2000 y lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N° 7636, Ley Creación del ICODER, N.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N° 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.

INS SERVICIOS S.A verificará esta situación en la página web de la Caja Costarricense de Seguro Social y del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

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 servicio brindado.
- C. 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.

- D. Queda entendido que INS SERVICIOS S.A no tiene ninguna 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.
- E. 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.
- F. **Vigencia del contrato:** tendrá vigencia por un periodo de un (1) año con posibilidad de prorrogarse anualmente hasta un máximo de 3 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.
- G. No obstante, lo anterior, INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de aplicar en cualquier momento lo dispuesto por los artículos N°210 al 216 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

IV. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO

- A. **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, una vez firme el acto de adjudicación y debe presentarse para cada INSPECTOR adjudicado.
 - 1. Monto: ₡100 000,00 (cien mil colones exactos)
 - 2. **Vigencia:** Debe mantenerse vigente durante todo el plazo del contrato, y deberá extenderse hasta por dos meses adicionales a la fecha de la recepción definitiva del objeto contractual.
 - 3. **Forma de rendir las garantías:** En lo que respecta a las formas de rendir las garantías, se regirá por las disposiciones contenidas en el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- B. **Entrega de documentos:** El Adjudicatario deberá aportar los siguientes documentos:

- 1. Póliza de Responsabilidad Civil:** Contar, durante todo el periodo de la contratación, con una póliza de responsabilidad civil para el o los vehículos automotores que utilice para brindar el servicio, por un monto mínimo de ₡20,000,000.00 que cubra por lesión y/o muerte de personas y por daños a la propiedad de terceras personas. 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.
- 2. Especies Fiscales:** Copia del entero de Gobierno que acredite el pago de las especies fiscales o en su defecto las especies respectivas de conformidad con lo que establece el artículo 272 inciso 2) del Código Fiscal, a fin de brindar la formalización contractual y/o pedido u orden de compra respectiva.

No se omite indicar que el cálculo de conversión de divisa a moneda nacional debe efectuarse con respecto al tipo de cambio de venta, vigente al día del pago respectivo.

- 3. 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

- 4. Constancia de la C.C.S.S.:** El Adjudicatario deberá aportar antes de iniciar la ejecución del contrato o al retiro de la orden 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.
- 5.** El Adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas de la documentación aquí solicitada, la cual será notificada a la Dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato. Se considerará causal para iniciar el proceso de resolución el incumplimiento de esta disposición.

6. **Coordinación de la ejecución del servicio:** Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo atencionsiniestros@insservicios.com, o al teléfono 2284-8500 extensión 1397.

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.

CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS

I. DEFINICIONES

1. Para mejor comprensión, se adjunta una lista de términos relacionados con la contratación, así como su respectivo significado:
 - 1.1 **ASEGURADO:** Se refiere a la persona física o jurídica, en cuyo favor se brindarán los servicios dispuestos en el presente cartel.
 - 1.2 **COMISIÓN DE ADJUDICACIONES:** comisión encargada de analizar y recomendar la adjudicación de los proveedores que van a integrar el registro de proveedores de INS SERVICIOS S.A.
 - 1.3 **DATOS PERSONALES:** Cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable, tal como el nombre, número de identificación, dirección domiciliaria, entre otros.
 - 1.4 **DATOS SENSIBLES:** Toda aquella información relacionada con el fuero íntimo de la persona, por ejemplo, por su origen racial o étnico, por sus opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.
 - 1.5 **DIVISIÓN DE ZONAS:** Se refiere al listado oficial de zonas geográficas independientes definidas por la administración, en las cuales se requieren los servicios que son el propósito de este Servicio. Este listado se encuentra en el Anexo 1 Distribución de Zonas.

- 1.6 EVENTO:** Corresponde al suceso sufrido por el o los ASEGURADO(s), debidamente identificados por INS SERVICIOS S.A. y que, de acuerdo con el presente cartel, es asignado por INS SERVICIOS S.A para su atención y resolución por parte de EL INSPECTOR.
- 1.7 INFORMACION CONFIDENCIAL:** Cualquiera o toda información propiedad de las partes, todos los productos y procesos “KNOW HOW”, secretos corporativos, información financiera, planes de negocio, planes de mercadeo, planes de investigación, productos o bienes a desarrollar, cifras de ventas y proyecciones, proveedores, listas de clientes y contactos, investigaciones de mercadeo, archivos de contratos en computadoras, información fiscal, jurídica, historial o record del personal, procedimientos contables, bases de datos, informes de análisis, diagnósticos, diagramas, esquemas, listados, documentos, dibujos, modelos, datos, diseños, y cualesquiera otro, incluyendo sin estar limitada a, todas y cada una de las formas derivadas, copias, registros contenidos de medios, resúmenes y notas de los contenidos de estos, y cualquier información similar de su propiedad.
- 1.8 INS:** Instituto Nacional de Seguros.
- 1.9 INSPECTOR:** Persona física quien es designada por el Oferente o Adjudicatario suscrito en el contrato para brindar los servicios objeto de este Registro.
- 1.10 OFERENTE:** Persona física o jurídica, interesada en brindar el servicio y que presenta su oferta
- 1.11 UNIDAD USUARIA:** Corresponde al Departamento Centro de Soporte de Seguro de Automóviles, responsable de la administración, gestión y control del servicio de Inspección de Siniestros en INS Servicios.
- 1.12 ZONA ASIGNADA:** Corresponde al territorio geográfico establecido por INS SERVICIOS y asignado al INSPECTOR, en la cual deberá prestar los servicios objeto de este Cartel y que constituye la base inicial para la asignación de eventos.

1.13 ZONA BASE: Corresponde a la zona geográfica específica, indicada por el oferente, donde se ubica su centro de operación y desde la cual se realizará el despacho de los eventos asignados y de acuerdo la Lista de Zonas, Anexo 1 Distribución de Zonas.

II. DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR

EL PROVEEDOR prestará los servicios objeto del contrato, según lo requiera INS Servicios. La asignación de servicios se podrá hacer con base en la cercanía del proveedor con respecto al lugar donde se solicita el servicio por parte del asegurado, o se podrá realizar tomando como referencia la ZONA ASIGNADA determinada por parte de INS SERVICIOS S.A.

- A. INS SERVICIOS S.A.**, podrá modificar o ajustar la ZONA ASIGNADA, de conformidad con criterios de oportunidad, razonabilidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, así como la capacidad operativa que tenga el PROVEEDOR para brindar sus servicios en las zonas definidas por INS SERVICIOS. Todo lo anterior, se fundamentará según criterio técnico por INS SERVICIOS.
- B. INS SERVICIOS S.A** o quien este designe ejercerá fiscalización sobre la ejecución del servicio contratado. Esta fiscalización abarcará, pero no está limitada a:
1. Coordinar lo correspondiente al servicio contratado.
 2. Atención de quejas y reclamos e incumplimientos contractuales.
 3. Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados.
 4. Solicitar información relacionada con los procesos de inspección, ya sea de manera general o específica.
 5. Revisión de las condiciones y requisitos, de las móviles cuando lo estime necesario.
 6. Coordinar las gestiones de corrección, en caso de determinar irregularidades, deficiencias, deterioro o bien, incumplimiento del servicio.
 7. Y cualquier otra que le sea designada para verificar el cumplimiento de las condiciones del contrato.
- C.** La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador en la manera que INS Servicios lo requiera.

- D. INS SERVICIOS o quien este designe, podrá fiscalizar en una jornada de horario 24 horas, los 365 días del año.
- E. INS SERVICIOS S.A no garantiza un mínimo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de clientes que requieran el servicio y la disponibilidad del INSPECTOR.
- F. INS Servicios proporcionará los implementos necesarios para identificarse con el cliente y/o terceros, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del INS o INS Servicios en vestimenta y en automotores del Adjudicatario, ni utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS SERVICIOS S.A.
- G. INS Servicios entregará, al inicio del servicio, los formularios que considere pertinentes para la ejecución del servicio contratado.

Se prohíbe la reproducción, alteración (ejemplo uso de corrector, datos tachados entre otros) o variación total o parcial de estos formularios.

- H. INS Servicios S.A., podrá asignar sistemas informáticos y formularios por INSPECTOR por línea, para lo cual no se encuentra obligado a brindar más de estos si el Adjudicatario decidiera reclutar a más INSPECTORES para una sola línea adjudicada.
- I. INS Servicios S.A., proporcionará los uniformes los cuales son de uso obligatorio del INSPECTOR para brindar el servicio. La entrega se realizará por línea adjudicada y serán proporcionados como se detalla a continuación:

Insumos	Cantidad anual
Casco modular	1*
Protectores de rodillas	1*
Chaleco reflectivo	1
Jacket de motocicleta	1
Capa impermeable	1

Insumos	Cantidad anual
Camisa	8**
Pantalón	8**
Banda de gafete para brazo	2**
Gafete	4**
Identificador de móvil	1

*Depreciable a 4 años

**Todos los insumos se entregan en diferentes trectos Nota adicional: Todos los implementos serán entregados con la leyenda “Servicio contratado”, con excepción de las rodilleras

- J. Se aclara, que el uniforme es de uso exclusivo para brindar el Servicio de Inspección de Siniestros con INS Servicios S.A. El uso inadecuado de este o que genere una afectación a la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias, será un incumplimiento según la cláusula de faltas que corresponda.
- K. En caso de requerir uniformes adicionales, debe tramitar la solicitud a través de INS Servicios S.A. asumiendo el costo que corresponda según la última compra y se facilitará de acuerdo con la disponibilidad.
- L. Así mismo, los uniformes y demás indumentaria entregada son propiedad de INS Servicios S.A. y deben ser devueltos al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de no realizarse dicha devolución, se aplicará el debido proceso.

La pérdida o deterioro del Gafete por negligencia, será reemplazado por INS Servicios S.A. en cuyo caso se realizará el rebajo a la factura siguiente o el cobro directo, los montos serán para el gafete de 10 dólares y para el uniforme e implementos según el costo de la última compra.

- M. En caso de que el Adjudicatario requiera incorporar o cambiar al Inspector propuesto deberá asumir los costos del correspondientes a la capacitación, el cual será por un monto de \$50 (cincuenta dólares o su equivalente al tipo de cambio de venta del día que se realiza la capacitación).

N. Sobre la Presentación personal del INSPECTOR:

1. Los zapatos, cerrados y discretos, de tonos negros, cafés o grises, de amarrar, preferiblemente altos o tipo hitec, que protejan los tobillos. En ningún caso está permitido el zapato tenis.
2. ACCESORIOS: Los calcetines deben ser siempre del mismo color o similar al pantalón y nunca con diseños o dibujos informales. El cinturón debe ser del mismo tono o similar al calzado que se utilice. Los accesorios deben ser discretos, no podrán utilizarse piercing o expansores. Los anillos, cadenas o pulseras, nunca deben usarse en exceso. Se debe utilizar la Jacket brindada por la Administración, salvo casos debidamente justificados y con visto bueno de la Administración, en cuyo caso, los abrigos que se utilicen deben combinar adecuadamente con la vestimenta que utilicen, no se deben utilizar sudaderas o chaquetas deportivas. No se permite el uso de tatuajes, en caso de tenerlos, estos no deben estar visibles a los demás.
3. CABELLO Y UÑAS: El cabello debe llevarse limpio y bien peinado. Debe evitarse el cabello sobre el rostro, diseños a ras de la cabeza o levantarlo con gel en forma de picos, tampoco se permiten coloraciones llamativas. La barba y el bigote, en caso de que se usen, se deben mantener bien recortados y limpios (No superior a 1,5 centímetros de largo). Los que no los usan deben de mantenerlos adecuadamente afeitados. Las uñas de las manos deben tener un largo adecuado y permanecer limpias.
4. Vestimenta especial: Previa autorización de la Administración podrá utilizarse, Camiseta tipo polo, según el color previamente acordado. Pantalón tipo formal, dockers o mezclilla (no se permiten rotos o con parches), asimismo la Administración podrá autorizar otro tipo de vestimenta.

O. INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o incorporar nuevos adjudicatarios para disponer de una mayor cantidad de proveedores a nivel nacional, para la atención de nuestros clientes, siendo que la contratación para este servicio no es de carácter exclusivo con el proveedor.

P. El servicio contratado, deberán cumplir con lo dispuesto en las siguientes leyes, y demás que sean aplicables para la actividad del servicio contratado:

1. Ley N° 8839 “Ley para la Gestión Integral de Residuos”, Título III “Gestión de Residuos”, Capítulo III, Capítulo IV y Capítulo V.
2. Ley 7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.

Q. Para facilidad de revisión, se le solicita presentar su oferta y documentos en el orden que se citan en este pliego de condiciones.

R. Aspectos subsanables: Serán sujetos de subsanación los aspectos contemplados en el artículo N° 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En cuanto a los hechos históricos, se permitirá su subsanación aún y cuando no estén referenciadas en la oferta.

S. Precio: el oferente deberá indicar en su oferta el precio del servicio a brindar por evento, para lo cual deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Zona	Km Base ¹	Tarifa Máxima ²	Monto por Km adicional
GAM	15	¢8.332,00	¢ -
Rural Zona 1	18	¢9.999,00	¢100,00
Rural Zona 2	20	¢11.109,00	¢100,00
Rural Zona 3	23	¢12.776,00	¢100,00
Rural Zona 4	25	¢13.887,00	¢100,00
Rural Zona 5	40	¢22.219,00	¢100,00
Rural Zona 6	65	¢36.106,00	¢100,00

Dicha tarifa es el resultado de un análisis pormenorizado realizado por INS Servicios S.A. sin embargo, el estudio se encuentra en legajo aparte por cuanto se decidió clasificar como secreto industrial o comercial, ya que por motivos estratégicos en un mercado abierto de competencia, no resulta conveniente la divulgación a los proveedores de servicios auxiliares (artículo 18 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros) la información correspondiente al cálculo de tarifas y a los elementos que la componen.

¹ 1 Km promedios considerado para la tarifa base de atención de un evento.

² Monto a cancelar por km adicional a partir de los km base.

Detalle de Zonas		
GAM	La Merced	Santa Ana
	San Pedro	Alajuela
	Desamparados	Cartago
	Guadalupe	La Unión
	Pavas	Belén
	Tibás	Heredia
Zona 1	Puntarenas	San Ramón
	Pérez Zeledón	Atenas
	Grecia	
Zona 2	Ciudad Neilly	Liberia
	Puriscal	
Zona 3	Los Santos	Ciudad Quesada
	Turrialba	Limón
	Santa Cruz	Guápiles
Zona 4	Quepos - Parrita	Cañas
	Nicoya	Palmar
Zona 5	Upala	
Zona 6	Península (Nicoya)	

De conformidad con el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente deberá indicar el desglose de la estructura del precio que contemple al menos lo siguiente:

Descripción	Porcentaje
Costos Directos	
Costos Indirectos	
Utilidad	
Imprevistos	

- T. Revisión de precio: INS SERVICIOS realizará una revisión anual de la tarifa para determinar si procede alguna modificación tarifaria.

III. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE

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

Elegibilidad de las ofertas:

Ninguna oferta será evaluada en la etapa siguiente, si no cumple los requisitos de la etapa antecedente.

- A. El oferente debe de indicar en su oferta los siguientes datos:

1. Nombre completo, razón o denominación social y nombre de fantasía si lo tuviese.
2. Número de cédula física o jurídica.
3. Dirección geográfica amplia y específica, provincia, cantón, distrito, número o nombre de calles y/o avenidas, características propias que permita y georreferenciación.
4. Dirección de correo electrónico.
5. Números de teléfono móvil y opcional teléfono fijo, que garantice una oportuna comunicación.

- B. El Oferente deberá presentar junto con su oferta, los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal o persona física responsable de firmar la oferta.
2. En caso de persona jurídica debe aportar certificación que conste el Representante legal.
3. Declaración jurada en la que indique que acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.

4. 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.
5. Declaración jurada, en la que indique que, en los últimos 10 años, tanto el Oferente como el Inspector propuesto, no cuentan con antecedentes de salidas motivadas, incumplimientos demostrados en la calidad del servicio igual o similar al que se requiere o que hayan comprometido el nombre y/o la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.
6. Declaración jurada que indique que tanto el Oferente como el Inspector propuesto no están relacionados laboral o comercialmente con actividades afines con la estimación de daños ni talleres de reparación de vehículos.
7. Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad sujeta a contratación.
8. Hoja de delincuencia vigente del oferente persona física o representante legal.
9. En caso de que el INSPECTOR no sea la misma persona que EL OFERENTE, deberá presentar Constancia por la Caja Costarricense del Seguro Social no mayor a 3 meses de emitida en donde se indique que el INSPECTOR, se encuentra incluido dentro de su planilla.
10. En caso de participar en más de una línea debe garantizar al menos la disposición de un inspector por línea. Deberá contemplar que se tomará de referencia la zona base como punto de salida para la atención de los casos, salvo en circunstancias en que la misma administración o quien este designe haya solicitado su desplazamiento a otra zona.

C. El oferente deberá presentar para el INSPECTOR propuesto:

1. Declaración jurada con el nombre del INSPECTOR, indicar el correo electrónico y al menos un número de teléfono móvil, disponibles para atención de eventos.
2. Especificar claramente la ZONA BASE del INSPECTOR (provincia, cantón y distrito), de conformidad con Anexo 1 Distribución de Zonas.
3. Declaración Jurada que incluya coordenadas de latitud y longitud exactas (adquirir la información por medio de dispositivos móviles, llámese celular o tablet, ya que el equipo fijo puede brindar datos de latitud y ubicación del servidor y no la ubicación real de las instalaciones).
4. Copia de la planilla de la CCSS del Adjudicatario, en la que indique que el INSPECTOR está incluido como trabajador.

5. Fotocopia de licencia de conducir, del INSPECTOR según corresponda, en buen estado y vigente, por ambos lados, para el tipo de vehículo que utilizará en la prestación del servicio.
6. Copia del título que demuestre el sexto grado de escuela aprobado. El mismo podrá ser verificado en cualquier momento a criterio de INS SERVICIOS S.A.
7. Declaración Jurada de acuerdo con el Anexo 2 Guía a completar para demostrar la experiencia
8. Hoja de delincuencia vigente del INSPECTOR.
9. El OFERENTE deberá certificar a través de una DECLARACIÓN JURADA, que el INSPECTOR cuenta con las siguientes capacidades y recursos:
 - a) Habilidad numérica comprobada.
 - b) Facilidad de expresión.
 - c) Manejo del estrés.
 - d) Manejo de clientes alterados o complejos.
 - e) Que cuenta con orientación de servicio al cliente.
 - f) Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico.
10. El Oferente debe indicar que se asume la responsabilidad del INSPECTOR para mantener una buena imagen de acuerdo con código de vestimenta que se solicite, así con los hábitos de higiene correspondientes.
11. El INSPECTOR debe contar con dispositivo móvil inteligente bajo los siguientes requerimientos:
 - Capacidad de descarga de datos de 20gb
 - Velocidad de internet 4G
 - Capacidad de almacenamiento interna o extendida de 64GB
 - Velocidad RAM de 4GB

El plan debe garantizar en todo momento la velocidad mínima indicada.

12. Declaración jurada indicando que está de acuerdo en mantener disponibilidad en los términos que INS Servicios determine para garantizar la atención del servicio

los 365 días del año. Cualquier variación en lo declarado deberá comunicarla a la Administración de manera inmediata.

13. Declaración jurada indicando disposición para aceptar y cumplir los protocolos de servicio a ejecutar durante la prestación de los servicios.

D. El oferente deberá presentar para cada uno de los vehículos automotores propuestos:

1. Indicar la cantidad de móviles automotores y sus respectivas placas de identificación disponibles para brindar el servicio, así como presentar fotografías de estos por los cuatro costados.
2. Las móviles en caso de motocicletas deben tener antigüedad máxima de 8 años y en el caso de automóviles de 20 años.
3. Título de propiedad del vehículo con el cual se prestarán los servicios. Si el vehículo no está a nombre del OFERENTE o del INSPECTOR, se puede adjuntar un poder especial, por parte del dueño registral autorizando el uso del vehículo para la prestación de este servicio, autenticado por notario público, así como la una copia de la cédula de identidad del dueño registral del vehículo. El OFERENTE podrá presentar en su oferta de un vehículo con placa temporal, sin embargo, quedará con la obligación de actualizar el número de placa definitiva, una vez otorgada.
4. Copia del Derecho de Circulación y la Revisión Técnica del vehículo con el cual se prestarán los servicios, aprobados y vigentes.

Para las zonas que se dispongan en el Anexo 1 Distribución de Zonas y que faculden otros medios de movilización, deberán procurar estar en condiciones funcionales, estéticas y concordantes con normativas vigentes.

IV. **CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO**

- A. Confidencialidad: De conformidad con lo establecido en el artículo No. 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 Adjudicatario 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 inspecciones, en el momento que lo considere oportuno, en virtud de que el servicio que se requiere contratar no es de carácter exclusivo.
- D.** INS SERVICIOS S.A se arroga el derecho de resolver el contrato, si el servicio brindado por el contratista no alcanza los estándares requeridos para el servicio en cuestión, para lo cual establecerá el debido proceso conforme la Ley de Contratación Administrativa.
- E.** Los accesos (usuarios y claves) a los Sistemas y/o Aplicaciones que designe INS SERVICIOS S.A, será única y exclusivamente para la persona que realiza el servicio de inspección y que hayan sido autorizados por INS Servicios S.A, por ende, estos usuarios no podrán ser utilizados por el Adjudicatario para hacer beneficio de terceras personas o a título propio.
- F.** El Adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- G.** El Adjudicatario y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de inspección, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los fiscalizadores de INS SERVICIOS o quien este designe. En caso de que se incumpla esta cláusula los fiscalizadores lo informarán a INS SERVICIOS S.A. para que proceda con las acciones correspondientes.
- H.** El Adjudicatario no realizará cobro alguno a los asegurados y/o terceros perjudicados, ni recibirá dádivas por los servicios contemplados en este Cartel.
- I.** El Adjudicatario mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.

- J. El Adjudicatario atenderá las consultas que realice INS SERVICIOS S.A en un plazo que no debe de exceder de 24 horas, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de asegurados y/o terceros perjudicados.
- K. El Adjudicatario será el responsable ante INS SERVICIOS S.A e INS por los inconvenientes presentados a raíz de servicios contratados por él, por lo que se obliga a indemnizar los daños y/o perjuicios causados a INS SERVICIOS S.A, al INS, asegurados y/o terceros perjudicados, derivados de la ejecución de este contrato.
- L. El Adjudicatario deberá permitir a los funcionarios de INS e INS SERVICIOS S.A., el acceso a toda la documentación relativa a las inspecciones realizadas.
- M. El Adjudicatario debe informar de manera oportuna a la Administración cualquier situación que afecte el servicio prestado.
- N. El Adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y procedimientos ya definidos por INS SERVICIOS S.A, así como la utilización de los sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas. Para ello INS SERVICIOS S.A. les notificará a las partes con al menos 2 días hábiles de antelación a la implementación.
- O. El Adjudicatario deberá tener disponibilidad para que el personal propuesto para la prestación del servicio reciba capacitación para actualización de conocimientos específicos en materia de seguros, uso de sistemas y aspectos referentes a la gestión de Inspección de Siniestros.
- P. El Adjudicatario, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato.
- Q. El Adjudicatario deberá informar a INS SERVICIOS S.A. al correo: **atencionsiniestros@insservicios.com** en un plazo no superior a 1 día hábil y mediante un documento formal firmado por el representante, cuando requiera variar los siguientes elementos:

