

PLIEGO DE CONDICIONES

DEPARTAMENTO FINANCIERO ADMINISTRATIVO

Área de Proveeduría

TIPO DE CONTRATACIÓN

PROCEDIMIENTO POR PRINCIPIOS
BAJO LA MODALIDAD SEGÚN DEMANDA N° 2022PP-000005

OBJETO CONTRACTUAL

SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA – SERVICIOS DE SU CHOFER INS

UNIDAD SOLICITANTE

DEPARTAMENTO DE CENTRO DE CONTACTOS

NOVIEMBRE 2022

Contenido

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES | 1 |
| 1. Definiciones | 1 |
| 2. Normativa Aplicable | 3 |
| 3. Invitación..... | 3 |
| 4. Objeto de la Contratación..... | 4 |
| 5. Envío de Aclaraciones | 5 |
| 6. Modificación del pliego cartelario | 5 |
| 7. Responsabilidades del Oferente | 5 |
| 8. Ofertas Electrónicas..... | 6 |
| 9. Ofertas Consorciales..... | 6 |
| 10. Vigencia de la Oferta..... | 7 |
| 11. Impuestos | 7 |
| 12. Aspectos Subsanables..... | 7 |
| 13. Plazo para Adjudicar | 7 |
| 14. Adjudicación por Inopia Comprobada..... | 8 |
| 15. Inicio del Servicio | 8 |
| 16. Vigencia de la contratación | 8 |
| CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES..... | 9 |
| 1. Cláusula Anticorrupción y de Responsabilidad Civil Contractual..... | 9 |
| 2. Especies Fiscales | 9 |
| 3. Documentación Veraz..... | 9 |
| 4. Etapas del Procedimiento | 10 |
| 4.1. Elegibilidad de las ofertas..... | 10 |
| 4.1.1. Primera Etapa: Elegibilidad Formal..... | 10 |
| 4.1.2. Segunda Etapa: Elegibilidad Técnica | 10 |
| CAPÍTULO III: REQUISITOS FORMALES Y TÉCNICOS | 10 |
| 1. Descripción del Requerimiento..... | 10 |
| 2. Detalle del Servicio por Realizar | 11 |
| 3. Requisitos Formales | 11 |
| 4. Requisitos Técnicos | 14 |
| 4.1. Requisitos para el oferente | 14 |
| 4.2. Requisitos para el equipo de choferes..... | 16 |
| CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE EVALUACIÓN..... | 17 |
| Lista de Elegibles, Selección y Adjudicación..... | 17 |
| 1. Experiencia como chofer (80 puntos):..... | 18 |

| | |
|--|----|
| 2. Criterios Sustentables (20 puntos) | 18 |
| CAPÍTULO V: CONDICIONES GENERALES A SABER POR EL ADJUDICATARIO | 20 |
| Responsabilidades del Adjudicatario | 21 |
| CAPÍTULO VI: APLICACIÓN DE SANCIONES | 24 |
| 1. Sanciones | 25 |
| 2. Faltas para los Adjudicatarios | 25 |
| 2.1. Faltas Leves | 25 |
| 2.2. Faltas Graves | 25 |
| 2.3. Faltas Muy Graves..... | 26 |
| 3. Sanciones para los Adjudicatarios | 27 |
| 3.1. Faltas Leves | 27 |
| 3.2. Faltas Graves | 27 |
| 3.3. Faltas Muy Graves..... | 27 |
| 4. Debido Proceso para Sanciones por Incumplimiento | 27 |
| CAPÍTULO VII: FORMA DE PAGO..... | 28 |
| CAPÍTULO VII: DISPOSICIONES FINALES..... | 30 |

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES

1. Definiciones

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

- **Accidente o Evento:** Acontecimiento inesperado, repentino, súbito y ajeno a la voluntad del Asegurado y/o Tomador, en el que participe directamente el automóvil asegurado, producto del cual sufre daños éste o se causa lesión o muerte a las personas y/o daño a la propiedad de terceros. Es sinónimo de evento o siniestro.
- **Administración:** Unidad designada por INS Servicios S.A. para la fiscalización de la contratación y su ejecución
- **Asegurado:** Es cualquiera de las personas físicas o jurídicas según el Artículo "Personas Aseguradas" de las condiciones operativas de las coberturas G y M, que están expuestas a sufrir un evento amparado por esta póliza; en caso de vehículos de uso personal asegurados a nombre de personas jurídicas o de vehículos de uso comercial ya sea de personas físicas o jurídicas, quien podrá disfrutar de los servicios de Multiasistencia será la persona física que sea reportada al Instituto Nacional de Seguros como conductor habitual del automóvil, residente permanente en la República de Costa Rica; con el alcance, cuantía, límites y exclusiones que se indican en los contratos de los seguros de la línea de Automóviles Voluntario.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes en la prestación del servicio de singular apreciación por su ordenamiento, objetividad y claridad de ideas.
- **Caso fortuito:** Evento, hecho o suceso que acontece por causas humanas, imprevisible, inevitable y que impide hacer lo debido o querido.
- **Conductor Habitual:** Se refiere a la (s) persona(s) designada (s) para que conduzca (n) el vehículo Asegurado y que se encuentra (n) facultado (s) por el Asegurado a solicitar los servicios de asistencia requeridos, según cobertura contratada. Aplica únicamente cuando el Asegurado es una persona jurídica.
- **Comportamiento no óptimo:** Toda aquella actitud y /o acción que haga sentir incomodo (a) al chofer.
- **Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física y/o jurídica, identificada o identificable, tal como el nombre, número de identificación, dirección domiciliaria, números de teléfono, direcciones electrónicas, fecha de nacimiento, entre otros.
- **Datos sensibles:** Toda aquella información que pueda ser utilizada contra una o varias personas físicas y/o jurídicas, para discriminarlas o excluirlas, en relación con su fuero íntimo, por ejemplo, por su origen racial o étnico, por sus opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.

- **Equipo de trabajo:** Está integrado por empleados del 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.
- **Evento catastrófico:** Evento de la naturaleza (temblor, terremoto, tornado, tsunami, inundación, huracán, erupción volcánica), que implique la declaratoria de contingencia por parte de la Unidad de Continuidad del Negocio, a través de la Unidad Central de Mando y el Equipo Administrador de Procesos de Negocios.
- **Falsa declaración:** Exposición incorrecta, imprecisa o inexacta efectuada por el asegurado o contratante respecto al objeto asegurado o a sus características. También puede ocurrir falsa declaración con respecto a las circunstancias que han ocasionado un evento.
- **Fiscalización:** Ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante.
- **Fuerza Mayor:** Acontecimiento de la naturaleza imprevisible o previsible, pero inevitable, contrario a la voluntad de la persona y que impide hacer lo que se quería o debía.
- **Inmediatamente:** Que sucede en seguida, sin tardanza, al instante.
- **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.
- **INS:** Instituto Nacional de Seguros.
- **Impericia:** Actos que se ejercen con ignorancia a las reglas respectivas. Falta o insuficiencia de aptitudes para el ejercicio de la profesión o arte. Desconocimiento de los procedimientos más elementales.
- **Licencia de conducir habilitante:** Aquella que sea del tipo requerido para conducir el automotor asegurado y la misma no se encuentre suspendida por resolución en firme al momento del siniestro.
- **Oferente:** Persona física o jurídica que participa en un procedimiento de contratación administrativa, mediante la presentación de su oferta.
- **Proveedor:** Persona física o jurídica, que tiene un contrato suscrito para brindar los servicios objeto de este pliego de condiciones.
- **Técnico:** Persona física que posee amplios conocimientos en una materia determinada.
- **Unidad:** Se refiere al vehículo a utilizar para brindar el servicio objeto de este Pliego de condiciones que ha sido autorizado por INS Servicios.
- **Unidad usuaria:** Corresponde al Departamento responsable de la administración, gestión y control del servicio de Asistencia Vial y Domiciliar en INS Servicios.
- **Urgencia:** Situación que se debe solucionar con rapidez.
- **Valor ético:** Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

- **Zona asignada:** Corresponde al territorio geográfico establecido por INS SERVICIOS y asignado al PROVEEDOR para la prestación del servicio.
- **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 lo dispuesto en el Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, límites de aprobación y compras con Caja Chica Departamento Financiero Administrativo y capítulo de Proceso para Aplicación de Sanciones, Multas o Finalización del Contrato de un Proveedor del Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores de INS Servicios S.A.; así como, de aplicación supletoria a lo que no esté expresamente regulado en la normativa mencionada con anterioridad téngase lo normado en la Ley de Contratación Administrativa, Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, así como en la Ley General de la Administración Pública. La prestación de servicios no representa en ningún aspecto subordinación jurídica laboral, por tratarse de una prestación de servicios profesionales.

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.

En este sentido, el artículo 7 de la Ley n.º 12 de la Ley Instituto Nacional de Seguros establece que el INS y sus empresas tendrán como marco general la Ley de Contratación Administrativa, así como su Reglamento, salvo en cuanto a las regulaciones especiales contenidas en su propia Ley de creación tal y como ocurre con lo preceptuado en el artículo 9 de la Ley n.º 12 sobre la realización de contrataciones exceptuadas.

3. Invitación

INS Servicios S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en el proceso de contratación por principios n.º 2022PP-000005, la cual tendrá su inicio de recepción de ofertas digitales a partir del día 7 de noviembre de 2022 a las 07:45 am y finalizará el 11 de noviembre de 2022 a las 10:00am.

4. Objeto de la Contratación

Con fundamento en lo anterior, INS Servicios S.A. requiere contratar el **Servicio de Su Chofer INS**, 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:

| Servicio | Descripción |
|-------------------------------|---|
| Servicio Su Chofer INS | <p>Quando el Asegurado lo solicite, se coordinará el envío de Su Chofer INS, con la finalidad de que conduzca el automóvil asegurado desde el lugar previamente indicado, hasta el lugar de residencia habitual del Asegurado. Este servicio deberá ser coordinado por el Asegurado, con un mínimo de 4 horas de antelación y se deberá definir con exactitud la hora y el lugar donde será recogido por Su Chofer INS, así como la dirección exacta de la residencia del Asegurado para realizar el traslado en su vehículo. No se permitirá en ninguna circunstancia el cambio de ruta, parada o desviación alguna en el trayecto. Con el Asegurado podrán viajar en el automóvil tantas personas como su capacidad permitida lo autorice, considerando el espacio del conductor. Su Chofer INS esperará en el lugar acordado un máximo de 15 minutos; transcurrido este tiempo sin la presentación del Asegurado, el conductor a cargo del servicio se retirará del lugar sin responsabilidad alguna, contabilizándose siempre el servicio como un evento otorgado. Si el Asegurado presenta algún comportamiento no óptimo en contra de Su Chofer INS, éste podrá cancelar el servicio en el momento que así lo tenga oportuno, sin responsabilidad alguna, de igual manera, el servicio será</p> |

| | |
|--|--|
| | contabilizado como un evento otorgado. Este servicio será brindado únicamente por medio de la cobertura “G” Multiasistencia Automóviles. |
|--|--|

5. Envío de Aclaraciones

Los interesados deberán enviar y solicitar aclaraciones a través del correo electrónico ofertasmultiasistencia@grupoins.com en forma digital al área de proveeduría cuando sea procedente. Así mismo, INS Servicios S.A., se reserva la potestad de solicitar al oferente información adicional que considere pertinente.

6. Modificación del pliego cartelario

INS SERVICIOS S.A podrá, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Oferente, modificar los documentos de contratación. Estos serán incorporados de inmediato el expediente de la contratación y serán publicados en el medio oficial destinado por INS Servicios.

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

7. Responsabilidades del Oferente

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

- a) Conocer completamente las condiciones del concurso, sus aclaraciones o modificaciones, y que acepta todos los términos y condiciones que en ellos constan.
- b) No contar con antecedentes de salidas inmotivadas o incumplimientos demostrados en la calidad del servicio como proveedor o colaborador tanto de INS Servicios como del Grupo INS, en ninguno de los roles de la relación contractual. (Solo en caso de que haya mantenido alguna relación contractual en el pasado). Si cuentan con salidas inmotivadas o incumplimientos demostrados no podrán participar.
- c) Cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social de los colaboradores incluidos en su planilla.
- d) Cumplir estrictamente con sus obligaciones ante el Ministerio de Hacienda, la C.C.S.S. y FODESAF.

- e) Cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos n.º 25 al n.º 36 y del n.º 61 al n.º 77 inclusive del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- f) El eventual contrato entre las partes no generará responsabilidad alguna para la Administración respecto a materia de seguridad social.
- g) Someterse a la jurisdicción de los tribunales nacionales.
- h) Mantenerse informado de todas las incidencias que se den en el proceso de selección del (os) contratista(s) y para ello, debe verificar con frecuencia todos los anuncios y notificaciones con respecto al procedimiento, en atención a lo establecido en la normativa que rige la materia.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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 que sea el resultado del proceso de contratación.

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

8. Ofertas Electrónicas

Toda oferta deberá ser presentada en formato digital al correo 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) atendiendo las disposiciones que al efecto establece la Unidad Usuaria, a más tardar a la hora y fecha indicadas en el cartel como cierre de recepción de ofertas.

9. Ofertas Consorciales

Dos o más participantes podrán ofertar de forma consorciada, respondiendo solidariamente por todas las consecuencias derivadas de su participación y las del consorcio. Por tanto, las actuaciones, los hechos y las omisiones que se presenten en el desarrollo de la propuesta y del contrato, afectarán a todos los miembros del consorcio.

Los términos, las condiciones y la extensión de la participación de los miembros de un consorcio en la presentación de su propuesta o ejecución del contrato, no podrán modificarse sin el consentimiento previo de INS Servicios S.A. La oferta bajo la forma consorciada tiene por fin de reunir o completar los requisitos cartelarios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 72, 73, 74, 75 y concordantes del RLCA.

No serán aceptadas ofertas en conjunto para el presente concurso.

10. Vigencia de la Oferta

Se entenderán vigentes por el plazo máximo para emitir el acto de adjudicación (artículo 67 RLCA), a partir de la apertura de ofertas, salvo indicación contraria de manera expresa en la oferta.

El Oferente podrá dejar sin efecto su oferta, después de presentada, siempre y cuando INS SERVICIOS S.A reciba la notificación escrita antes de que venza el plazo fijado para la apertura de las ofertas.

El Oferente podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe hacer indicación expresa de tal circunstancia en la propuesta (art. 18 RLCA).

Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. (art. 17 RLCA).

11. Impuestos

Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos que recaen sobre el servicio e indicar si están o no incluidos en el precio. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo n.º 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

12. Aspectos Subsanables

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

13. Plazo para Adjudicar

De acuerdo con lo establecido en el artículo 87 del RLCA el cual cita lo siguiente:

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

De dictarse el acto fuera de ese plazo se deberán iniciar los procedimientos disciplinarios que correspondan...”

No obstante, INS SERVICIOS S.A, se reserva el derecho de prorrogar este plazo, en caso de requerirse, de lo cual dará aviso escrito a las partes.

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

14. 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 admitirán en forma excepcional, las ofertas que no hayan alcanzado la nota mínima que deben cumplir los oferentes contratados por INS SERVICIOS S.A. para la prestación del servicio, sí y sólo sí resulta de interés estratégico para la administración su incorporación siempre y cuando el oferente se comprometa a cumplir con todos los requerimientos, en un plazo no mayor a TRES MESES después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una resolución motivada por parte de la Administración.

15. