

## **INS SERVICIOS S.A.**

### **PLIEGO DE CONDICIONES**

#### **TIPO DE CONTRATACIÓN**

Procedimiento Especial N° 2024XE-000001

Bajo la modalidad según demanda

#### **OBJETO CONTRACTUAL**

Servicios de Auxilio Vial en Carretera

#### **DEPARTAMENTO FINANCIERO ADMINISTRATIVO**

Área de Proveduría

#### **UNIDAD SOLICITANTE**

Departamento de Centro de Contactos

**Marzo 2024**



## Contenido

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES .....	4
1. DEFINICIONES.....	4
2. NORMATIVA APLICABLE.....	6
3. INVITACIÓN, PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS Y OBJECCIÓN AL CARTEL.....	7
4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN .....	7
5. ENVIO DE ACLARACIONES .....	12
6. OFERTA ELECTRÓNICA.....	12
7. OFERTA BASE .....	12
8. VIGENCIA DE LA OFERTA.....	13
9. IMPUESTOS.....	13
11. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES CARTELARIAS .....	14
12. ASPECTOS SUBSANABLES.....	14
13. PLAZO PARA DICTAR EL ACTO FINAL .....	14
14. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO .....	14
15. INSUMOS SUMINISTRADOS POR INS SERVICIOS.....	15
16. PRESUPUESTO.....	16
17. ORDEN DE INICIO.....	16
18. ADJUDICACIÓN POR INOPIA COMPROBADA.....	17
19. VIGENCIA DEL CONTRATO .....	17
20. DE LA VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....	17
21. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE .....	18
CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES.....	19
1. DOCUMENTACIÓN VERAZ .....	19
2. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL. ....	19
3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD.....	19
4. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....	19
CAPÍTULO III: REQUISITOS FORMALES Y TÉCNICOS .....	20
1. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO .....	20
2. DETALLE DEL SERVICIO A REALIZAR .....	20
3. REQUISITOS FORMALES .....	21
4. REQUISITOS TÉCNICOS .....	26



a) Requisitos para el oferente .....	26
b) Requisitos para el Equipo de Trabajo.....	28
c) Herramientas (Fotografías).....	29
CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	29
LISTA DE ELEGIBLES, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN .....	29
1. AUXILIO VIAL .....	30
2. CERRAJERÍA.....	32
CAPÍTULO V: CONDICIONES GENERALES A SABER POR EL ADJUDICATARIO	34
RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO.....	36
CAPÍTULO VI: APLICACIÓN DE SANCIONES .....	41
1. MULTAS Y CLÁUSULAS PENALES.....	41
2. FALTAS Y SANCIONES PARA LOS ADJUDICATARIOS .....	41
2.1. FALTAS .....	41
2.1.1. Faltas Leves .....	41
2.1.2. Faltas Graves .....	42
2.1.3. Faltas Muy Graves.....	43
2.2. SANCIONES.....	44
Sanciones ante la comprobación de Faltas Leves.....	44
Sanciones ante la comprobación de Faltas Graves.....	45
Sanciones ante la comprobación de Faltas Muy Graves .....	45
3. DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO .....	45
4. PRESCRIPCIÓN.....	46
CAPÍTULO VII: FORMA DE PAGO .....	46
1. FORMA DE PAGO.....	46
2. REAJUSTE DE PRECIO .....	48
CAPÍTULO VIII: DISPOSICIONES FINALES .....	49
CAPÍTULO IX: ACUERDO ÉTICO .....	50

## CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES

### 1. DEFINICIONES

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

1. **Accidente:** Acontecimiento inesperado, y ajeno a la voluntad del Asegurado y/o Tomador del que derivan daños o pérdidas indemnizables por la póliza. Sinónimo de evento.
2. **Administración:** Unidad designada por INS Servicios S.A. para la fiscalización de la contratación y su ejecución.
3. **Asegurado:** Se refiere a la persona física o jurídica a cuyo nombre se expide en la póliza, en cuyo favor se brindarán los servicios dispuestos en este pliego de condiciones.
4. **Calidad:** Capacidad que posee el servicio para satisfacer las necesidades y parámetros definidos. La calidad del servicio se asocia a su cualidad con relación a la satisfacción de quien lo recibe.
5. **Causas de fuerza mayor:** Acontecimientos de la naturaleza imprevisibles o previsibles, pero inevitables, contrarios a la voluntad de la persona y que impide hacer lo que se quería o debía.
6. **Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física, identificada o identificable, tal como el nombre, número de identificación, dirección domiciliaria, números de teléfono, direcciones electrónicas, fecha de nacimiento, entre otros.
7. **Datos sensibles:** Toda aquella información relativa al fuero íntimo de la persona, como por ejemplo los que revelen origen racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o espirituales, condición socioeconómica, información biomédica o genética, vida y orientación sexual; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.
8. **Equipo de trabajo:** Está integrado por empleados de El Proveedor, constituido como persona jurídica y/o física, debida y previamente autorizados por INS Servicios, para realizar la prestación de los servicios objeto de este pliego de condiciones, de conformidad con las disposiciones de este documento.
9. **Evento catastrófico:** Manifestación de la fuerza de la naturaleza de manera violenta y destructiva (terremoto, tornado, tsunami, inundación, huracán,



erupción volcánica), que implique la declaratoria de contingencia por parte de la Unidad de Continuidad de Negocio del INS.

10. **Falsa declaración:** Exposición de datos o manifestación de información sobre hechos propios respecto al objeto asegurado o a sus características hecha de forma incorrecta, falsa, imprecisa o inexacta efectuada por el asegurado, tomador, beneficiario, y/o contratante confabulen cuando la ley o las disposiciones contractuales le imponen bajo juramento o declaración jurada, la obligación de decir verdad. También puede ocurrir falsa declaración con respecto a las circunstancias que han ocasionado un evento.
11. **Confabulación:** En caso de que exista una falsa declaración y el contratista no informe de ella, será cómplice del hecho en cuestión.
12. **Fiscalización:** Facultad a cargo de la Administración para ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante, para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.
13. **Grupo INS:** Conglomerado conformado por las siguientes empresas: Instituto Nacional de Seguros, INS Valores Puesto de Bolsa, S.A, INS Valores Puesto de Bolsa, S.A, INS Servicios S.A., INS Red de Servicios de Salud, S.A.
14. **Incidente:** Cualquier evento que forma parte, de manera indirecta, del desarrollo habitual del servicio y que causa o puede causar una interrupción o una degradación de la calidad de este.
15. **INS:** Instituto Nacional de Seguros.
16. **INS Servicios:** Empresa subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros responsable de gestionar, fiscalizar y administrar el presente contrato.
17. **Impericia:** Infracción o incumplimiento del deber objetivo-general de cuidado o diligencia, impuesto por una norma, escrita o no, de cuidado, prudencia o diligencia, comprende entre otros, actos que se ejercen con quebranto a las reglas respectivas de técnica. Falta o insuficiencia de aptitudes para el ejercicio de la labor asignada.
18. **Oferente:** Persona física o jurídica que participa en un procedimiento de contratación administrativa, mediante la presentación de su oferta.
19. **Proveedor:** Persona física o jurídica, que tiene un contrato suscrito para brindar los servicios objeto de este pliego de condiciones. Es sinónimo de contratista o adjudicatario.
20. **Unidad:** Se refiere al vehículo a utilizar para el traslado del oferente y/o su equipo de trabajo para brindar los servicios objeto de este Pliego de condiciones.
21. **Urgencia:** Incidente que debe ser atendido de forma inmediata.



22. **Valor ético:** Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
23. **Zona asignada:** Corresponde al territorio geográfico establecido por INS Servicios y asignado al Proveedor para la prestación del servicio.
24. **Zona base:** Corresponde al territorio geográfico indicado por el Oferente donde se ubican sus operaciones

## 2. NORMATIVA APLICABLE

El presente pliego de condiciones se emite al amparo de la Ley n.º9986, Ley General de Contratación Pública (en adelante LGCP) y del Decreto Ejecutivo n.º **43808**, Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (en adelante RLGCP). La prestación de servicios no representa en ningún aspecto subordinación jurídica laboral, por tratarse de una contratación de servicios.

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

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

Se deja constancia que en aplicación de lo dispuesto en el oficio bajo consecutivo DGABCA-0737-2022 emitido por la Dirección General de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda, se autorizó a INS Servicios S.A. para que se prescindiera del uso del SICOP a efectos de realizar la contratación de los “Servicios Auxiliares” que sean requeridos.





### 3. INVITACIÓN, PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS Y OBJECCIÓN AL CARTEL

INS Servicios S.A., a través de su Proveduría, les invita a participar en el proceso de contratación exceptuada n.º 2024XE-000001, la cual tendrá su inicio de recepción **de ofertas digitales a partir del día 06 de marzo del 2024 a las 07:45 am y finalizará el 26 de marzo de 2024 a las 09:00 am para un total de 15 días hábiles.**

Podrán objetar el pliego de condiciones de la presente licitación todo potencial oferente o cualquier organización legalmente constituida para velar por los intereses de la comunidad donde vaya a ejecutarse la contratación o sobre la cual surta efectos. La Contraloría General de la República ostenta en exclusiva la competencia para conocer del eventual recurso, el cual deberá ser interpuesto dentro del plazo de los 8 días hábiles siguientes a la publicación del pliego de condiciones.