1. Correo electrónico, números telefónicos, datos de personal reportado para atención del servicio o cualquier otro dato que permita la efectiva comunicación entre ambas partes y que pueda afectar el servicio contratado.
2. Cambios de representantes en la personería.
3. Cambio del inspector que brinda el servicio, en este caso deberá presentar y cumplir los requisitos para el nuevo inspector.
4. Cambio de unidad vehicular en la que prestará el servicio, para lo cual deberá aportar todos los requisitos concernientes a éste.

NOTA: Cuando haya un cambio en el inspector, el nuevo inspector deberá contar con la calificación mínima requerida en este cartel, asimismo deberá cumplir con las capacitaciones y aprobar la prueba técnica citadas en este cartel.

- R. El Adjudicatario no podrá interrumpir la prestación del servicio sin 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.
- S. El Adjudicatario 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.
- T. El Adjudicatario, deberá velar por la imagen, buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos dispuestos para la prestación del servicio.
- U. El Adjudicatario se obliga a disponer en todo momento de internet, energía eléctrica, entre otros, para la efectiva y oportuna atención de los eventos siniestros 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. como máximo en un plazo de un día hábil a partir de la ocurrencia del evento.
- V. El Adjudicatario deberá atender a los asegurados y/o terceros perjudicados de forma respetuosa, amable y cortés, para brindar o recibir información clara propia de la inspección del siniestro.
- W. El Adjudicatario se compromete a colaborar, ya sea mediante informe escrito o testimonio presencial para que brinde información necesaria sobre circunstancias del

siniestro y los daños, en el lugar y momento que INS SERVICIOS S.A o el INS lo requiera. Para estos casos quedará a criterio de INS SERVICIOS S.A. asumir los costes adicionales debidamente acreditados que esta tarea le genere al contratista, utilizando como referencia los precios establecidos en el Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos (Viáticos) y sus anexos.

X. En caso de que INS SERVICIOS S.A. o quien este designe tuviera que efectuar la asignación manual de algún evento, este realizará como máximo dos (2) intentos seguidos por el sistema de comunicación tecnológico definido oportunamente y si se presenta alguna o varias de las siguientes situaciones, se reasignará el evento al siguiente en prioridad según el método de asignación y ocupará el lugar que le corresponde como si hubiese entrado en el primer intento:

1. No obtenga respuesta.
2. Esté desconectado.
3. No se encuentre en el lugar reportado
4. Existan problemas de técnicos y/o físicos para la atención del siniestro.

En caso de que la asignación se diera por algún sistema automatizado la asignación del inspector que el Adjudicatario designe, dependerá de los parámetros establecidos por INS Servicios S.A.

Y. El adjudicatario acepta que, en caso de contingencia, servicio al cliente, cercanía al evento, otro inspector ajeno a su zona de atención pueda atender el evento. Lo anterior corresponde a casos por excepción.

Z. El adjudicatario acepta movilizarse o en su defecto la movilización de un inspector para apoyar una zona cercana que, en caso de contingencia, servicio al cliente, cercanía al evento, pueda atenderse un evento ajeno a la zona de su atención. Lo anterior corresponde a casos por excepción.

AA. En caso de encontrar algún registro incompleto o que deba ser aclarado por parte del inspector, INS Servicios se arroga el derecho de inactivar al inspector para que este proceda a remitir la información solicitada, una vez que cuente con el visto bueno de lo remitido INS Servicios S.A. procederá a activar nuevamente al inspector para que continúe disponible para la atención.

- BB.** Se considerarán para pago los casos que se encuentren debidamente cumplimentados con las imágenes y la información correspondiente. No se tomarán en cuenta en la facturación los casos con faltantes, hasta que demuestre que subsanó los pendientes.
- CC.** Cuando se presenten fallas en el sistema y previa autorización de INS Servicios, el inspector que designe el Adjudicatario deberá confeccionar la inspección de forma manual, según lo establecido en el protocolo establecido para tal fin y dispondrá de un día hábil después de restaurado el sistema para incluirlos.
- DD.** El Adjudicatario deberá operar bajo las normas legales (Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, número 8653) que regulan la actividad comercial.
- EE.** El personal asignado para la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia psicotrópica, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a prestar servicios bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
- FF.** El Adjudicatario deberá guardar en un medio digital seguro (nube) las imágenes recopiladas de los eventos atendidos por un periodo mínimo de dos años, con el fin de suministrarlas a la Administración en caso de que así sea requerido.
- GG.** Solución de diferencias

En caso de presentarse dudas, desacuerdos o diferencias que surjan en relación con la ejecución del servicio y lo dispuesto en este contrato, el Adjudicatario deberá notificar las mismas directamente a INS Servicios por medio del correo: atencionsiniestros@insservicios.com, de manera que sean atendidas oportunamente.

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

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

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

Indicador de calidad	de	Plazo de atención	Estándar mínimo requerido*	Medición
Calidad y tiempo de registro de información e imágenes	de	3 horas a partir de la finalización del evento	≥95%	Cantidad de casos con información completa en tiempo / Cantidad total de casos atendidos
Evaluaciones en sitio	en	Mensual	≥ 90%	Cantidad de evaluaciones con calificación superior a ≥90% / Cantidad total de evaluaciones realizadas

TIEMPOS DE LLEGADA AL EVENTO

NIVEL SERVICIO ZONA GAM	
Meta	95%
Fórmula	Total de eventos con llegada en un tiempo menor o igual a 25 minutos a partir de la ASIGNACIÓN del evento / Total de eventos atendidos

NIVEL SERVICIO ZONA RURAL	
Meta	90%
Fórmula	Total de eventos con llegada en tiempo según escala de tiempos versus distancias / Total de eventos atendidos

ESCALA DE TIEMPOS VERSUS DISTANCIAS PARA ZONA RURAL A PARTIR DEL REGISTRO DEL EVENTO

Distancia	
De 0 a 20 Kilómetros	30 minutos
De 21 a 35 Kilómetros	45 minutos
De 36 a 50 Kilómetros	60 minutos
De 51 a 70 Kilómetros	1 hora y 20 minutos
Más de 71 kilómetros	Máximo 2 horas

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

1 Faltas Leves:

- Cuando incumpla injustificadamente con alguno de los indicadores de servicio mensuales.
- Incumplimiento en protocolos de atención o comunicados realizados por la Administración
- Omisión de los protocolos información de interés para los procesos propios del servicio que presta
- No utilizar ni portar los equipos e insumos requeridos de forma expresa y/o brindados por la Administración para brindar servicio
- Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas dispuestas en el presente cartel y/o que no haya sido aprobada su utilización.
- No utilizar el uniforme de acuerdo con lo establecido en el presente cartel.
- Utilizar móviles no inscritas y autorizadas por INS Servicios para la atención de los casos.
- Incumplir con el plazo establecido para la entrega de informe y/o ampliaciones o no asistir a citas coordinadas de previo con en el adjudicatario, sin que medie justificación razonable comprobada.

- Incluir fotografías que no dispongan de la resolución adecuada y que no permita mostrar el daño real del automotor o los daños preexistentes si los hubiera, sin que medie justificación razonable comprobada.
- No incluir las imágenes e información correspondientes al caso asignado en el plazo estipulado.
- En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido autorizado de previo por INS Servicios S.A.
- En caso de no cumplir con lo anteriormente descritos sobre la Presentación personal.
- Utilizar un ancho de banda de la conexión a internet, distinta a las condiciones pactadas en el contrato
- Incumplir con los plazos definidos por la Administración de Proveedores, para la atención de cualquier tipo de solicitud.
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.

2 Faltas Graves:

- Cuando incumpla injustificadamente con los indicadores de servicio mensuales por 2 periodos consecutivos.
- Utilización indebido o ajeno al servicio de los insumos, así como, de los equipos electrónicos y sistemas de información suministrados por la Administración, tales como: la instalación de software no autorizado, incorporar aplicaciones, juegos, fotografías personales o material digital ajeno al servicio, además de enviar, acceder, cargar, descargar o distribuir material ofensivo, profano, amenazante, discriminatorio obsceno o sexual de cualquier tipo.
- Cuando el PROVEEDOR no disponga de la cantidad de inspectores
- adjudicada, por un plazo mayor a 30 días naturales, sin que medie justificación razonable comprobada.
- Cuando preste el servicio con personal no autorizado por la administración.
- Presentarse a atender un evento incumpliendo con los parámetros definidos respecto a la presentación personal o bien, acompañado de un tercero, sin que medie justificación previa reportada a la Administración del Servicio, en cuyo caso, dicha persona tampoco deberá intervenir de ninguna forma durante la inspección del siniestro.

- Daños ocasionados y atribuibles al Adjudicatario, derivados de la prestación del servicio.
- Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario en blanco.
- Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS Servicios y que han sido previamente comunicadas.
- Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS SERVICIOS S.A. o quien este designe para tal efecto
- Portar uniformes y/o identificadores de compañías de la competencia del Instituto Nacional de Seguros.
- Prestar servicios de similar naturaleza a la competencia del Instituto Nacional de Seguros.
- Transferir o facilitar el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS Servicios para la atención de eventos a terceras personas.
- Inducir a los asegurados y/o terceros perjudicados a incluir información que altere la realidad de los hechos presentados que afecten el proceso y/o los intereses del Instituto Nacional de Seguros.
- Omitir información de la inspección realizada que sea de interés para los procesos propios del siniestro, tales como los daños que no son producto del siniestro, información sobre alteraciones en las señas y marcas de identificación del vehículo y hechos relevantes como posibles intentos de fraude (montaje de eventos), estado étílico o cambios de conductor.
- Cuando el PROVEEDOR no cumple con la disponibilidad o recursos ofertados para brindar el servicio, o bien, en caso fortuito o de fuerza mayor que no sea debidamente comprobado y justificado ante la administración
- Manipular de manera indebida los tiempos de aceptación, de llegada y de finalización de eventos, así mismo, de la medición de distancias
- En caso de presentarse más de una queja imputable al servicio brindado durante el periodo de vigencia del contrato.

3 Faltas muy graves:

- Cuando incumpla injustificadamente con los indicadores de servicio mensual por 3 periodos consecutivos.
- Cuando participe, instigue o promueva 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.

- Alterar u omitir información de carácter doloso beneficiando a un tercero o a sí mismo.
- Cuando se compruebe que por dolo o por omisión por parte del Adjudicatario o del Inspector designado se incluya daños diferentes o inexistentes, no derivados del siniestro amparado por la póliza.
- Solicitar o recibir gratificaciones o propinas de cualquier naturaleza, por razón de los servicios que presta.
- Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa.
- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato
- Inducir a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del INS y/o sus subsidiarias.
- Inducir o coaccionar al cliente para que se realice el servicio bajo
- términos y condiciones distintas a las contratadas.
- 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.
- Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados, a cambiar de compañía aseguradora.
- Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.
- Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, Legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo, la comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra del Grupo INS.
- Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.

- La revelación que el Adjudicatario, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso.
- Se compruebe agravación de daños por parte del Adjudicatario al vehículo asegurado y/o terceros perjudicados, y sean incluidos en la inspección siniestro.

