



INS Servicios S.A.

Departamento Financiero Administrativo Área de Proveeduría

Contratación Exceptuada N° 2022PP-000006

PLIEGO DE CONDICIONES

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

Noviembre 2022

Página 1 de 49

Tabla de contenido

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES.....	3
1.1 DEFINICIONES.....	3
1.2 NORMATIVA APLICABLE.....	5
1.3 INVITACIÓN.....	6
1.4 OFERTAS EN CONJUNTO Y EN CONSORCIO.....	6
1.5 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE.....	7
1.6 MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CARTELARIAS.....	8
1.7 ASPECTOS SUBSANABLES.....	8
1.8 SOLICITUD DE ACLARACIONES Y OBJECIONES AL CARTEL.....	8
1.9 ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS.....	9
CAPÍTULO II: PRIMERA ETAPA ASPECTOS FORMALES.....	10
I. CONDICIONES GENERALES DEL OFERENTE.....	10
II. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE.....	15
III. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO.....	18
IV. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO.....	20
CAPÍTULO III: SEGUNDA ETAPA - ASPECTOS TÉCNICOS.....	22
I. DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR.....	22
II. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE.....	27
III. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO.....	31
IV. FALTAS PARA LOS ADJUDICATARIOS.....	37
Faltas Leves:.....	37
Faltas Graves:.....	38
Faltas muy graves:.....	40
V. REQUISITOS TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO:.....	42
CAPÍTULO IV TERCERA ETAPA: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN ...	44
CAPITULO V CUARTA ETAPA: CAPACITACIÓN Y APLICACIÓN PRUEBA TÉCNICA:	48

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

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES

1.1 DEFINICIONES

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

- 1.1 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.
- 1.2 Asegurador (a):** Quién asume los riesgos que le traslada la persona asegurada y que está obligado a indemnizar o a cumplir la prestación prometida.
- 1.3 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
- 1.4 Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable, tal como el nombre, número de identificación, dirección domiciliaria, entre otros.
- 1.5 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.
- 1.6 División de zonas:** Se refiere al listado oficial de zonas geográficas e independientes definidas por la administración. Este listado se encuentra en el Anexo 1 Distribución de Zonas y no corresponden necesariamente a una

distribución geopolítica, sino a una segregación de territorios determinada por INS Servicios.

- 1.7 **Evento:** Corresponde al suceso o necesidad de que el ASEGURADO sea atendido por parte de EL INSPECTOR, según lo determine INS SERVICIOS S.A.
- 1.8 **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.
- 1.9 **Hecho relevante:** situación, circunstancia, indicio o presunción de algún hecho que puede ser de importancia considerar para el análisis de un reclamo.
- 1.10 **Información confidencial:** información de carácter privado propiedad de las partes, que con ocasión de la prestación del servicio se tenga acceso y que no deberá ser compartida, copiada, cedida, ni divulgada por ningún medio ni circunstancia con terceras personas.
- 1.11 **INS:** Instituto Nacional de Seguros.
- 1.12 **Inspector:** Persona física quien es designada por el oferente o adjudicatario como responsable de brindar los servicios objeto de esta contratación.
- 1.13 **Oferente:** Persona física o jurídica, interesada en brindar el servicio y que presenta su oferta, con la expectativa de ser parte de la red de proveedores.
- 1.14 **Proveedor o Adjudicatario:** 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 proveedores, deberán cumplir con los requisitos y condiciones que establece este pliego de condiciones.
- 1.15 **Unidad usuaria:** Corresponde al Departamento Centro de Soporte Seguro de Automóviles, responsable de la administración, gestión y control del servicio de inspección de siniestros en INS SERVICIOS S.A.
- 1.16 **Zona asignada:** Corresponde al territorio geográfico establecido por INS SERVICIOS S.A y de referencia para la asignación de eventos, 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.

1.17 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 con la lista de zonas, Anexo 1 Distribución de Zonas.

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 n.º7494) y su Reglamento (Decreto Ejecutivo n.º33411). 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 (INS), creada al amparo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica, Ley n.º8653.

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.º12 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 Inspección y atención de eventos para diferentes zonas del país.

Con fundamento en lo anterior, INS SERVICIOS S.A requiere contratar el servicio para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y ATENCIÓN DE EVENTOS PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS**, de una manera eficiente y oportuna en un horario 24/7/365, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los asegurados y/o terceros 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.

1.3 INVITACIÓN

INS Servicios S.A., a través de su Proveduría, les invita a participar en el proceso de contratación por principios n.º. 2022PP-000006, el cual tendrá como fecha de inicio de recepción de ofertas el 7 de noviembre de 2022 a las 7:45am y finalizará el 25 de noviembre de 2022 a las 10:00am.

Los interesados en participar en esta contratación deberán presentar sus ofertas en formato digital por medio del buzón del correo atencionsiniestros@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 OFERTAS EN CONJUNTO Y 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 regirá según las disposiciones contenidas en los artículos del 72 al 77 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

1.5 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

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

- a. Conocer completamente las condiciones del concurso, con sus eventuales 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. Que en caso de resultar adjudicado, 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 y obligaciones 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.

1.6 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.

1.7 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.º81 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.

1.8 SOLICITUD DE ACLARACIONES Y OBJECIONES AL CARTEL

Los interesados podrán interponer recurso de objeción al presente cartel o solicitar aclaraciones a través del correo electrónico atencionsiniestros@grupoins.com en forma digital firmado digitalmente, dentro del primer tercio del plazo para presentar ofertas. No se aceptarán recursos ni gestiones 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.

1.9 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.

1.9.1 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”.

1.9.2 Segunda Etapa: elegibilidad técnica.

Se considerarán ofertas elegibles desde el punto de vista técnico, las que garanticen y cumplan con los términos y condiciones que se establecen en el Capítulo III “Aspectos Técnicos”.

1.9.3 Tercera etapa: ponderación y selección.

Las ofertas que cumplan 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 y cantidad de asignación dispuesta en el Anexo 1 Distribución de Zonas.

1.9.4 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. En el caso de que el oferente no cuente con personas propuestas aprobadas, la plica será inelegible, y, en consecuencia, no podrá ser ADJUDICADO salvo que se esté en el supuesto de adjudicación por inopia comprobada que se regula en el presente cartel.

CAPÍTULO II: PRIMERA ETAPA ASPECTOS FORMALES

I. CONDICIONES GENERALES DEL OFERENTE

A. Requisitos de admisibilidad:

- A.1. El oferente ya sea persona física o jurídica, debe probar que se encuentra debidamente inscrito ante la Administración Tributaria como contribuyente constando como actividad en el Registro Único Tributario (RUT) la que corresponde al objeto de la contratación, o una actividad afín en el caso de que la descripción en el sistema no sea específica a la que desempeñará el adjudicatario; asimismo, deberá encontrarse como patrono activo y al día o trabajador independiente ante la Caja Costarricense del Seguro Social. En el caso de que requiera contar con patente comercial, deberá contar con el permiso municipal correspondiente en relación con la organización y el giro comercial que llevará a cabo. El oferente deberá contar con amplias posibilidades de auto organización para efectos del servicio a brindar. Para el cumplimiento de este requisito deberá presentar con su oferta declaración jurada con no más de un mes de emitida en la cual bajo la fe de juramento declare cumplir con lo dispuesto en el presente inciso.
- A.2. El oferente deberá incluir en su oferta la cantidad de inspectores indicados en el “Anexo 1 Líneas del concurso - Distribución de Zonas” de forma tal que el proveedor garantice que se contará con un inspector que pueda atender el servicio cuando sea requerido, en el entendido que un aviso de accidente puede darse 24/7 los 365 días del año y la atención del inspector debe darse en los plazos establecidos en el presente cartel.

INS SERVICIOS S.A. podrá a su sola discreción solicitar el aumento o disminución en la cantidad de inspectores por línea ofertada debido a la variación de la demanda. En el caso de aumento INS Servicios deberá extender una invitación al proveedor adjudicado en la zona para que manifieste en el plazo de 10 días hábiles, si está anuente a proponer personas que puedan satisfacer la necesidad de demanda. Para los casos de disminución, en el mismo plazo indicado en el presente párrafo, se indicará al contratista la afectación que le causará la disminución a efectos de que cuente con el aviso anticipado correspondiente que le permita tomar las previsiones y medidas pertinentes para hacerle frente a la disminución.

INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho a solicitar el cambio tipos de móviles indicadas en el “Anexo 1 Líneas del concurso - Distribución de Zonas” cuando las condiciones de movilidad dentro de la zona lo ameriten.

- A.3. El oferente deberá velar porque los inspectores ofrecidos, sean distintos a los de otros oferentes, de manera que no se puede adjudicar al mismo inspector en dos o más líneas (zonas), salvo que se esté en el supuesto de adjudicación por inopia comprobada que se regula en el presente cartel.
- B.** Cláusula anticorrupción y de responsabilidad civil contractual: Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir por sí ni por persona interpuesta 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 número 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 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe encontrarse inscrito como patrono o trabajador independiente, 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 asignados que no tengan la doble condición de adjudicatario se encuentren debidamente incluidos en la planilla correspondiente en la seguridad social del país, para lo cual deberá aportar la planilla que demuestre que el inspector esté incluido. Para el caso de inspectores que a su vez sean adjudicatarios, deberán acreditar que se encuentran inscritos como trabajadores independientes o como trabajador en planilla.

INS SERVICIOS S.A verificará en cualquier momento 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 la debida 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 número 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, número 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes número 7636, Ley Creación del ICODER, N.º7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda número 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 del 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 en los términos que define el artículo 71 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- N. Vigencia de las ofertas:** Se entenderán vigentes las ofertas por el plazo máximo para emitir el acto de adjudicación (artículo 67 del RLCA), a partir de la apertura de ofertas, salvo indicación en contrario 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. En caso de que la figura presentada lo requiera, debe indicar cual es el representante del oferente.
- 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 del 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 del 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 mediante publicación en su página web oficial, por lo que será responsabilidad de los oferentes el mantenerse atento a dichas publicaciones.

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” y “Requisitos Técnicos del Oferente”, pero que cumplan los requisitos mínimos formales para la prestación del servicio de inspección de siniestros y atención de eventos, 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 deberá facturar una vez prestado el servicio de forma íntegra a satisfacción de INS Servicios. El comprobante electrónico que emita el proveedor deberá cumplir con lo dispuesto por el artículo n.º18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas y demás normativa que regule los requerimientos de sistema y contenido mínimo de la factura. En caso de que el proveedor emita una factura por un servicio que no haya sido recibido a satisfacción, manifiesta y acepta que renuncia ante cualquier tipo de reclamo relacionado con la emisión de la factura, eximiendo de toda responsabilidad a INS Servicios por la emisión anticipada de la factura, y renunciando a cualquier gestión de cobro en relación con cualquier factura que no esté amparada en un servicio recibido a satisfacción de INS Servicios.
- U.** INS SERVICIOS S.A 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 IBAN 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 emitidas por el adjudicatario y cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz DGABCA-NC-12-2016, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del adjudicatario, en caso de que no cumpla o presente dichos requisitos. Para el caso de ofertas en consorcio, será obligación de la parte designada como responsable el emitir la factura correspondiente.
- W.** La factura debe ser electrónica acorde con las disposiciones definidas en la Resolución número 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 atencionsiniestros@grupoins.com como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda con sus respectivos archivos XML.

- 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 servicios conciliado por la Administración del Servicio y aportar el pago de las respectivas especies fiscales.
- Y. Forma de pago:** Trámite 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura (a satisfacción de INS SERVICIOS S.A.).
- Z.** Al adjudicatario, se le retendrá el 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta, sobre montos 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@grupoins.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 considere 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 y medio 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 y aceptación de todos los requerimientos cartelarios y calidad del servicio.

C. Registro de Oferentes: Debe completar el formulario Anexo número 3 OFERENTE- Declaración Jurada, publicado en la página web de INS Servicios S.A. 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, según sea el caso y adjuntar copia de esta.

E. Declaraciones:

1. El oferente nacional debe aportar declaración jurada, que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos **Nº22 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 Nº9024.

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.

F. Certificaciones.

1. El oferente deberá presentar certificación de que se encuentra al día ante el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, FODESAF.
2. El oferente nacional que sea persona jurídica debe aportar certificación original y actualizada (a la fecha de apertura) de la personería jurídica no podrá tener un

plazo de expedición no mayor a un mes al momento de la presentación.

3. El oferente nacional constituido como persona jurídica deberá presentar 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 un mes al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, monto del capital social, distribución del capital social según cada participación, la naturaleza de las participaciones, el nombre y cuota de participación de quienes sean propietarios del capital social. Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior, el sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de propiedad hasta el nivel final de persona física, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios.
4. El oferente nacional en cumplimiento del Artículo 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.

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).

5. El oferente nacional constituido como persona jurídica en cumplimiento del Capítulo II de la Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal, debe presentar junto con su oferta documento que acredite que se encuentra en cumplimiento con la presentación de la declaración del Registro de Transparencia y Beneficiarios Finales, para la cual aportará una copia de la declaración vigente al momento de la recepción de ofertas.

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 readjudicación 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, o en su defecto la fecha en que INS SERVICIOS S.A designe. 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 confirmará la recepción de dicha orden.

- 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, número 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes número 7636, Ley Creación del ICODER, N.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda número 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, 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 Ley de 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, beneficiarios finales o consorcios debe de notificar el cambio respectivo ante INS SERVICIOS S.A. en el momento que este ocurra.

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 no 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: ₡125 000,00 (ciento veinticinco 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 cada uno de 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 establecido por el Banco Central de Costa Rica, 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.** 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 que INS SERVICIOS S.A designe. Se considerará causal para iniciar el proceso de resolución el incumplimiento de esta disposición.
- 5. Coordinación de la ejecución del servicio:** Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo atencionsiniestros@grupoins.com, o al teléfono 2284-8500 extensión 2173 o 2171.

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: SEGUNDA ETAPA - ASPECTOS TÉCNICOS

I. DETALLE TÉCNICO DEL SERVICIO A REALIZAR

EL PROVEEDOR prestará los servicios objeto del contrato, según lo requiera INS SERVICIOS S.A., la asignación de servicios se podrá hacer con base en la cercanía del inspector 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.

1. INS SERVICIOS S.A., podrá modificar unilateralmente 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 S.A. Todo lo anterior, se fundamentará según criterio técnico por INS SERVICIOS S.A.
2. INS SERVICIOS S.A. o quien este designe, ejercerá fiscalización sobre la ejecución del servicio contratado. Esta fiscalización abarcará, pero no está limitada a:
 - Coordinar lo correspondiente al servicio contratado.
 - Atención de quejas y reclamos e incumplimientos contractuales.
 - Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados.
 - Solicitar información relacionada con los procesos de inspección, ya sea de manera general o específica.
 - Revisión de las condiciones y requisitos, de las móviles cuando lo estime necesario.
 - Cualquier otra que le sea designada para verificar el cumplimiento de las condiciones del servicio contratado.
 - Capacitar o reforzar con los proveedores y sus inspectores cualquier tema que sea relacionado con la operativa.
3. La fiscalización podrá realizarse de manera presencial o virtual, así como también podrá disponer de un fiscalizador en la manera que INS SERVICIOS S.A. lo requiera.
4. INS SERVICIOS S.A. o quien este designe, podrá fiscalizar en una jornada de horario 24 horas, los 365 días del año.

5. Es parte integral de las condiciones operativas del presente cartel lo dispuesto en el “Manual de Capacitación de Proveedores SA-M-003” y cualquiera de sus versiones o actualizaciones durante la vigencia del contrato.
6. 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.
7. INS SERVICIOS S.A proporcionará los implementos necesarios para identificar al proveedor como tal ante el cliente y/o terceros, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del INS o INS SERVICIOS S.A. en vestimenta y en automotores del adjudicatario, ni utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS SERVICIOS S.A.
8. INS SERVICIOS S.A. 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, así como la inclusión de datos falsos, inexactos o alterados en la documentación o información que se remita a INS Servicios o al INS.

9. 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.
10. INS SERVICIOS S.A., proporcionará los uniformes los cuales son de uso obligatorio del INSPECTOR para brindar el servicio. La entrega se realizará por INSPECTOR habilitado y serán proporcionados como se detalla a continuación:

Insumos	Cantidad	Periodicidad
Casco modular	1	1 cada 4 años
Protectores de rodillas	1	1 cada 4 años
Capa impermeable	1	Anual
Camisa	8*	Anual
Pantalón	8*	Anual
Banda de gafete para brazo	1*	Anual
Gafete	1*	Anual
Identificador de móvil	1	1 cada 4 años

- * Todos los insumos se entregan en diferentes tractos, además, todos los implementos serán entregados con la leyenda “Servicio contratado”, con excepción de las rodilleras.
11. Se aclara, que la indumentaria es de uso exclusivo para brindar el Servicio de Inspección de Eventos 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.
 12. En caso de requerir uniformes o implementos adicionales, debe tramitar la solicitud a través de INS SERVICIOS S.A. asumiendo el proveedor el costo que corresponda según la última compra en que se incurra para la compra del equipo el personal a su cargo, se facilitará de acuerdo con la disponibilidad. En caso de pérdida o daño no justificado el PRESTATARIO debe cubrir el costo.
 13. Así mismo, los uniformes y demás indumentaria son entregadas por INS SERVICIOS S.A. en depósito, por lo que deben ser cuidados y ser devueltos al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de no realizarse dicha devolución, se aplicará el debido proceso y aplicación de Garantía de Cumplimiento.
 14. La pérdida o deterioro del Gafete por negligencia, será repuesto por INS Servicios S.A. en cuyo caso se realizará el rebajo a la factura siguiente o el cobro directo, los montos corresponderán según el costo de la última compra. El costo de reposición del gafete será de US\$10 o su equivalente en colones al tipo de cambio de venta del día definido por el Banco Central de Costa Rica.
 15. Sobre la Presentación personal del INSPECTOR: El adjudicatario debe velar en todo momento para que los inspectores propuestos en su oferta guarden durante la prestación del servicio y mientras porten el uniforme, indumentaria e identificadores, una presentación adecuada y recatada, que demuestre formalidad y buena presencia.
 - Los zapatos, deben ser cerrados y discretos, de tonos negros, café o grises, de amarrar, preferiblemente altos o similar al tipo hitec, que protejan los tobillos. En ningún caso está permitido el zapato tipo tenis.
 - 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, los abrigos que se utilicen deben combinar adecuadamente con la vestimenta que utilicen, no se deben utilizar sudaderas o chaquetas deportivas.

- 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. Los que no los usan deben de mantenerlos adecuadamente afeitados. Las uñas de las manos deben tener un largo adecuado y permanecer limpias.
- Vestimenta especial: Previa autorización de la administración podrá utilizarse, camiseta tipo polo, según el color previamente acordado. Pantalón tipo formal, Docker o mezclilla (no se permiten rotos o con parches), así mismo la administración podrá autorizar otro tipo de vestimenta.

16. 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 proveedoras nivel nacional, para la atención de nuestros clientes, siendo que la contratación para este servicio no es de carácter exclusivo con el proveedor.

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

- Ley 9877 “Ley de Contra el Acoso Sexual Callejero”.
- Ley 7476 “Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia”.
- Ley 7975 “Ley de Información No Divulgada” Artículo 7º—Confidencialidad en las relaciones laborales o comerciales.
- Ley 7472 “Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”.
- Ley 8653 “Ley Reguladora del Mercado de Seguros”.

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

19. Aspectos subsanables: Serán sujetos de subsanación los aspectos contemplados en el artículo número 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.

20. Precio: la tarifa a pagar por el servicio brindado se registrará de acuerdo con la siguiente tabla:

Zona	Km Base ¹	Tarifa	Monto por Km Adicional ²
GAM	N/A	₡8 960,00	N/A
Rural Zona 1	18	₡11 050,00	₡118,00
Rural Zona 2	23	₡12 530,00	₡118,00
Rural Zona 3	29	₡14 580,00	₡118,00
Rural Zona 4	39	₡16 650,00	₡118,00
Rural Zona 5	36	₡24 110,00	₡118,00
Rural Zona 6	52	₡38 500,00	₡118,00

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 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, aplica para cualquier tipo de móvil (automóvil o motocicleta) a discreción a utilizar según el adjudicatario según las restricciones indicadas en el Anexo 1 Distribución de Zonas.

Detalle de Zonas		
GAM	La Merced San Pedro Desamparados Guadalupe Pavas Tibás	Belén Alajuela Cartago Heredia
Zona 1	Puntarenas Pérez Zeledón Grecia	San Ramón Atenas
Zona 2	Ciudad Neilly Puriscal	Liberia
Zona 3	Los Santos Turrialba Santa Cruz	Ciudad Quesada Limón Guápiles

Detalle de Zonas		
Zona 4	Quepos - Parrita Nicoya	Cañas Palmar
Zona 5	Upala	
Zona 6	Península de Nicoya (Sector Puntarenas)	

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	

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

II. 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.

- El oferente debe de indicar en su oferta los siguientes datos:
 - Nombre completo, razón o denominación social y nombre de fantasía si lo tuviese.
 - Número de cédula física o jurídica.
 - Dirección geográfica amplia y específica, provincia, cantón, distrito, número o nombre de calles y/o avenidas, características propias que permita su adecuada ubicación geográfica.
 - Dirección de correo electrónico.
 - Números de teléfono móvil y opcional teléfono fijo, que garantice una oportuna comunicación.