### 4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Con fundamento en lo anterior, INS Servicios S.A requiere contratar el **Servicio de Auxilio Vial en Carretera**, para todo el territorio nacional, de una manera eficiente y oportuna, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los asegurados y/o terceros perjudicados que se encuentran cubiertos por los seguros aquí mencionados u otros similares que INS Servicios S.A. solicite bajo las siguientes modalidades:

Tipo de servicio	Descripción
Paso de corriente	En caso de que el vehículo asegurado pierda la circulación autónoma por descarga de la batería (acumulador), se coordinará el servicio de paso de corriente, siempre que el vehículo lo permita, a fin de que este recupere su movilidad.  El Asegurado deberá indicar si el vehículo cuenta con condiciones particulares o especiales para que se realice el paso de corriente y se valore el envío de equipo especial (jumper o tungar) para brindar

	dicho servicio, con el fin de evitar daños al automotor.
Cambio de llantas y reparación (cuando aplique)	<p>En caso de que el vehículo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se coordinará el servicio de cambio de la llanta dañada por la de repuesto.</p> <p>En aquellos casos donde el repuesto no esté disponible o se pinchará más de una llanta, se coordinará la reparación correspondiente y se gestionará el traslado de la llanta dañada al centro de servicio o taller especializado más cercano al lugar de la ocurrencia del evento.</p>
Envío y abasto de combustible	<p>En caso de que el vehículo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por falta de combustible, de manera gratuita y por cada evento, según los límites establecidos en los planes de servicios de asistencia detallados en el Artículo “Ámbito de Cobertura”, a solicitud del Asegurado se coordinará el envío de dos galones (7.6 litros) de combustible en caso de automóviles, o de un galón (3.8 litros) del combustible que requiera el vehículo tipo: motocicleta, bicimoto, triciclo o cuadraciclo dicho servicio no podrá ser utilizado más de una (1) vez en un mismo día (cantidad de combustible podría variar si cambian las condiciones del seguro).</p>
Apertura vehicular	<p>En caso de que el vehículo asegurado se encuentre cerrado con las llaves adentro o que éstas hayan sido objeto de extravío, robo u olvido en un lugar diferente de donde éste se encuentre, se coordinará el envío de una persona para que realice la apertura del vehículo.</p>



	<p>No se podrá efectuar la apertura del vehículo de los vehículos cuyas llaves cuenten con dispositivos de seguridad que dificulten la apertura normal de éstos, así como de aquellos automóviles que tengan una cerradura especial, cuya apertura genere la pérdida de la garantía del fabricante.</p> <p>La apertura de llavines aplica únicamente para las puertas laterales del vehículo y la cajuela.</p> <p>Cuando el servicio sea requerido, la prestación se brindará únicamente al Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza; al efecto, previo a recibir el servicio, el solicitante deberá presentar la identificación que lo acredite como Asegurado.</p>
<p>Confección de llave</p>	<p>Se cubrirá además dentro del límite de cobertura establecido, en caso de extravío o robo de las llaves del vehículo asegurado, el costo de la apertura de éste y la confección de la llave si el vehículo no cuenta con un sistema de seguridad que evite la duplicación de la llave en el lugar donde haya sido requerida la asistencia.</p> <p>No se podrá efectuar la confección de la llave de los vehículos cuyas llaves cuenten con dispositivos de seguridad que dificulten la apertura normal de éstos, así como de aquellos automóviles que tengan una cerradura especial, cuya confección genere la pérdida de la garantía del fabricante.</p> <p>Cuando el servicio sea requerido, la prestación se brindará únicamente al Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza; al efecto, previo a recibir el servicio, el solicitante deberá presentar la</p>

	<p>identificación que lo acredite como Asegurado.</p>
<p>Reparación de neumático (Aplica para motocicletas, bicimotos, triciclos y cuadríciclos)</p>	<p>En caso de que la motocicleta, bicimoto, cuadríciclo o triciclo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se coordinará el traslado de la llanta dañada, por la de repuesto. Cuando el repuesto no esté disponible o se pinchó más de una llanta, se coordinará para gestionar la reparación correspondiente y sin costo alguno para el Asegurado, el traslado de la llanta dañada al centro de servicio o taller especializado más cercano al lugar de la ocurrencia del evento.</p> <p>A solicitud del Asegurado, se podrá gestionar el envío de un neumático nuevo, cuyo costo será asumido por el Asegurado cuando éste consienta pagarlo en el mismo momento de su entrega, indicando de previo al envío, las características del neumático.</p> <p>Este servicio estará limitado en horario y zona geográfica, lo cual se le recordará al Asegurado en el momento en que solicite el servicio.</p> <p>Cuando el Operador observe casos en que la llanta cuente con características o condiciones particulares, o el vehículo disponga de aros especiales que requieran el uso de una herramienta específica para desmontarlos, este deberá informarlo al asegurado, quien deberá indicar dicha condición al operador del servicio de asistencia para su consideración y deberá indicar además si dispone de la herramienta correspondiente para realizar esta labor. Si no se puede realizar la reparación del neumático en el momento de la solicitud, se</p>



	ofrecerá la coordinación de un servicio de remolque tipo plataforma hasta el lugar donde el Asegurado indique, ya sea el taller de reparación elegido o su casa de habitación.
Montaje de cadena (Aplica para motocicletas y bicimotos)	En caso de que la motocicleta o bicimoto asegurada pierda la capacidad autónoma de circulación por el desmonte de la cadena (no aplica por la ruptura de la cadena), se coordinará el envío de un prestador de servicios para el montaje de esta.
Vidriería	Se enviará un profesional para instalar el vidrio de tipo genérico (no el original de fábrica) de la ventana de las puertas laterales del vehículo asegurado que hayan resultado dañadas producto de la ocurrencia de un acto vandálico, intento de robo y/o hurto o un evento fortuito y accidental.

**Nota:** Todos los servicios estarán regidos por lo que se indique y limite en las CONDICIONES OPERATIVAS de cada seguro, por lo que podrán variar si así el Instituto Nacional de Seguros lo dispone, para ello se harán los adendum necesarios al presente pliego de condiciones y se les pondrá en conocimiento a los adjudicatarios del cambio de condiciones.

Los servicios se dividen de la siguiente manera:

**Auxilio Vial:**

- Paso de corriente
- Cambio de llantas y reparación
- Envío y abasto de combustible
- Reparación de neumático (aplica para motocicletas, bicimotos, triciclos y cuadríciclos)
- Montaje de cadena (aplica para motocicletas y bicimotos)
- Vidriería

### **Cerrajería:**

- Apertura vehicular
- Confección de llave

### **5. ENVIO DE ACLARACIONES**

Los interesados deberán enviar y solicitar aclaraciones a través del correo [ofertasmultiasistencia@grupoins.com](mailto:ofertasmultiasistencia@grupoins.com) en forma digital al área de Proveeduría cuando sea procedente, y dentro del plazo de los ocho días hábiles siguientes a la publicación del pliego de condiciones. Las solicitudes de aclaración serán resueltas dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación, esto de acuerdo con lo establecido en el artículo 93 del RLGCP.

### **6. OFERTA ELECTRÓNICA**

Toda oferta deberá ser presentada en formato digital al correo [ofertasmultiasistencia@grupoins.com](mailto:ofertasmultiasistencia@grupoins.com), para ello deberán utilizar el certificado de firma digital emitido por un ente certificador (bancos públicos, bancos privados y/o cualquier entidad financiera) o bien se admitirán ofertas firmadas manuscritamente, las cuales, deberán de ser escaneadas y remitidas por el correo electrónico y en caso de que la Administración tenga alguna duda se reserva el derecho de solicitarlas en físico atendiendo las disposiciones que al efecto establecen, a más tardar a la hora y fecha indicadas en el cartel como cierre de recepción de ofertas.

Las ofertas también podrán ser remitidas con firma manuscrita, siempre y cuando sean escaneadas y se envíen por medio del correo electrónico señalado con anterioridad; no obstante, la Administración se reserva el derecho de solicitar el documento físico en cualquier momento.

### **7. OFERTA BASE**

La oferta base es aquella que cumple con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones y sus anexos. Para el presente concurso solo se aceptará una sola oferta base conforme al artículo 125, inciso A), del RLGCP.

Para el presente concurso se aceptarán ofertas en consorcio, para ello deberá cumplir con las disposiciones establecidas en el artículo 125 de la RLGCP inciso D).



## 8. VIGENCIA DE LA OFERTA

La oferta deberá venir firmada digital o manuscritamente por quién tenga poder suficiente para ello. Esta deberá tener una vigencia de 120 días hábiles.

Con la presentación de la oferta en tiempo, se tiene por entendido y aceptado el contenido del pliego de condiciones, y, entiende por aceptado el plazo de vigencia de la oferta establecido en el pliego de condiciones y durante las diferentes etapas del procedimiento. Si hubiera alguna inconsistencia, la Administración hará la prevención durante la fase de subsanación de las ofertas.

El Oferente podrá dejar sin efecto su oferta, después de presentada, siempre y cuando INS Servicios S.A. reciba por escrito una justificación de peso, **antes de que venza el plazo fijado para la apertura de las ofertas.**

## 9. IMPUESTOS

Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio e indicar si están o no incluidos en el precio. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo 41 de LGCP y en el artículo 98 del RLGCP.

## 10. ESPECIES FISCALES

Al momento de presentar la oferta, se deberá cancelar el monto de ¢20,00 (veinte colones exactos) correspondiente al timbre de la Asociación Ciudad de las Niñas (artículo 3 de la Ley N° 6496), el cual deberá ser presentado al momento de presentar su oferta en formato digital. La cancelación del timbre deberá realizarse mediante un entero a favor de gobierno.