En caso de presentarse alguna de las faltas anteriormente descritas dentro de un periodo igual o menor a un año, se aplicará las siguientes sanciones:

Tipo de falta	Consecuencia
Falta leve	Apercibimiento con copia al expediente
Falta grave	Apercibimiento con copia al expediente y suspensión de la Red de hasta 5 días
Falta muy grave	Resolución del contrato

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

Cantidad de faltas por categoría	Equivalencia
3 faltas leves	1 grave
2 faltas leves	1 falta muy grave

Todas las faltas deben estar categorizadas y documentadas en el expediente como apercibimiento al contrato.

El proveedor podrá apelar los apercibimientos con evidencia contundente que demuestre lo contrario a lo indicado en la falta.

JJ. Debido proceso para sanciones:

La unidad de Proveduría Institucional de INS SERVICIOS S.A, será el ente responsable de fiscalizar y evaluar los aspectos de ejecución de los servicios objeto de esta contratación y determinar las sanciones que correspondan, con el fin de garantizar que el Adjudicatario cumpla con las obligaciones indicadas en esta contratación.

Las sanciones por aplicar se realizarán sobre la categorización de faltas leves, graves y muy graves establecidas en el punto HH y con la recurrencia y consecuencia indicada.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos N° 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.

KK. Para la determinación de una falta, se aplicará el procedimiento que se describe a continuación:

- 1 INS SERVICIOS S.A, notificará por medio de correo electrónico, la posible falta incurrida por el Adjudicatario.
- 2 El Adjudicatario tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir del recibo de la notificación, para presentar las pruebas de descargo respectivas.
- 3 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 Adjudicatario 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 ambos casos se hará una valoración de la prueba y los hechos y se emitirá una resolución final del caso.

V. REQUISITOS TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO:

- A.** El Adjudicatario deberá firmar un contrato de confidencialidad con INS SERVICIOS S.A, así como con el personal asignado a la prestación del servicio, que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización.
- B.** Que como Adjudicatario garantiza y se compromete a disponer durante toda la vigencia del contrato del personal necesario para garantizar un servicio oportuno a los asegurados y/o terceros perjudicados.
- C.** El adjudicatario tendrá la obligación de brindar el servicio mediante personal debidamente capacitado para ello y a mantenerlo en tal estado.

- D.** Que como Adjudicatario se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los procedimientos y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS SERVICIOS S.A. para la ejecución del servicio contratado.
- E.** Que como Adjudicatario asume la responsabilidad 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, así como reintegrar a INS Servicios todos los gastos y pagos en que incurra producto de demandas judiciales, o reclamos administrativos, que empleados, ex-empleados, subcontratados o ex-subcontratados de ese adjudicatario interpongan en contra del contratante, en reclamo de derechos laborales.
- F.** Que como Adjudicatario asume la responsabilidad de los equipos y los implementos asignados por INS Servicios S.A. para la prestación del servicio contratado, en cuyo caso deberá responder por el perjuicio económico que pueda darse en relación con la pérdida, el robo o los daños diferentes al propio uso de los equipos y los implementos. Para lo cual faculta a INS Servicios S.A. para deducir del pago de la factura por los servicios prestados el monto correspondiente a la reposición del bien, según se convenga con la Administración. En caso de que no se logre un arreglo de pago, la administración deducirá de oficio hasta un 25% del monto de cada una de las facturas del proveedor hasta cubrir la totalidad del valor del bien, o en su defecto podrá proceder con la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

1. Dispositivos móviles

El ADJUDICATARIO asume el costo de las herramientas tecnológicas, por lo que deberá contar con:

- a) Teléfono inteligente según las especificaciones indicadas en este cartel.
b) Cámara o dispositivo para fotografía digital debe cumplir con al menos:

- Resolución mínima de 8 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.

c) 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 debe ser notificada con 24 horas de anticipación a INS Servicios S.A. a la dirección de correo electrónico atencionsiniestros@insservicios.com. **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.

G. El Adjudicatario se compromete a ejecutar el plan contingente señalado por la Administración.

H. El Adjudicatario, deberá ser acreditado por parte de INS SERVICIOS S.A o quien este designe, para brindar el servicio de inspección de siniestros, según la capacitación que se indica a continuación:

Capacitación Especializada: Una vez que el adjudicatario o quien este designe como Inspector, recibirá capacitación en oficinas de INS Servicios o el lugar que este indique.

INS SERVICIOS S.A. informará a las partes, una vez adjudicados, la fecha para las capacitaciones indicadas, con al menos 2 días hábiles de anticipación.

Capítulo IV: SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

A. Las Ofertas que hayan cumplido con las dos primeras etapas se les evaluará de la siguiente manera:

1. Evaluación de Atestados:

1.1 Experiencia en Inspección de Siniestros (Total: 20 puntos): Se evaluará la experiencia en Inspección de Siniestros de Automóviles de la persona propuesta como INSPECTOR, de acuerdo con la siguiente tabla:

Experiencia	Puntaje
Menos de 3 meses	0
Más de 3 meses hasta 6 meses	5
Más de 6 meses hasta 1 año	10
Más de 1 año hasta 2 años	15
Más de 2 años	20

Nota: Deberá presentar con la oferta el Anexo 2 Guía a completar para demostrar la experiencia, debidamente cumplimentado, asimismo la Administración se faculta su verificación en cualquier momento de la etapa de contratación o de ejecución de este.

- 1.2 Experiencia en Servicios con Desplazamiento en Carretera en Rutas Nacionales (Total: 35 puntos):** Se evaluará la experiencia del INSPECTOR propuesto, en servicios que se requieran desplazamientos en carretera y conocimientos en rutas nacionales, de acuerdo con la siguiente tabla:

Experiencia	Puntaje
Menos de 2 años	0
Más de 2 años hasta 3 años	5
Más de 3 años hasta 4 años	15
Más de 4 años hasta 5 años	20
Más de 5 años	35

Nota: Deberá presentar con la oferta el Anexo 2 Guía a completar para demostrar la experiencia, debidamente cumplimentado, asimismo la Administración se faculta su verificación en cualquier momento de la etapa de contratación o de ejecución de este.

- 1.3 Preparación académica (25 puntos).** Se evaluarán los siguientes atestados del INSPECTOR propuesto:

Cantidad de Atestados	Puntaje
Hasta 5 atestados	25
Noveno año de Educación Media aprobado	5
Bachillerato en Educación Media	5
Mecánica (Curso de al menos 20 horas)	5
Servicio al Cliente (Curso de al menos 20 horas)	5
Ofimática (Curso de al menos 20 horas)	5

Nota: En caso de tener más de un atestado de un rubro, solo se ponderará una sola vez.

1.4 Vehículo automotor para brindar servicios según requerimiento de Anexo 1 Distribución de Zonas (20 puntos). A continuación, se detalla vehículo, años de antigüedad y puntaje según lo indicado en el título de propiedad:

Tipo Motocicleta	
Antigüedad Vehículo	Puntaje
Entre 0 hasta 2 años de antigüedad	20
Más de 2 años y hasta 3 años de antigüedad	15
Más de 3 años y hasta 4 años de antigüedad	10
Más de 4 años y hasta 7 años de antigüedad	5

Tipo Automóvil	
Antigüedad Vehículo	Puntaje
Entre 0 hasta 5 años de antigüedad	20
Más de 5 años hasta 10 años de antigüedad	15
Más de 10 años hasta 15 años de antigüedad	10
Más de 15 años hasta 19 años de antigüedad	5

Consideraciones:

- En caso de contar con más de un vehículo ofertado, se ponderará solo el que acredite mayor puntaje.
- Para cada vehículo deberá especificar marca, modelo, año del vehículo según título de propiedad.

- Solo está permitido ponderar para el tipo de vehículo que se define en el Anexo 1 Distribución de Zonas.
- B.** En todos los casos, la calificación se hará de 0 a 100 puntos, y el mínimo de puntaje aceptable, para una eventual contratación en los servicios objeto de este cartel, es de **sesenta (60) puntos**.
- C.** Para los efectos, de selección, los oferentes deben aportar toda la documentación, y atestados solicitados en este Cartel. Con los que se puede constatar y verificar claramente todos los parámetros de esta calificación.
- D.** 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.
- E.** Las constancias que no cuenten con esta información completa no serán consideradas. En ningún caso, será tomadas en cuenta para efectos de esta calificación, los atestados que se refieran a experiencia en servicios de naturaleza distinta a los ofrecidos a través de este Cartel.
- F.** El oferente, que obtenga la mayor calificación según la Evaluación de Atestados, será adjudicado para brindar sus servicios en la Zona Asignada.
- G.** INS Servicios, aceptará como puntaje mínimo para adjudicar, el equivalente al sesenta (60) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese porcentaje, INS Servicios, se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada.
- H. Cláusula de Desempate:** En el supuesto que existan oferentes elegibles con igual calificación deseada en una Zona Asignada, INS Servicios, aplicará los siguientes criterios de desempate:
1. Se aplicará lo indicado en el Artículo 55 bis del Reglamento de Contratación Administrativa

2. Se elegirá al OFERENTE, que haya brindado servicios de igual naturaleza a INS Servicios, o Grupo INS y exista constancia de eso.
3. Se utilizará el criterio de mejor resultado obtenido en la prueba técnica.
4. Si continúa el empate, se procederá a convocar a las partes para realizar procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria, por parte del Departamento de Proveeduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso.

Quando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS Servicios, se admitirá en forma excepcional, la oferta de personas físicas invitadas que no se hayan inscrito en el concurso y que no se haya podido conseguir que lo hagan. Esta circunstancia debe estar respaldada por una decisión motivada. Si en el concurso no se completa la lista de elegibles de alguna de las zonas descritas en el Anexo 1 Distribución de Zonas, se procederá a declarar inopia.

Capítulo V: APLICACIÓN PRUEBA TÉCNICA:

- A. EL INSPECTOR ofertado por el ADJUDICATARIO deberá recibir capacitación técnica y realizar una prueba para poder brindar el servicio.
- B. La Capacitación Técnica Teórica: Se brindará capacitación teórica con duración de 6 horas, en la fecha, hora y lugar que la Administración defina al menos 2 días hábiles previos inicio.
- C. Posterior a la Capacitación Técnica se aplicará una prueba a los INSPECTORES en oficinas de INS Servicios S.A. o el lugar que este designe.
- D. La prueba consiste en los temas vistos en la Capacitación Técnica y deberá obtener como nota mínima de 80 puntos.
- E. Si el INSPECTOR designado por el OFERENTE no alcanza la nota mínima en la Prueba Técnica, contará con una única oportunidad de repetir la prueba, en caso de que

continúe sin aprobación, el OFERENTE quedará automáticamente descartado para brindar el servicio.

- F.** Las personas propuestas como INSPECTORES que hayan brindado el mismo servicio para INS Servicios S.A. después de Julio del 2018 inclusive estarán excluidos de la Capacitación Práctica y de la Prueba Técnica, para este último se tomará como referencia la nota equivalente a 100 puntos.
- G.** INS Servicios S.A., se faculta en revisar las ofertas iniciales que cumplan con las tres etapas anteriores, para sustituir a los OFERENTES que no hayan completado esta etapa.
- H.** La oferta podrá formularse en el mismo orden de numeración indicado anteriormente, señalando en cada caso el número de requisito y/o condición que se conteste, la misma debe estar firmada digitalmente y la recepción de documentos serán únicamente por medio del correo electrónico atencionsiniestros@insservicios.com
- I.** Los aspectos no contemplados en el presente cartel se regirán por lo dispuesto en la Ley del INS, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y normas conexas que sean aplicables.