2. El oferente deberá presentar junto con su oferta, los siguientes documentos:
 - Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal o persona física responsable de firmar la oferta.
 - En caso de persona jurídica debe aportar certificación no mayor a un mes de haber sido emitida en la que conste la representación legal.
 - 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.
 - 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 la contratación exceptuada gestionada previamente por INS Servicios S.A.: 2019PP-000003).
 - 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.
 - Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que conste la inscripción del oferente en la actividad sujeta a contratación.
 - Hoja de delincuencia vigente del oferente persona física o representante legal, así como de los inspectores propuestos.
 - 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.
 - En caso de participar en más de una zona debe garantizar la cantidad de INSPECTORES indicada. 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.
 - Presentar el Anexo número 3 OFERENTE- Declaración Jurada.
3. El oferente deberá presentar para el INSPECTOR propuesto:
 - Declaración jurada con el nombre del INSPECTOR, indicar el correo electrónico y al menos un número de teléfono móvil, disponibles para atención de eventos.

- Especificar claramente la ZONA BASE del INSPECTOR (provincia, cantón y distrito), de conformidad con Anexo 1 Distribución de Zonas.
- 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).
- Copia de la planilla de la CCSS del adjudicatario, en la que indique que el INSPECTOR está incluido como trabajador. En caso de presentar un consorcio, tanto el adjudicatario como los inspectores, deben estar inscritos como trabajadores independientes.
- 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.
- Copia del último título que demuestre la escolaridad, como mínimo el de sexto grado de escuela aprobado. El mismo podrá ser verificado en cualquier momento a criterio de INS SERVICIOS S.A.
- Declaración Jurada de acuerdo con el Anexo 2 Guía a completar para demostrar la experiencia.
- Hoja de delincuencia del INSPECTOR, no mayor a un mes de emitida.
- El OFERENTE deberá certificar a través de una DECLARACIÓN JURADA, que el INSPECTOR cuenta con las siguientes capacidades y recursos:
 - Habilidad numérica comprobada.
 - Facilidad de expresión.
 - Manejo del estrés.
 - Manejo de clientes alterados o complejos.
 - Que cuenta con orientación de servicio al cliente.
 - Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico y aplicativos móviles.
 - El INSPECTOR debe contar con dispositivo móvil inteligente bajo los siguientes requerimientos mínimos:
 - Plan postpago con una capacidad de descarga de datos de al menos 20GB.
 - Velocidad de internet 4G o superior.
 - Capacidad de almacenamiento interna o extendida de al menos 64GB.
 - Velocidad RAM de 4GB o superior.
 - Android con un máximo de 2 versiones de antigüedad en el sistema operativo, iOS 16 o superior.
 - El plan de datos debe garantizar en todo momento la velocidad mínima indicada.

- La cámara debe contar al menos con las siguientes características o capacidades:
 - Resolución mínima de 8 Megapíxeles
 - Zoom óptico 5X
 - Enfoque automático.
 - ISO 100 a 1600.
 - Balance de blancos automático.
 - Indicador de fecha y hora de la toma de la fotografía.

INS SERVICIOS S.A. se reserva la potestad de solicitar mejoras a los planes de datos si así lo considera necesario para la adecuada transferencia de datos e información, así como la instalación y uso de aplicativos propios o de terceros que resulten necesarios para la mejor atención y gestión de los servicios solicitados al inspector, para lo cual concederá un plazo máximo de 30 días naturales para su acatamiento por parte del adjudicatario.

INS SERVICIOS S.A se reserva la potestad de solicitar dispositivos móviles de mayor capacidad dependiendo de las necesidades o actualizaciones del mercado o sistemas, en cuyo caso notificará la necesidad de actualización con al menos 30 días naturales para su implementación por parte del adjudicatario

- Declaración jurada indicando que el proveedor garantiza que contará con personal que pueda ejecutar el servicio contratado según sea requerido.
 - Declaración jurada indicando disposición para aceptar y cumplir los protocolos de servicio a ejecutar durante la prestación de los servicios.
 - Presentar el Anexo número 4 INSPECTORES- Declaración Jurada.
- 4.** El oferente deberá presentar para cada uno de los vehículos automotores propuestos lo siguiente:
- Indicar la cantidad de móviles y sus respectivas placas de identificación disponibles para brindar el servicio, así como presentar fotografías de estos por los cuatro costados, VIN y odómetro.
 - Las móviles en caso de motocicletas pueden tener antigüedad máxima de 10 años y en el caso de automóviles de 20 años, en caso de que durante la ejecución del servicio se cumpla la antigüedad máxima establecida el adjudicatario deberá realizar la actualización de la móvil.
 - Título de propiedad del vehículo con el cual se prestarán los servicios. Si el vehículo no está a nombre del OFERENTE o del INSPECTOR, debe adjuntar el

correspondiente contrato de comodato, suscrito entre el dueño registral del vehículo y el adjudicatario autorizando la posesión, el uso y disfrute del vehículo por parte de un tercero para la prestación de este servicio, autenticado por notario público, así como una copia de la cédula de identidad del dueño registral del vehículo. El OFERENTE podrá presentar en su oferta un vehículo con placa temporal, sin embargo, quedará con la obligación de actualizar el número de placa definitiva, una vez otorgada.

- 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 faculten otros medios de movilización, deberán procurar estar en condiciones funcionales, estéticas y concordantes con normativas vigentes.

III. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO

1. Confidencialidad: De conformidad con lo establecido en el artículo No. 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, tanto el ADJUDICATARIO como sus INSPECTORES deben 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.

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

3. INS SERVICIOS S.A. o quien este designe podrá realizar inspecciones, fiscalizaciones y recoordinationes, en el momento que lo considere oportuno, en virtud de que el servicio que se requiere contratar no es de carácter exclusivo.

4. INS SERVICIOS S.A se arroga el derecho de resolver el contrato, si el servicio brindado por el contratista incurre en incumplimientos en la prestación del servicio en cuestión, para lo cual se establecerá el debido proceso conforme la Ley de Contratación Administrativa.

5. 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 beneficio de terceras personas o a título propio.

6. El adjudicatario contará con la experiencia, el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.

7. 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 S.A. 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.

8. El adjudicatario no realizará cobro alguno a los asegurados y/o terceros perjudicados, ni podrá aceptar dádivas de ningún tipo por los servicios contemplados en este cartel.

9. 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.

10. El adjudicatario atenderá las consultas que realice INS SERVICIOS S.A en un plazo que no debe de exceder de 12 horas naturales, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de asegurados y/o terceros perjudicados.

11. 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.

12. 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.

13. El adjudicatario debe informar de manera oportuna a la administración cualquier situación que afecte el servicio prestado.

14. 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.

15. 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.

16. El adjudicatario, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato. El hacerlo dará pie a la resolución contractual de la presente contratación.

17. El adjudicatario deberá informar a INS SERVICIOS S.A. al correo: atencionsiniestros@grupoins.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:

- i. 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.
- ii. Cambios de representantes en la personería.
- iii. Cambio del inspector que brinda el servicio, en este caso deberá presentar y cumplir los requisitos para el nuevo inspector.
- iv. 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, así mismo deberá cumplir con los requisitos mínimos, capacitaciones y aprobar la prueba técnica respectiva. El adjudicatario no podrá interrumpir ni suspender 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.

18. El adjudicatario será responsable por el pago de todos los gastos derivados del uso de las móviles, equipos, para la prestación del servicio contratado.

19. El adjudicatario, deberá velar por la imagen, buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos dispuestos para la prestación del servicio.

20. 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 2 horas a partir de la ocurrencia del evento.

21. 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 evento.

22. El adjudicatario deberá velar porque el inspector recopile toda la información tanto del asegurado como de cualquier otra parte involucrada sin importar si tiene o no seguro, donde debe tomar todas las fotografías correspondientes y la debida declaración. En caso de omisión o faltante de información, el caso no será cancelado por parte de INS SERVICIOS S.A. Para lo anterior el inspector debe informar al cliente que la inspección en el sitio incluyendo la declaración, no tiene ningún costo, ni afectación de la siniestralidad.

23. 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.

24. En caso de que INS SERVICIOS S.A. no obtenga respuesta por parte del proveedor en la asignación de eventos por cualquiera de las siguientes

situaciones:

- i. No obtenga respuesta.
- ii. Esté desconectado.
- iii. No se encuentre en el lugar reportado.
- iv. Existan problemas de técnicos y/o físicos para la atención del siniestro.

Realizará como máximo dos (2) intentos seguidos por el sistema de comunicación tecnológico definido para tal fin y procederá a la reasignación manual al INSPECTOR más cercano, independientemente de la zona a la cual pertenezca. Lo anterior, en procura de la atención más oportuna al asegurado.

En caso de que la asignación no se diera por el sistema automatizado, la coordinación del inspector por parte del adjudicatario dependerá de los parámetros y necesidades establecidas por INS SERVICIOS S.A.

Casos de excepción: El adjudicatario acepta que, en caso de contingencia, necesidad de servicio al cliente o cercanía al evento, otro inspector ajeno a su zona de atención pueda atender eventos dentro de su zona asignada. Igualmente, acepta movilizarse o movilizar a sus inspectores a otras zonas para apoyar la atención de eventos fuera de su zona asignada, lo anterior, según necesidad y excepción que INS Servicios S.A. determine.

25. En caso de detectarse envío de registros, documentos o archivos de atención incompletos o que deba ser aclarado por parte del inspector, INS SERVICIOS se reserva el derecho de inactivar al inspector para la atención de nuevos casos, hasta tanto complete la información faltante y sea recibida a satisfacción.

26. Cuando se presenten fallas en los sistemas, redes o aplicativos utilizados en la atención de los eventos y previa autorización de INS SERVICIOS S.A., el inspector deberá confeccionar la inspección de forma manual, según lo establecido en el protocolo establecido para tal fin y dispondrá de un máximo de 12 horas naturales después de restaurado el sistema para realizar la respectiva inclusión en los sistemas requeridos

27. 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.

28. 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.

29. 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 S.A. por medio del correo: atencionsinuestros@grupoins.com, de manera que sean atendidas oportunamente.

Si el desacuerdo o la diferencia permanece, se procederá de acuerdo con lo establecido en la normativa interna, y en lo que ésta no regule aplicará lo dispuesto en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y lo referente a resolución o rescisión contractual, Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social número 7472, 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.

30. 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:

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 creación del evento / Total de eventos atendidos

NIVEL SERVICIO ZONA RURAL	
Meta	90%
Fórmula	Total de eventos con llegada en tiempo (según escala de tiempos) a partir de la creación del evento / 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

IV. FALTAS PARA LOS ADJUDICATARIOS

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

Faltas Leves:

1. Cuando incumpla injustificadamente con alguno de los indicadores de servicio mensuales, presente de forma incompleta o insuficiente el registro de información relacionado con el evento atendido.
2. Cuando presente un registro con fotografía de baja calidad que impidan la tramitación del caso a lo interno de INS Servicios o del INS.
3. Cuando tarde más de tres horas en remitir el registro de información o envío de

- fotografías luego de finalizada la atención del evento.
4. Cuando se compruebe la reproducción, alteración parcial o variación total del contenido de los formularios o documentos oficiales.
 5. Incumplimiento en protocolos de atención o comunicados realizados por la administración.
 6. Omisión de los protocolos de información de interés para los procesos propios del servicio que presta.
 7. No utilizar ni portar los equipos e insumos requeridos de forma expresa y/o brindados por la administración para la atención del servicio.
 8. Utilizar un logo tipo que no se ajuste a las políticas dispuestas en el presente cartel y/o que no haya sido aprobada su utilización.
 9. No utilizar la indumentaria de acuerdo con lo establecido en el presente cartel.
 10. Utilizar móviles no inscritas ni autorizadas por INS SERVICIOS S.A. para la atención de los casos.
 11. Incumplir con el plazo establecido para la entrega de ampliaciones, sin que medie justificación razonable comprobada.
 12. No incluir para todos los involucrados, sean asegurados o no, la totalidad de las imágenes e información del caso en tiempo y forma.
 13. En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido notificado y autorizado de previo por INS SERVICIOS S.A.
 14. Incumplir con el código de vestimenta y presentación personal detallados en el presente cartel.
 15. Presentarse a la atención de casos siendo acompañados por terceras personas, sin que medie justificación y/o autorización previa por parte de la administración.
 16. Contratar y utilizar un ancho de banda de conexión a internet inferior a la especificada en el presente cartel.
 17. Incumplir con los plazos definidos por la administración, para la atención de cualquier tipo de solicitud.
 18. No aportar, previo a su vencimiento, la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.
 19. No asistir a citas, capacitaciones o similares, coordinadas previamente, sin que medie justificación razonable comprobada.

Faltas Graves:

1. Acumular al menos una falta leve por mes por 3 meses consecutivos.
2. Recomendar, sugerir, instigar o promover a los asegurados la utilización de determinado (s) taller (es), servicios de grúas o cualquier otro servicio de esta

índole.

3. Utilizar indebidamente o con fines distintos los insumos, equipos electrónicos y accesos a sistemas de información suministrados por la administración para la atención del servicio.
4. No disponer de la cantidad de inspectores adjudicada, por un plazo mayor a 30 días naturales, sin que medie justificación razonable comprobada o autorización de la administración para su disminución.
5. Cuando preste el servicio con personal no autorizado por la Administración.
6. Cuando el contratista o el inspector ocasione por sí o por parte del personal a cargo del adjudicatario o a su cargo, daños derivados de la prestación del servicio o con ocasión de éste.
7. Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario en blanco.
8. Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS SERVICIOS S.A. o quien este designe para tal efecto.
9. Portar uniformes y/o identificadores de compañías de la competencia del Instituto Nacional de Seguros.
10. Omitir el notificar que presta servicios de igual o similar naturaleza a la competencia del Instituto Nacional de Seguros.
11. Transferir o facilitar a terceras personas el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS SERVICIOS S.A. para la atención de eventos.
12. 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.
13. 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 evento, 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.
14. Cuando el PROVEEDOR se niegue a brindar el servicio o incumpla con la disponibilidad de los recursos ofertados para brindarlo.
15. Manipular los tiempos de aceptación, llegada y finalización de los eventos asignados.
16. Alterar, manipular o sesgar la medición de distancias recorridas para la atención de eventos.
17. Aceptar dádivas de un asegurado y/o terceros por la ejecución del servicio contratado o por omitir, modificar, obviar o no reportar información de interés que puedan afectar los intereses del Instituto Nacional de Seguros o sus subsidiarias.

18. Utilizar móviles sin derecho de circulación, pólizas contra daños a terceros o revisión técnica vehicular al día.
19. Cobrar por cualquier concepto montos adicionales a los asegurados.
20. Cuando se compruebe la omisión o no envío de un hecho relevante evidente, con un tiempo superior a las 12 horas posteriores a la finalización de la atención del evento.

Faltas muy graves:

1. 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.
2. Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa o sin autorización expresa de INS Servicios S.A.
3. Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y/o de los requisitos solicitados.
4. Inducir a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del INS y/o sus subsidiarias.
5. Inducir o coaccionar al cliente para que se realice el servicio bajo términos y condiciones distintas a las contratadas.
6. Carecer de la implementación de actividades de control dirigidas a identificar documentos fraudulentos, falsos o alterados, así como alteraciones a la dinámica del siniestro que generen una falsa representación de la forma en que aconteció el hecho que dio pie al aviso de accidente o atención del evento.
7. Realizar cualquier tipo de declaración pública, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los intereses comerciales e imagen del Instituto Nacional de Seguros, sus subsidiarias o sus clientes.
8. Utilizar imágenes, información o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A.
9. Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
10. Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados, a cambiar de compañía aseguradora.
11. 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.
12. 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.
13. Cuando el adjudicatario sea declarado en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
 14. La revelación que el adjudicatario, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso.
 15. Se compruebe agravación de daños por parte del adjudicatario al vehículo asegurado y/o terceros perjudicados, y sean incluidos en la inspección siniestro.
 16. 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.
 17. Acoso sexual al personal del Grupo INS, personal del adjudicatario y/o clientes.

En caso de presentarse alguna de las faltas anteriormente descritas serán acumulativas por periodos anuales y se aplicará las siguientes equivalencias:

Tipo de falta	Consecuencia
Falta leve	Apercibimiento con copia al expediente.
Falta grave	Apercibimiento con copia al expediente y suspensión del servicio por 5 días hábiles.
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 graves	1 falta muy grave

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 presente pliego de condiciones y con la recurrencia y consecuencia indicada.

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

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 faltaincurrida por el adjudicatario.
- 2 El adjudicatario tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir del recibode la notificación, para presentar las pruebas de descargo respectivas.
- 3 Vencido el plazo para el descargo por parte del contratista de la posible faltaincurrida, 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., el cual deberá 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.
- B. 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. Ejecutar los servicios contratados bajo los procedimientos y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS SERVICIOS S.A. para su

ejecución.

- 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 S.A. 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.

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) Correo electrónico: El oferente deberá contar e indicar una cuenta de correo electrónico que va a ser utilizada para la comunicación entre ambas partes; cualquier modificación debe ser notificada con 24 horas de anticipación a INS Servicios S.A. a la dirección de correo electrónico atencionsiniestros@grupoins.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 S.A 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 adjudicatario se compromete, en caso de requerirse, 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 TERCERA ETAPA: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

- A.** En esta tercera etapa se realizará el proceso de evaluación de ofertas y adjudicación donde las Ofertas que hayan cumplido con las dos primeras etapas se les evaluará de la siguiente manera:

Evaluación de atestados:

- 1.1 Experiencia en inspección de siniestros (Total: 35 puntos):** Se evaluará la experiencia en Inspección de Siniestros de la persona propuesta como INSPECTOR, de acuerdo con la siguiente tabla:

Experiencia	Puntaje
Sin experiencia	0
De 0 a 1 mes	5
De 1 a 3 meses	10
Más de 3 meses hasta 6 meses	15
Más de 6 meses hasta 1 año	25
Más de 1 año	35

Nota: Deberá presentar con la oferta el Anexo 2: “Guía a completar para demostrar la experiencia”, debidamente cumplimentado, INS Servicios S.A., se faculta la verificación en cualquier momento de la etapa de contratación o de ejecución del servicio.

- 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
Sin experiencia	0
Menos de 6 meses	5
De 6 meses a 1 año	15
De 1 a 2 años	20
De 2 a 3 años	25
Más de 3 años	35

Nota: Deberá presentar con la oferta el Anexo 2: “Guía a completar para demostrar la experiencia”, debidamente cumplimentado, INS Servicios S.A. se faculta la verificación en cualquier momento de la etapa de contratación o de ejecución del servicio.

- 1.3 Preparación académica (10 puntos).** Se evaluarán los siguientes atestados del INSPECTOR propuesto:

Cantidad de Atestados	Puntaje
Sexto grado	5
Noveno año de Educación Media aprobado	1
Bachillerato en Educación Media	1
Mecánica (Curso de al menos 20 horas)	1
Servicio al Cliente (Curso de al menos 20 horas)	1
Ofimática (Curso de al menos 20 horas)	1

Nota: Los rubros son acumulativos para un máximo de 10 puntos, 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		Tipo Automóvil	
Antigüedad Vehículo	Puntaje	Antigüedad Vehículo	Puntaje
Entre 0 hasta 2 años de antigüedad	20	Entre 0 hasta 5 años de antigüedad	20
Más de 2 años y hasta 3 años de antigüedad	15	Más de 5 años hasta 10 años de antigüedad	15
Más de 3 años y hasta 4 años de antigüedad	10	Más de 10 años hasta 15 años de antigüedad	10
Más de 4 años y hasta 7 años de antigüedad	5	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.** 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 la oferta que alcance al menos una calificación de sesenta puntos (60) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese porcentaje, INS SERVICIOS S.A., se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada.
- H.** Cada inspector propuesto se calificará de manera individual, en caso de ofrecer varios inspectores por línea, se promediará el puntaje obtenido entre los inspectores propuestos para la ponderación por línea.
- I. Cláusula de Desempate:** En el supuesto que existan oferentes elegibles con igual calificación deseada en una zona asignada, INS SERVICIOS S.A., 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 INSSERVICIOS S.A, 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, será excluida del proceso.

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, 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.

CAPITULO V CUARTA ETAPA: CAPACITACIÓN Y APLICACIÓN PRUEBA TÉCNICA:

Esta etapa final se aplicará a los adjudicados una vez seleccionados en la etapa III y deberán seguir los siguientes puntos:

- A.** El INSPECTOR ofertado por el ADJUDICATARIO deberá recibir capacitación técnica y realizar una prueba para poder brindar el servicio.
- B.** Capacitación técnica teórica: Se brindará capacitación teórica con duración de 6 horas aproximadamente, en la fecha, hora y lugar que la administración defina a menos 2 días hábiles previos inicio.
- C.** Posterior a la capacitación técnica se aplicará una prueba a los INSPECTORES
- D.** La prueba consiste en los temas vistos en la capacitación técnica y el Manual de Capacitación de Proveedores SA-M-003 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 inspector quedará automáticamente descartado para brindar el servicio y el proveedor deberá presentar un nuevo inspector con las calidades adjudicadas.
- F.** Las personas propuestas como INSPECTORES que hayan brindado el mismo servicio para INS Servicios S.A. después de enero del 2022 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.** 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 atencionsinuestros@grupoins.com

- H. Los aspectos no contemplados en el presente cartel se registrarán por lo dispuesto en la Ley del INS, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y normas conexas que sean aplicables.