Para la formalización contractual se deberá cancelar el timbre fiscal correspondiente para este tipo de contrato, cuyo monto es de ¢50,00 (cincuenta colones exactos). El pago de especies fiscales se realizará mediante entero bancario, el cual detallará en el motivo: **el nombre del oferente y número de contratación**, debiendo adjuntar el comprobante al momento de la formalización contractual.

En la etapa de ejecución, el impuesto de timbre fiscal deberá cancelarse según el monto de las facturas que se emitan a la institución y que corresponden a cada uno



de los cobros de los servicios brindados por el adjudicatario, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago por no cumplir con lo acá establecido será responsabilidad del oferente. Ver Anexo n.º 6, sobre el “Cobro de especies fiscales y reintegro” Directriz MH-DCoP-DIR-0002-2023.

## 11. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES CARTELARIAS

Una vez publicado el aviso para concursar y hasta antes de la apertura de las ofertas, INS Servicios dispondrá únicamente de dos oportunidades para modificar de oficio el pliego de condiciones o para prorrogar el plazo de recepción de ofertas, todo conforme al artículo 40 de la LGCP y al artículo 92 del RLGCP.

Las modificaciones de las condiciones serán publicadas en el sitio web de INS Servicios S.A.

## 12. ASPECTOS SUBSANABLES

Serán aspectos subsanables únicamente los contemplados en el artículo 135 del RLGCP.

## 13. PLAZO PARA DICTAR EL ACTO FINAL

El acto final será dictado en el doble de plazo de recepción de ofertas. Únicamente en casos excepcionales y mediante acto debidamente motivado, se podrá prorrogar hasta por un plazo igual al de recepción de ofertas, lo cual se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 del RLGCP.

INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de adjudicar parcial, total o declarar infructuoso y/o desierto el presente concurso, según lo dispuesto en el ordinal 139 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.

## 14. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Todo oferente que resulte adjudicado, según el artículo 44 de la LGCP y el artículo 110 del RLGCP, deberá rendir una garantía de cumplimiento según las siguientes disposiciones:

**Monto:** Se deberá rendir una garantía de cumplimiento de ¢60.000,00 (sesenta mil colones exactos) por cada persona adjudicada.





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

**Forma de rendir la garantía de cumplimiento (Art. 111 RLGCP):** La garantía de cumplimiento, deberá ser rendida en moneda nacional (colones).

Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.

Se exceptúan de presentar estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por bancos estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta.

En caso de que se emita físicamente, el bono deberá depositarse según lo establecido por INS Servicios, el cual será responsable de su custodia.

**Devolución de las garantías de cumplimiento y retenciones (Art. 113 RLGCP):** La garantía de cumplimiento será devuelta a solicitud del interesado, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que la INS Servicios haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.

**Vigencia de la garantía de cumplimiento (Art. 114 RLGCP):** La garantía de cumplimiento debe mantenerse vigente durante todo el plazo del contrato, y deberá extenderse hasta por dos meses adicionales a la fecha de finalización del contrato.

## 15. INSUMOS SUMINISTRADOS POR INS SERVICIOS

Para la presente contratación INS Servicios S.A suministrará a los oferentes que resulten adjudicados los siguientes insumos:

- Gafete de Identificación como contratista.
- Otros\*\*

Los cuáles serán entregados a los adjudicatarios de la siguiente manera:



Insumo	Cantidad por Adjudicatario	Periodicidad	Encargado de realizar la entrega de los insumos
Gafete de Identificación como contratista.	1 por Proveedor. 1 por cada chofer que tenga a cargo.	1 vez durante la vigencia de la contratación.	Coordinador de Proveedores o quien la Administración designe.

Una vez se le notifique al adjudicatario que los insumos están listos para ser retirados éste contará con 3 días hábiles para hacer el retiro de estos en las oficinas Centrales del INS, San José, frente al Parque España, Piso 2, Recepción de INS Servicios S.A.

En caso de deterioro o extravío el adjudicatario deberá solicitarle la reposición con cargo a éste, de los insumos al Analista de Proveeduría de INS Servicios S.A.

La pérdida del Gafete por negligencia será repuesta por INS Servicios S.A., y en estos casos se realizará el rebajo de la factura siguiente. El costo de reposición del gafete será de US\$10 o su equivalente en colones al tipo de cambio de venta del día de la confección del gafete, definido por el Banco Central de Costa Rica

\*\*Otro insumo que la Administración determine necesario para la prestación del servicio.

## 16. PRESUPUESTO

INS Servicios S.A cuenta con un disponible presupuestario de: ₡3.240.000.000

## 17. ORDEN DE INICIO

Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el contratista cuando el acto de adjudicación o re-adjudicación adquiera firmeza y en los casos que se exija la constitución de la garantía de cumplimiento, ésta sea válidamente otorgada conforme a lo previsto en el artículo 44 de la LGCP.

INS Servicios notificará la fecha de inicio del contrato, dentro de los quince días hábiles posterior a la conclusión del proceso de capacitación; no obstante, INS

Servicios S.A. se reserva el derecho de prorrogar este plazo, en caso de requerirse, de lo cual dará aviso por escrito a las partes.

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

## 18. 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 Requisitos Formales y Técnicos, requisitos mínimos que deben cumplir los oferentes contratados por INS Servicios S.A. para la prestación del servicio, sí y sólo sí resulta conforme a derecho y es 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 **seis meses** después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una resolución motivada por parte de la Administración.

## 19. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato es anual y puede ser prorrogada por 3 períodos iguales hasta completar un máximo de 4 años.

La renovación operará de forma automática y hasta el plazo de vigencia previamente citado. Sin embargo, la Administración podrá poner fin a la relación contractual comunicándole al contratista con una antelación de al menos dos meses su intención de no prorrogar la contratación, lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en el ordinal 105 LGCP y el artículo 280 RLGCP.

## 20. DE LA VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución del contrato, velar por el cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones de las partes; así como, gestionar y facilitar la coordinación de todos los aspectos técnicos y administrativos que se requieran “INS Servicios S.A.”, designa a la Gerencia del Centro de Contactos como encargada de la fiscalización y la correcta ejecución del servicio objeto de la presente contratación.



## 21. RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

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.

La sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento al pliego de condiciones, disposiciones legales y reglamentarias vigentes (Art. 123 RLGCP).

Además, con su oferta el oferente admite y declara:

- a) Conocer completamente las condiciones del concurso, sus aclaraciones o modificaciones, y aceptar todos los términos y condiciones que en ellos constan.
- b) Cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social de los colaboradores incluidos en su planilla, cuando corresponda.
- c) El eventual contrato entre las partes no generará responsabilidad alguna para la Administración respecto de materia de seguridad social.
- 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 (os) contratista (s) y para ello, deben verificar con frecuencia todos los anuncios y notificaciones con respecto al procedimiento, en atención a lo establecido en la normativa que rige la materia.
- f) Cumplir durante una eventual etapa de ejecución contractual, con todas las condiciones incluidas en su oferta, así como cualquier manifestación adicional que favorezca a la Administración.
- 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 los permisos, autorizaciones, recursos, infraestructura y experiencia necesaria para la prestación del servicio objeto de la presente contratación.

## CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES

### 1. DOCUMENTACIÓN VERAZ

Toda la documentación que se adjunta a la oferta deberá ser fiel y exacta a los documentos originales. La Administración se reserva el derecho de solicitar los documentos originales en cualquier etapa del procedimiento, incluida la ejecución contractual. La introducción de hechos falsos al procedimiento, comprobada mediante el debido proceso, será causal de resolución contractual, sin perjuicio de la aplicación de cualquier otra sanción pertinente.

### 2. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.

Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley n.º 8422, así como acatar lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta del Grupo INS en lo que les sea aplicable y demás normativa emitida por el INS dispuesta al efecto.

### 3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

A continuación, se señalan los requisitos de admisibilidad que deberán ser presentados por los potenciales oferentes:

- A. Adjuntar de manera completa y firmado el anexo n.º 1 denominado “Información del Oferente”.

### 4. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

**Elegibilidad de las ofertas:** La elegibilidad de las ofertas se realizará en dos etapas, según el siguiente orden: **formal y técnica**. Ninguna oferta será evaluada en la etapa técnica, si no cumple los requisitos de la etapa formal.



- a. **Primera Etapa: Elegibilidad Formal:** Serán elegibles, desde el punto de vista formal, las ofertas que se ajusten a los requerimientos legales previstos en el pliego de condiciones y a toda la normativa aplicable, de conformidad con los términos y condiciones formales establecidas en el Capítulo III Requisitos Formales y Técnicos y sus anexos.
- b. **Segunda Etapa: Elegibilidad Técnica:** Se considerarán ofertas elegibles desde el punto de vista técnico, las que adicionalmente garanticen y cumplan con los términos y condiciones técnicas que se establecen en el Capítulo III Requisitos Formales y Técnicos y sus anexos.

## CAPÍTULO III: REQUISITOS FORMALES Y TÉCNICOS

Las especificaciones formales y técnicas detalladas en el pliego de condiciones y sus anexos son de cumplimiento obligatorio. En caso de que la oferta, no satisfaga los requerimientos formales y/o técnicos de INS Servicios S.A., la misma podrá ser excluida.

### 1. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

El presente pliego de condiciones establece los requisitos de ingreso, uso, y organización para la prestación de los servicios detallados en el apartado 4 Objeto de la Contratación.

INS Servicios S.A., requiere contratar el servicio para la realización de los eventos de Auxilio Vial en Carretera en beneficio de los asegurados, para lo cual, se detalla el requerimiento de personas y zonas en el anexo n.º 2.

INS Servicios S.A. se reserva la potestad de aumentar, disminuir o variar la cantidad y tipo de servicios requeridos, esto dependerá de las necesidades que sean debidamente justificadas por la Administración del Servicio tomando en consideración la demanda de este.

### 2. DETALLE DEL SERVICIO A REALIZAR

El Proveedor prestará los servicios objeto del pliego de condiciones, según lo requiera INS Servicios. La asignación de servicios se podrá hacer con base en la cercanía del proveedor con respecto al lugar donde se solicita el servicio por parte





del asegurado, o se podrá realizar tomando como referencia la zona asignada determinada por parte de INS Servicios.

INS Servicios, podrá modificar o ajustar la zona asignada, de conformidad con criterios de oportunidad, razonabilidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, así como la capacidad operativa que tenga el Proveedor para brindar sus servicios en las zonas definidas por INS Servicios. Todo lo anterior, se fundamentará en el criterio técnico de INS Servicios.

INS Servicios no garantiza un mínimo o un máximo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de clientes que requieran el servicio.

La fiscalización podrá realizarse de manera presencial o remota.

INS Servicios o quien este designe, podrá ejercer la potestad fiscalizadora en una jornada 24/7/365.

INS Servicios utilizará una herramienta tecnológica para la asignación y realización de servicio, sin embargo, también podrá utilizar otros mecanismos que considere pertinentes en el momento.

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

Ley n.º 7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.

Ley n.º 3284 “Código de Comercio”

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

### 3. REQUISITOS FORMALES

El oferente no debe contar con antecedentes (en los últimos 4 años a la fecha de publicación del presente pliego de condiciones) de salidas inmotivadas o resoluciones contractuales derivadas a incumplimientos (aplicación de faltas y sanciones) en la ejecución de servicios como proveedor, chofer o colaborador de



INS Servicios como del Grupo INS, ya que, en caso de ser así, su oferta podría resultar excluida del presente concurso.

El oferente deberá adjuntar a su oferta los siguientes documentos:

- a) **Lugar de notificaciones:** El Oferente debe indicar en su oferta un lugar cierto para recibir notificaciones del presente concurso; teléfono, correo electrónico y dirección física. En caso de omisión de cualquier dato, se entenderá y tomará como válidos los que consten en la oferta. De resultar adjudicado tomar en cuenta que si modifica el lugar de notificaciones debe comunicarlo inmediatamente a la proveeduría; siendo que, en caso de que no lo haga las notificaciones que resulten de la relación contractual quedarán notificadas en el lapso de 24 horas.
- b) Declaración jurada (Anexo n.º 4) en la que se indique que el oferente acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.
- c) Declaración jurada (Anexo n.º 4), en la que indique que posee todos los medios según requerimiento para la prestación del servicio indicado en su oferta.
- d) Declaración jurada (Anexo n.º 4) en la que se indique si el oferente, persona física o los representantes que conforman la personería jurídica, tienen participación accionaria en otras empresas relacionadas con la actividad automotriz (talleres de reparación, venta de repuestos, venta de accesorios para vehículos, ventas de autos, servicio de grúas, entre otros). En caso afirmativo indicar el nombre de estas empresas, con el detalle de la participación accionaria.
- e) Declaración jurada (Anexo n.º 4), en la que indique que entiende y acepta en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en este pliego de condiciones y se compromete al fiel cumplimiento de todo lo establecido en el mismo.
- f) Declaración jurada (Anexo n.º 4), en la que se indiquen los años de experiencia que tiene el oferente en el mercado brindando los servicios descritos en el presente pliego.



- g) El oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo n.º 3), indicando que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de la LGCP.
- h) El oferente deberá indicar en su oferta si posee algún familiar hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, laborando en INS Servicios, así como el departamento y área donde trabaja.
- i) El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo n.º 3), indicando el origen de los recursos, los ingresos y activos han sido adquiridos a través de actividades lícitas y legítimas, de igual manera, que nunca 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.
- j) El Oferente nacional debe aportar declaración jurada (Anexo n.º 3), que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 14 LGCP y Art. 32 del RLGCP), incluyendo el impuesto a la ley n.º 9024.
- k) Declaración jurada (Anexo n.º 4), en la que indique que los precios presentados en la oferta para el **Servicio de Auxilio Vial en Carretera** para la Contratación n.º 2024XE-000001, no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- l) Declaración jurada (Anexo n.º 4) de que tanto el Oferente y su equipo de trabajo cuentan con teléfono inteligente con acceso a internet mínimo de 4G o superior, con una velocidad mínima de 1 Mbps (colocar marca, modelo, sistema operativo y operador telefónico) y a mantener el sistema operativo mínimo requerido por parte de la Administración para Android y iOS..

La información de los teléfonos debe ser actualizada, en caso de cambio.

- m) El Oferente deberá certificar a través de una Declaración Jurada (Anexo n.º 4), que él y el Equipo de trabajo, según corresponda, cuentan con las siguientes capacidades y recursos:
- Habilidad numérica comprobada.
  - Facilidad de expresión.
  - Manejo del estrés.



- Manejo de clientes alterados o complejos.
  - Orientación de servicio al cliente.
  - Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico.
- n) Los contratos para ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deben incorporar una declaración jurada donde indiquen que se someterán a la jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia expresa a su jurisdicción. (Art. 121 RLGPC)
- o) El oferente nacional jurídico debe aportar certificación original y vigente de la personería legal, así como documento idóneo que acredite la naturaleza y propiedad de las acciones. Para el caso que se pretenda acreditar la naturaleza y propiedad de acción por medio de 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, la fecha de emisión de ésta no debe ser mayor a un mes al momento de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de los Lineamientos para el ejercicio y control del servicio notarial, la certificación deberá detallar el número del documento de identificación válido, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más, de las acciones del cliente o en su defecto del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado, cuando se opte por esta alternativa, junto con la certificación notarial se deberá acompañar una declaración jurada que indique los beneficiarios finales de la persona jurídica oferente. 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 en el capital social hasta el nivel final de persona física, solamente cuando ésta equivalga a poseer un porcentaje de participación indirecta, igual o superior al 10% en el capital social del cliente, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios. Se admitirá también para acreditar la naturaleza y propiedad accionaria el archivo en formato pdf oficial que genera la plataforma Central Directo que contiene la declaración del Registro de



Transparencia y Beneficiarios Finales (RTBF), lo anterior, siempre y cuando la fecha consignada en el archivo no exceda un mes calendario a la fecha de presentación de la oferta.

- p) El Oferente en cumplimiento del artículo n.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, deberá estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales, como patrono o trabajador independiente.

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

Los patronos y personas que realicen total o parcialmente actividades independientes o no asalariadas deben igualmente 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. 122 RLGCP).

- q) El oferente en cumplimiento del artículo 22 de la Ley n.º 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, Ley n.º 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes Ley n.º 7636, Ley Creación del ICODER, Ley n.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda n.º 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF.

INS Servicios S.A verificará esta información en la página Web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. INS Servicios se reserva el derecho de verificar durante el proceso de análisis de la oferta, así como en el período de vigencia del contrato el estado de los proveedores ante la CCSS, FODESAF y Ministerio de Hacienda, en caso de demostrar fehacientemente falsedad de la información aportada o presentar una deuda con las entidades antes mencionadas, esto será motivo para la exclusión de la contratación o



la resolución del contrato según corresponda, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones dispuestas en el RLGCP.

#### 4. REQUISITOS TÉCNICOS

##### a) Requisitos para el oferente

El Oferente deberá completar la información solicitada en el Anexo n.º 1,

- Especificar claramente la dirección de domicilio (provincia, cantón y distrito), y la Zona a Ofertar de conformidad con Anexo n.º 2: División de Zonas. (Una persona podrá mantener solamente una zona asignada, sin embargo, en caso de existir una necesidad operativa, se podrá desplazar a una o más zonas cercanas; si la persona cuenta con equipo de trabajo, cada persona de igual manera mantendrá una zona asignada).

Adicionalmente deberá adjuntar a su oferta los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal o persona física, en buen estado y vigente, por ambos lados.
2. Certificación de cuenta bancaria, preferiblemente del Banco Nacional de Costa Rica a nombre del oferente. En caso de que la cuenta bancaria esté a nombre un tercero, deberá justificar las razones por las cuales no se le puede realizar el pago a una cuenta propia y presentar una autorización firmada digitalmente de que el pago se realice a otra cuenta y se adjuntará una copia de la cédula de identidad del titular de la cuenta bancaria.
3. Fotocopia de licencia de conducir del oferente (persona física o jurídica) según corresponda, en buen estado y vigente, por ambos lados, para el tipo de vehículo que utilizará en la prestación del servicio.
4. Copia del título o certificación del Centro Educativo o Regional respectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP), que muestre el grado de escolaridad de primer y segundo ciclo de educación básica aprobado (escuela) o bien un título superior del Oferente (persona física o jurídica), según corresponda.





5. Constancia de infracciones que demuestre que no se tiene infracciones pendientes de pago.
6. Hoja de antecedentes penales no mayor a 3 meses de emitida. En el caso de personas jurídicas, deberá presentarla para cada uno de los representantes citados en la personería. La(s) persona(s) no debe contar con antecedentes penales.
7. Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas donde se acredite, un mínimo de seis (6) meses de experiencia relacionados al servicio objeto de esta contratación.
8. Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad sujeta a contratación.
9. Constancia por la Caja Costarricense del Seguro Social no mayor a 3 meses de emitida en donde se indique que el equipo de trabajo, se encuentra incluido dentro de su planilla. En caso de no tener equipo de trabajo, podrá presentar la constancia como trabajador independiente.
10. Constancia de póliza de Riesgos del Trabajo: El oferente 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 los trabajadores incluidos, 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. En caso de Cooperativas legalmente constituidas se requiere que cada concesionario propuesto aporte la constancia respectiva.
11. Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.
12. Vestimenta: El oferente deberá garantizar que su equipo de trabajo vista para la prestación del servicio una vestimenta casual o formal (no será permitido el uso de jeans rotos, desteñidos, camisas con frases obscenas o de tirantes y sandalias)
13. Póliza de responsabilidad civil no menor a 5 millones de colones que cubra al oferente y su equipo de trabajo en caso de tenerlo (cubre cualquier daño)



ocasionado al vehículo del cliente durante la prestación del servicio Auxilio vial – Cerrajería).

**Nota:**

- En caso de que el oferente no cuente con el título al cual se hace referencia en el inciso 4, puede solicitar una certificación y si para el momento de la presentación de la oferta no se la han entregado, deberá presentar una declaración de compromiso indicando el plazo de entrega. Si al cumplirse el plazo, el documento no ha sido entregado, se desestimaré la oferta.

**b) Requisitos para el Equipo de Trabajo**

1. Fotocopia de la cédula de identidad, en buen estado y vigente, por ambos lados.
2. Fotocopia de licencia de conducir, en buen estado y vigente, por ambos lados, para el tipo de vehículo que utilizará en la prestación del servicio.
3. Copia del título o certificación del Centro Educativo o regional respectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP), que muestre el grado de escolaridad de primer y segundo ciclo de educación básica aprobado (escuela) o bien un título superior del chofer.
4. Constancia de infracciones que demuestre que no se tiene infracciones pendientes de pago.
5. Hoja de antecedentes penales no mayor a 3 meses de emitida. La(s) persona(s) no debe contar con antecedentes penales.
6. Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas donde se acredite, un mínimo de seis (6) meses de experiencia en donde la misma se relacione al servicio objeto de esta contratación.
7. Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.

**Notas:**

- En caso de que el chofer no cuente con el título y solicite una certificación la cual está en proceso, deberá presentar una declaración de compromiso



indicando el plazo de entrega. Si al cumplirse el plazo, el documento no ha sido entregado, se desestimará la inclusión del chofer que incumple con el requisito.

- Un proveedor no podrá figurar en la oferta de otro proveedor como equipo de trabajo.

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 la 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 General de Contratación Pública.

### c) Herramientas (Fotografías)

Se deberán aportar las fotografías que constaten que se cumple con el mínimo requerido para la realización del servicio:

1. Cerrajería: Kit de apertura y de confección de llave (en caso de tenerlo)
2. Paso de corriente: Jumper (mínimo 1800 Amperios y 12 voltios)
3. Cambio de llanta:
  - a. Gata (Peso mínimo 3000 kg)
  - b. Llaves de ranas
4. Abasto de combustible:
  - a. Pichinga de al menos 8 litros para gasolina
  - b. Pichinga de al menos 8 litros para diésel
5. Herramienta para desmontar llanta y montaje de cadena (kit de llaves, cubos, llaves Allen, burra, entre otros)

**Nota:** En caso de que el oferente cuente con equipo de trabajo, deberá presentar las fotografías de las herramientas para cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

## CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### LISTA DE ELEGIBLES, SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN



- INS Servicios, elaborará una lista, con los oferentes que cumplan con todos los requisitos, denominada Lista de Elegibles.
- El proceso de evaluación se aplicará de forma individual para los participantes como personas físicas y/o jurídicas.
- La adjudicación se realizará por persona. Se permitirán las ofertas con más de una persona en una misma zona, pero no se podrá adjudicar más del cincuenta por ciento (50%) de personas requeridas, para una misma provincia a un único Oferente.

A continuación, se detalla la tabla de valores a considerar para la elección de los Prestatarios del Servicio en todo el Territorio Nacional, para los distintos servicios:

## 1. AUXILIO VIAL

- a. **Experiencia en Servicios (70 puntos):** Se evaluará la experiencia, en servicios de igual naturaleza a los ofertados, de acuerdo con la siguiente tabla:

Experiencia	Puntaje
De 6 meses a 2 años	10
De más de 2 años hasta 4 años	25
De más de 4 años hasta 6 años	40
De más de 6 años hasta 8 años	55
Más de 8 años	70

**Nota:** La experiencia en servicios se evaluará según la declaración jurada del Anexo n.º 4.

- b. **Preparación académica (20 puntos).** Se evaluarán los atestados que demuestren el conocimiento técnico en mecánica automotriz y sus módulos, de acuerdo con la siguiente tabla:

Preparación académica	Puntaje
Un título	10
Más de un título	20

**Nota:** Los títulos deben estar emitidos por una entidad reconocida y/o acreditada por una Institución Pública.

### c. Criterios sustentables (10 puntos)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos n.º 8839 y al artículo 44 de su Reglamento, en los cuales se autoriza a las instituciones de la Administración Pública a promover compras sustentables. En la valoración de la presente contratación se otorgarán diez puntos a los oferentes que en igualdad de condiciones demuestren que sus servicios incorporan criterios sustentables, de conformidad con el siguiente cuadro:

Categoría	Criterio	Descripción	Puntaje
Ambiental	Protección al medio ambiente	El oferente deberá adjuntar una declaración jurada que detalle las campañas de protección al medio ambiente (siembra de árboles, limpieza de playas, recolección de basura, limpieza de ríos, entre otras) promovidas por el oferente y/o en las que haya participado, en el último año anterior a la fecha de la apertura de las ofertas.	5 pts.
Social	Gestión de Responsabilidad Social	Presentación de una declaración jurada que contenga los proyectos de responsabilidad social que ha realizado el oferente en la comunidad, en el último año anterior a la fecha de la apertura de las ofertas.	5 pts.

En todos los casos, la calificación se hará de 0 a 100 puntos, y el mínimo de puntaje aceptable, para una eventual contratación es de **setenta (70) puntos**.

Para los efectos de selección, los oferentes deben aportar toda la documentación, y atestados solicitados en este pliego de condiciones, con los que se puede constatar y verificar claramente todos los parámetros de esta calificación.

El oferente, que obtenga la mayor calificación según la suma de los puntajes establecidos en puntos anteriores, será adjudicado para brindar sus servicios hasta

completar la cantidad máxima de proveedores en cada subzona. INS Servicios, aceptará como puntaje mínimo para adjudicar, el equivalente al setenta (70) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese puntaje, INS Servicios, se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada.

### Criterios de desempate:

En el supuesto que existan un número mayor de oferentes a la cantidad de proveedores deseables por zona geográfica, INS Servicios, aplicará los siguientes criterios de desempate:

- Se aplicará lo indicado en el Artículo 97 del RLGCP.
- Se utilizará el criterio de recepción de ofertas, donde tendrá prioridad el primero en presentar la oferta considerando la hora y fecha.
- Se elegirá al oferente, que haya brindado servicios de igual naturaleza a INS Servicios y que en el último año no haya tenido quejas. Debe existir constancia de eso.
- Si continúa el empate, se procederá a convocar a las partes para realizar un procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria, por parte del Departamento de Proveeduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso. La rifa constará de papeles en blanco y uno que indicará la palabra “GANADOR”, el oferente que saque el papel con dicha palabra será el adjudicado.

## 2. CERRAJERÍA

- a. **Experiencia en Servicios (70 puntos):** Se evaluará la experiencia, en servicios de igual naturaleza a los ofertados, de acuerdo con la siguiente tabla:

Experiencia	Puntaje
De 6 meses a 2 años	10
De más de 2 años hasta 4 años	25
De más de 4 años hasta 6 años	40
De más de 6 años hasta 8 años	55
Más de 8 años	70



**Nota:** La experiencia en servicios se evaluará según la declaración jurada del Anexo n.º 4.

- b. Preparación académica (20 puntos).** Se evaluarán los atestados reconocidos por una Institución Pública, que demuestren el conocimiento técnico en cerrajería:

Preparación académica	Puntaje
Un título	10
Más de un título	20

- c. Criterios sustentables (10 puntos)**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos n.º 8839 y al artículo 44 de su Reglamento, en los cuales se autoriza a las instituciones de la Administración Pública a promover compras sustentables. En la valoración de la presente contratación se otorgarán diez puntos a los oferentes que en igualdad de condiciones demuestren que sus servicios incorporan criterios sustentables, de conformidad con el siguiente cuadro:

Categoría	Criterio	Descripción	Puntaje
Ambiental	Protección al medio ambiente	El oferente deberá adjuntar una declaración jurada que detalle las campañas de protección al medio ambiente (siembra de árboles, limpieza de playas, recolección de basura, limpieza de ríos, entre otras) promovidas por el oferente y/o en las que haya participado, en el último año anterior a la fecha de la apertura de las ofertas.	5 pts.
Social	Gestión de Responsabilidad Social	Presentación de una declaración jurada que contenga los proyectos de responsabilidad social que ha realizado el oferente en la comunidad, en el último año anterior a la fecha de la apertura de las ofertas.	5 pts

En todos los casos, la calificación se hará de 0 a 100 puntos, y el mínimo de puntaje aceptable, para una eventual contratación es de **setenta (70) puntos**.

Para los efectos de selección, los oferentes deben aportar toda la documentación, y atestados solicitados en este pliego de condiciones, con los que se puede constatar y verificar claramente todos los parámetros de esta calificación.

El oferente, que obtenga la mayor calificación según la suma de los puntajes establecidos en puntos anteriores, será adjudicado para brindar sus servicios hasta completar la cantidad máxima de proveedores en cada subzona. INS Servicios, aceptará como puntaje mínimo para adjudicar, el equivalente al setenta (70) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese puntaje, INS Servicios, se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada.

#### **Criterios de desempate:**

En el supuesto que exista un número mayor de oferentes a la cantidad de proveedores deseables por zona geográfica, INS Servicios, aplicará los siguientes criterios de desempate:

- Se aplicará lo indicado en el Artículo 97 del RLGCP.
- Se utilizará el criterio de recepción de ofertas, donde tendrá prioridad al primero en presentar la oferta considerando la hora y fecha.
- Se elegirá al oferente, que haya brindado servicios de igual naturaleza a INS Servicios y que en el último año no haya tenido quejas. Debe existir constancia de eso.
- Si continúa el empate, se procederá a convocar a las partes para realizar un procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria, por parte del Departamento de Proveeduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso. La rifa constará de papeles en blanco y uno que indicará la palabra "GANADOR", el oferente que saque el papel con dicha palabra será el adjudicado.

#### **CAPÍTULO V: CONDICIONES GENERALES A SABER POR EL ADJUDICATARIO**

- a. INS Servicios o quien este designe podrá realizar inspecciones en el momento que lo considere oportuno, en virtud del servicio que se requiere contratar.



- b. El pago del servicio contratado será calculado y autorizado expresamente por INS Servicios S.A., al “Adjudicatario”, a las tarifas acordadas, en los términos y condiciones del presente pliego de condiciones y de acuerdo con lo establecido en el Anexo n.º 5: Costos por Servicio.

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 (artículo 18 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros) la información correspondiente al cálculo de tarifas y a los elementos que la componen.

- c. INS Servicios S.A se arroga el derecho de realizar evaluaciones de calidad sobre el servicio contratado, siendo que el mínimo aceptable mensualmente es de un 90% para las encuestas de satisfacción y de 94% para las evaluaciones de calidad en sitio. Dicho indicador podrá cambiarse durante la ejecución del contrato previa comunicación.
- d. INS Servicios S.A se arroga el derecho de no prorrogar el contrato, si los resultados de la evaluación de calidad en sitio y/o las encuestas de satisfacción no superan el mínimo requerido por 3 periodos (meses calendario consecutivos), para lo cual establecerá el debido proceso según lo establecido en el apartado faltas para el oferente.
- e. INS Servicios S.A. tendrá la potestad para valorar la continuidad del proveedor en el servicio y de conformidad con el **Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores** evaluar la calidad y cumplimiento de los trabajos desarrollados por el Contratista, por medio de encuestas y/o evaluaciones (Las encuestas y/o evaluaciones se podrán suministrar a quién así lo desee para su información) y gestionará los respectivos informes para elevarlo a procedimiento sancionatorio cuando proceda, caso contrario solicitará al Contratista las solicitudes de mejora que se requieran. En este sentido, el Contratista, deberá garantizar que todos los servicios contratados se ejecuten cumpliendo con los más altos estándares de calidad y corregir de inmediato las deficiencias que le señale INS Servicios S.A. como resultado de las evaluaciones y las encuestas de Calidad.



- f. Solución de diferencias: En caso de presentarse desacuerdos o diferencias que surjan en relación con la ejecución del servicio y lo dispuesto en este pliego y el contrato, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, límites de aprobación y compras con Caja Chica Departamento Financiero Administrativo y capítulo de Proceso para Aplicación de Sanciones, Multas o Finalización del Contrato de un Proveedor del Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores de INS Servicios S.A.; así como, de aplicación supletoria a lo que no esté expresamente regulado en la normativa mencionada con anterioridad téngase lo normado en la LGCP, y el RLGCP, así como en la Ley General de la Administración Pública.
  
- g. INS Servicios S.A. se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o afiliar nuevos adjudicatarios para disponer de una mayor cantidad de proveedores a nivel nacional, para la atención de nuestros clientes, siendo que la contratación para este servicio no es de carácter exclusivo con el proveedor.
  
- h. El adjudicatario da su consentimiento informado para que su voz y la de su Equipo de Trabajo cuando llamen a INS Servicios o sean llamados por colaboradores de INS Servicios sea grabada, lo anterior, con motivo de controles de calidad; así como, de poder utilizar dichas grabaciones dentro de los procedimientos administrativos sancionatorios que se den.

## RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

- a) Confidencialidad: El adjudicatario y su equipo de trabajo debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos a los que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a la Institución, para lo cual, firmará el contrato de confidencialidad correspondiente. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, se aplicara lo dispuesto en el Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores de INS Servicios S.A.; así como, de aplicación supletoria a lo que no esté expresamente regulado en la normativa mencionada con anterioridad téngase lo normado en la LGCP, RLGCP, así como en la Ley General de la Administración Pública, INS Servicios podrá resolver el contrato en caso de verificar el incumplimiento a la presente cláusula.

- b) El adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros idóneos y suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- c) 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
- d) El adjudicatario no realizará cobro alguno a los clientes sin que medie previa autorización por parte de INS Servicios S.A.
- e) El adjudicatario deberá asumir todos los daños provocados a personas o cosas, que se causaran con ocasión o motivo del trabajo realizado aun cuando no haya mediado dolo o culpa por parte del adjudicatario o su equipo de trabajo.
- f) Cuando al adjudicatario se le asigne un evento con anticipación, que fue coordinado con el asegurado y NO acuda a atender el mismo (se exceptúa en esta condición un caso fortuito y/o causa mayor comprobada), el adjudicatario tendrá que cancelar el costo cobrado a INS Servicios S.A por el proveedor interno o externo que cubrió de forma emergente la falta cometida por el proveedor asignado.
- g) En caso de requerir la utilización del logotipo del INS para incluirlo en publicidad del oferente, ya sea en rótulos y/o material publicitario de cualquier tipo, el oferente coordinará la respectiva autorización mediante solicitud al correo electrónico: [aliados\\_insservicios\\_IS@grupoins.com](mailto:aliados_insservicios_IS@grupoins.com)
- h) El adjudicatario mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS.
- i) El adjudicatario atenderá las consultas que INS Servicios S.A. le planteé en un plazo que no debe de exceder los dos (2) días hábiles, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de nuestros clientes.
- j) El adjudicatario deberá operar bajo las normas legales (Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley número 7472 y Ley



Reguladora del Mercado de Seguros, Ley número 8653) que regulan la actividad comercial.

- k) El personal asignado a 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 la laborar bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
- l) El adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y esquemas de trabajo definidos por INS Servicios S.A., según se establece en el Anexo n.º 7: “Protocolo del Proveedor del Servicio de Multiasistencia (Auxilio Vial)” así como la utilización de los sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas.
- m) El adjudicatario se compromete a que su personal atienda las notificaciones, brinde declaraciones y/o su presencia activa en procesos judiciales propios de su labor, cuando INS Servicios S.A. lo requiera. Las comunicaciones entre y hacia correos electrónicos o números de teléfono que no figuren formalmente en la información brindada por el oferente o adjudicatario constituirán plena prueba para efectos de un procedimiento sancionatorio. En caso de que el adjudicatario o su equipo de trabajo interponga una denuncia o queja formal en contra de algún colaborador u otro proveedor de INS Servicios, este deberá de firmar la denuncia que respalde los hechos denunciados de conformidad con lo dispuesto en el Procedimiento de atención de denuncias, quejas y sugerencias, ello con el fin de que INS Servicios pueda aplicar las medidas disciplinarias o sancionatorias según corresponda.
- n) El adjudicatario deberá tener disponibilidad para recibir la capacitación de actualización de conocimientos específica en materia del servicio a brindar, uso de sistemas y aspectos referentes a la gestión del servicio, cuando así lo requiera INS Servicios S.A.

Para el efecto, se convocará por escrito al adjudicatario, con antelación a la fecha de capacitación, con el fin de que coordine lo correspondiente.

El adjudicatario será responsable de trasladar toda capacitación recibida a su equipo de trabajo, para ello deberán presentar un documento que respalde que el equipo de trabajo cuenta con los conocimientos requeridos por la administración.





- o)** El adjudicatario, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato, a menos que cuente con autorización expresa y previa por parte de INS Servicios S.A.
- p)** El adjudicatario no podrá interrumpir la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios S.A, o sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, misma que deberá ser debidamente comprobada y comunicada a INS Servicios S.A.
- q)** Como adjudicatario se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los esquemas de trabajo y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS Servicios S.A. para la ejecución del servicio contratado.
- r)** Como adjudicatario asume la responsabilidad administrativa, civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado, incluyendo responsabilidades extracontractuales relacionadas con afectaciones a los usuarios del servicio, lo anterior podrá ser conocido en instancias judiciales pero no restringirá la potestad de INS Servicios S.A. para iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, para determinar la verdad real de los hechos y la procedencia de la sanción, de conformidad con el contenido de este pliego.
- s)** El adjudicatario deberá llevar las siguientes capacitaciones, previo a la orden de inicio:
  - 1. Capacitación operativa y de protocolos.
  - 2. Capacitación sobre los sistemas correspondientes para la prestación de los servicios.

**\*\*Será el adjudicatario el responsable de transmitir esta información a su equipo de trabajo.**

INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar una evaluación posterior a la capacitación para medir los conocimientos adquiridos. La ausencia de esta evaluación o la evaluación satisfactoria hecha por INS Servicios S.A., no eximen de responsabilidad al oferente por las acciones, errores u omisiones cometidas por su persona o el personal a su cargo, que causen daños y/o



perjuicios al Grupo INS o a terceros.

Nota: En caso de haber recibido la capacitación en un periodo no mayor a un año, no será necesario que asista nuevamente, salvo que INS Servicios lo requiera.

El adjudicatario se encuentra obligado a asistir y brindar el espacio a sus colaboradores para que asistan o puedan acceder a las capacitaciones programadas durante la ejecución contractual.

- t) Queda entendido que INS Servicios no tiene vinculación laboral con el adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio.
- u) El adjudicatario en caso de cambio de nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios reales debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios.
- v) El adjudicatario, deberá contar con su propia PÓLIZA DE RIESGOS DEL TRABAJO, como Patrono si se trata de persona jurídica o Trabajador Independiente en caso de persona física, se compromete a presentar a INS Servicios cuando así lo solicite los recibos de pago por este concepto.
- w) De igual forma, el adjudicatario deberá declarar la totalidad de los ingresos generados a las autoridades fiscales, en virtud del presente contrato y exime a INS Servicios de cualquier responsabilidad ante la Dirección General de Tributación por las omisiones en que incurra.
- x) El adjudicatario debe, mediante manifestación escrita, aceptar el pago de cualquier deducible de aquellas pólizas con que cuenta INS Servicios, para la protección de su propiedad y actividad, en caso de ocurrir alguna pérdida que sea impugnada a éste por su falta, dolo, negligencia, imprudencia o impericia, o bien por no acatar las recomendaciones que INS Servicios, haga en materia de seguridad y protección.
- y) Los seguros solicitados no son una limitación de la responsabilidad del Proveedor, de su Equipo de Choferes/Trabajo, ni INS Servicios asume responsabilidad alguna por señalar los montos. INS Servicios no reconocerá ningún pago adicional por el otorgamiento de estos seguros.



**z) Responsabilidad patronal:**

El oferente 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: Garantía de cumplimiento, Retenciones y Responsabilidad Solidaria, a que se refiere dicho Decreto. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, etc. Por tanto, queda obligado a presentar ante el INS los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento. 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, la morosidad en sus obligaciones obrero patronal dará pie al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio, en el cual, de comprobarse que no se pone al día antes de la ejecución del acto final, dará pie a la resolución del contrato.

## **CAPÍTULO VI: APLICACIÓN DE SANCIONES**

### **1. MULTAS Y CLÁUSULAS PENALES**

La aplicación de las multas y las cláusulas penales se realizará conforme a las disposiciones legales establecidas en el ordinal 47 LGCP y lo dispuesto en el artículo 117 del RLGCP.

### **2. FALTAS Y SANCIONES PARA LOS ADJUDICATARIOS**

El incumplimiento derivado de las obligaciones establecidas en este pliego de condiciones y sus anexos, por parte del adjudicatario, dará lugar a la aplicación de sanciones proporcionales con la gravedad de la infracción (falta), el grado de reincidencia, la amenaza o daño causado, según se cita a continuación.

#### **2.1. FALTAS**

##### **2.1.1. Faltas Leves**



- a) Incumplimiento en protocolos de atención o comunicados realizados por la Administración o cualquier ente regulador que no constituyan una falta de mayor gravedad.
- b) Ausencia injustificada de disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que este lo haya comunicado de previo a INS Servicios S.A.
- c) Incumplimiento con los plazos definidos por la Administración de Proveedores, para la atención de cualquier tipo de solicitud de información.
- d) Llegada tardía al lugar de prestación de los servicios, sin previa justificación.
- e) Omisión en los protocolos información de interés para los procesos propios.
- f) No portar la identificación suministrada por INS Servicios S.A., durante la prestación de un servicio, siempre y cuando INS Servicios se lo haya brindado a satisfacción.
- g) No tomar ni cargar las fotografías para el respaldo pertinente en caso de ser necesario.
- h) No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.
- i) Para el caso de paso de corriente, utilizar lagartos en lugar de jumper.

### **2.1.2. Faltas Graves**

- a) Incumplir con el protocolo de servicio definido por INS Servicios S.A., en el anexo n.º 7.
- b) Realizar recorridos innecesarios en los servicios para incrementar el pago a recibir.
- c) Ocasionar daños a las cosas o lesiones a personas derivados de la prestación del servicio o con ocasión de éste.
- d) Uso inadecuado de las herramientas brindadas por parte de INS Servicios para la prestación de los servicios.
- e) No asistir a los servicios, sin previa justificación.
- f) Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario no autorizado por INS Servicios.
- g) Brindar a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del Grupo INS.
- h) Inducir o coaccionar al cliente para que realice el servicio bajo términos y condiciones no oficiales de Grupo INS.

- i) Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas del Grupo INS y/o que no haya sido aprobada su utilización.
- j) Faltas de respeto a los colaboradores del centro de llamadas, personal de INS Servicios y clientes.
- k) Presentación de facturas alteradas o fuera del periodo establecido sin previa justificación.
- l) No aceptación de tarifas.
- m) Manipular de manera indebida la información relacionada a la medición de estándares de calidad y/o servicios.

### 2.1.3. Faltas Muy Graves

- a) Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin autorización previa por parte de INS Servicios.
- b) Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS Servicios S.A. o quien este designe.
- c) Cuando participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a clientes, otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- d) Alterar u omitir información que se debe de presentar a INS Servicios S.A.
- e) Cuando se compruebe que por parte del Adjudicatario se incluya datos alterados.
- f) Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato.
- g) Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- h) Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los Asegurados a cambiar de compañía aseguradora.
- i) Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Grupo INS.
- j) Se compruebe mediante sentencia en firme que haya participado 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 o que exista en trámite una denuncia penal en su contra por la participación en alguna de las actividades señaladas.

- k) Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
- l) La revelación que el oferente, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso ya sea, propia de este contrato, de los servicios brindados o de los asegurados.
- m) Cobrar a los asegurados la totalidad del servicio o un adicional sin autorización por parte de INS Servicios
- n) Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa y sin notificación.
- o) Utilizar personal no inscrito ante INS Servicios S.A., para la prestación de servicios.
- p) Utilizar unidades no inscritas ante INS Servicios S.A., para la prestación de servicios
- q) Ofrecer dádivas a los colaboradores del Grupo INS.
- r) Acoso sexual a personal del INS, sus subsidiarias y/o clientes.
- s) Prestación del servicio en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
- t) Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
- u) Irrespeto a las creencias religiosas del asegurado.
- v) Inobservancia del Código de Moral y Ética, Ley General de Salud u otra normativa conexas.
- w) Se compruebe que este brinda sus servicios a través de terceros.

## 2.2. SANCIONES

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

### **Sanciones ante la comprobación de Faltas Leves**

Las acumulaciones de faltas leves en un año contractual tendrán el siguiente tratamiento:

- a) Ante la primera falta comprobada: Se realizará una llamada de amonestación escrita con copia al expediente.



- b) Ante la segunda falta comprobada: Se inhabilitará al proveedor y a su equipo de trabajo por 3 días.
- c) Ante la tercera falta comprobada: Se inhabilitará al proveedor y a su equipo de trabajo por 5 días.
- d) La cuarta falta comprobada: Se computará como la primera falta grave y sucesiva.

### **Sanciones ante la comprobación de Faltas Graves**

Las acumulaciones de faltas graves serán durante la totalidad de vigencia de la relación contractual, incluidas sus prórrogas tendrán el siguiente tratamiento:

- a) Ante la primera falta comprobada: Se inhabilitará al proveedor y a su equipo de trabajo por una semana.
- b) Ante la segunda falta comprobada: Se inhabilitará al proveedor y a su equipo de trabajo por dos semanas.
- c) La tercera falta comprobada implicará la resolución del contrato.

### **Sanciones ante la comprobación de Faltas Muy Graves**

- a) Ante la primera falta comprobada se aplicará la resolución de contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones y de los procedimientos de resolución contractual que se establecen en los artículos n.º 113 y 114 de la LGCP y el artículo n.º 293 del RLGCP, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

Las resoluciones contractuales producto de la aplicación de sanciones tendrán una vigencia de 4 años, período en el cual la persona física o jurídica no podrá ofertar para ningún servicio de la Red de Multiasistencia.

## **3. DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

La Unidad Usuaria será la responsable de evidenciar la presunción de la falta por parte del contratista y será esta misma unidad quien remita a la Proveeduría Institucional de INS Servicios, toda la información relacionada a dicha presunción de

la sanción (hechos, elementos probatorios, entre otros), quién conforme a los elementos aportados será el ente responsable de evaluar los aspectos pertinentes a fin de determinar las sanciones que correspondan según con la gravedad de la falta establecidas en el capítulo VI, apartado 2.1. y 2.2. del presente pliego de condiciones. Lo anterior con el fin de garantizar que el adjudicatario cumpla con las obligaciones indicadas en esta contratación.

Para la aplicación de las sanciones no será necesario demostrar el daño, sino que bastará con comprobar la existencia del incumplimiento.

Cuando concurren circunstancias de incumplimiento grave en la prestación del servicio por parte del proveedor y su comprobación sea evidente y manifiesta, INS Servicios, como medida preventiva, podrá suspender el contrato, hasta que finalice el proceso de investigación y resolución del caso, sin que esto implique responsabilidad alguna para INS Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior y de otras acciones que pueda tomar INS Servicios a la luz de la normativa aplicable, el adjudicatario deberá, por su cuenta y riesgo, tomar las acciones inmediatas necesarias para compensar el desfase de tiempo acaecido producto de su incumplimiento.

Para la determinación de una sanción o incumplimiento contractual que implique la resolución del contrato, se aplicará el procedimiento regulado en el artículo 121 de la LGCP.

#### **4. PRESCRIPCIÓN**

Salvo lo dispuesto respecto a las faltas leves, prescribirá en el plazo de cinco años, contados a partir del acaecimiento del hecho, la facultad de la Administración y del contratista de reclamar cualquier extremo derivado de la contratación.

### **CAPÍTULO VII: FORMA DE PAGO**

#### **1. FORMA DE PAGO**

El método de pago a utilizar por INS Servicios será Pago en Función de Uso, esto en atención al Art 18 del RLGCP.

La administración de INS Servicios procurará un pago semanal de los servicios posterior a la presentación de la factura (a satisfacción de INS Servicios), sin embargo, dicha condición no limitará a la administración a que pueda realizarlo en



el plazo de 30 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el art 19 del RLGCP, de conformidad con el siguiente procedimiento:

- a) El adjudicatario deberá enviar al correo electrónico que señale INS Servicios durante los días establecidos por INS Servicios las facturas de los servicios realizados.

El adjudicatario será responsable de revisar la información enviada por INS Servicios, correspondiente a los servicios realizados durante el mes, a fin de poder remitir la factura correspondiente, para ello se le indicará el plazo con el que cuenta para dicha gestión.

- b) La factura debe ser electrónica acorde con las disposiciones definidas en la Resolución n.º DGT-R-48-2016 Dirección General De Tributación emitida en San José, a las 08:00 horas del día siete de octubre de dos mil dieciséis y siguientes, para lo cual debe definirse el correo electrónico suministrado por INS Servicios como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.
- c) Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz MH-DCoP-DIR-0002-2023, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del contratista.
- d) Los pagos se harán mediante depósito a la cuenta bancaria del contratista, informada en su oferta. INS Servicios, no hará pagos a terceros a nombre del contratista, salvo que medie aprobación expresa para el efecto por parte de este.
- e) El adjudicatario autoriza a INS Servicios, para retener el pago de la totalidad de la factura del adjudicatario cuando existieren dudas o desacuerdos respecto a la exactitud de las sumas a pagar. En ningún caso, las sumas retenidas podrán exceder las sumas en desacuerdo.

No obstante, lo anterior, INS Servicios S.A., se reserva el derecho de solicitar aclaración o corrección de las facturas o cuentas de cobro que formule el “Ofertante”, aún en el caso que hayan sido pagadas, siempre y cuando este derecho se ejercite dentro de los seis (6) meses siguientes a la presentación



de la respectiva factura dando las razones de su objeción. Si no se objetare dentro de este período, se entenderá que tales cuentas son correctas, a menos que los errores fueran aritméticos.

- f) El contratista deberá cumplir con lo dispuesto por el artículo n.º 18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas.
- g) Al contratista, se le retendrá el 2% por concepto de Impuesto sobre la Renta, sobre adjudicaciones superiores al salario base que se encuentre vigente de conformidad con lo establecido en el artículo 2, de la Ley 7337 de Impuesto sobre la renta, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda, también al impuesto que se refiere el inciso g. Artículo 24 del Reglamento de dicha Ley.
- h) De igual forma, el contratista deberá declarar la totalidad de los ingresos generados a las autoridades fiscales en virtud del presente contrato y exime a INS Servicios de cualquier responsabilidad ante la Dirección General de Tributación por las omisiones en que incurra.

**Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas cuyos montos coincidan con el total realizado, según las tarifas establecidas en el Anexo n.º 5: Costos por Servicio y la cantidad de servicios realizados, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente.**

## 2. REAJUSTE DE PRECIO

INS Servicios se rige por lo establecido en la normativa vigente para aplicar un reajuste de precios.

El reajuste aplica desde el primer día de inicio de contrato y podrá ser retroactivo para el presente concurso.

Formula:

**PV: PC \* (IPSc/IPSi)**

Donde:

PV = Precio Variado



PC = Precio Cotización, cuando la fórmula se aplica por primera vez y como precio últimamente revisado en posteriores aplicaciones

IPSc = Índice de precios de servicios del Banco Central de Costa Rica en el momento en que se solicita la variación por la empresa

IPSi = Índice de precios de servicios del Banco Central de Costa Rica en el momento en que se firmó el Convenio de servicios, cuando la fórmula se aplica por primera vez y como vigente al momento de la última revisión en posteriores aplicaciones.

## CAPÍTULO VIII: DISPOSICIONES FINALES

- a) Para consultas de orden formal y técnico, el Oferente puede dirigirlas al correo electrónico [ofertasmultiasistencia@grupoins.com](mailto:ofertasmultiasistencia@grupoins.com)
- b) No serán considerados los documentos ilegibles, que no satisfagan las especies fiscales correspondientes o que presenten irregularidades de cualquier clase. Las adiciones, correcciones o datos omitidos deberán indicarse con claridad al final de la oferta debidamente firmada.
- c) INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no será tenida en cuenta aquella que se pueda establecer como no cierta. El oferente autoriza con la presentación de su oferta a INS SERVICIOS S.A a efectuar las diligencias, las consultas y afines que a su juicio considera para corroborar la información presentada en su oferta.
- d) **Coordinación del servicio:** Se deberá coordinar con Manuel Monge Hernández ([mmongeh@grupoins.com](mailto:mmongeh@grupoins.com)) los temas operativos y con Samantha Fonseca Mora ([sfonsecam@grupoins.com](mailto:sfonsecam@grupoins.com)) o con Pamela Pérez Jiménez ([pperezi@grupoins.com](mailto:pperezi@grupoins.com)) los temas contractuales o a quien INS Servicios designe.
- e) El adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas ante la dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato. Se considerará causal para iniciar el proceso de resolución el incumplimiento de esta disposición
- f) Los aspectos no contemplados anteriormente, se regirán por lo dispuesto en el Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores de INS Servicios S.A.; así como, de aplicación supletoria a lo que





no esté expresamente regulado en la normativa mencionada con anterioridad téngase lo normado en la Ley de General de Contratación Pública, Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, así como en la Ley General de la Administración Pública y demás normas conexas que sean aplicables.

## CAPÍTULO IX: ACUERDO ÉTICO

Los oferentes al presentar su oferta están aceptando lo señalado en el Art 24 del RLGCP el cual cita:

Actuar ético e íntegro de otros sujetos distintos a la Administración

Artículo 24. Actuar ético e íntegro de otros sujetos distintos a la Administración. Las actuaciones que con ocasión de la actividad de contratación pública realicen los sujetos distintos a la Administración las deberán realizar de manera proba, íntegra, transparente, con rectitud y buena fe, bajo el más alto cumplimiento de los principios éticos y jurídico, durante todas las etapas del procedimiento de contratación.

La Autoridad de Contratación Pública emitirá los lineamientos para promover y procurar el actuar ético e íntegro de los sujetos distintos a la Administración comprometidos en las gestiones de contratación pública, los cuales deberán observar lo siguiente:

- a) Disponer de mecanismos preventivos mediante los cuales se pueda enlazar y poner a disposición del control ciudadano la información existente en los diferentes registros públicos, para conseguir un efectivo control con respecto a la observancia del régimen de prohibiciones.
- b) Disponer de mecanismos preventivos a fin de evitar, mediante la información disponible en registros públicos, que un grupo de interés económico eluda la aplicación de una sanción a través de uno de sus miembros.
- c) Establecer el compromiso anticorrupción y de buenas prácticas comerciales al que los oferentes deberán adherirse para participar en los procedimientos de contratación promovidos por el Estado costarricense y sus instituciones, el cual incluirá al menos regulaciones con respecto a: i) El compromiso formal de no suministrar objetos, servicios u obras de inferior calidad a la ofrecida, el ofrecimiento o suministro de cualquier tipo de obsequio o donación, conforme al artículo 20 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública; así





como, cualquier tipo de dádiva, comisión, gratificación o liberalidad semejante, que puedan comprometer la transparencia e imparcialidad en las distintas fases del procedimiento de contratación; ii) La abstención de ejercer influencia o presiones indebidas sobre los funcionarios públicos de la Administración contratante; iii) La introducción o invocación de hechos falsos en su oferta o en cualquier etapa del procedimiento; iv) La obtención ilegal de información que lo coloque en una situación de ventaja frente a otros oferentes; v) La utilización de forma ilegítima de una PYME que pertenezca a un mismo grupo de interés económico para obtener beneficios dispuestos en la Ley General de Contratación Pública en su favor y; vi) La abstención de incurrir en prácticas colusorias o anticompetitivas que distorsionen el funcionamiento normal del mercado y lesionen la Hacienda Pública.

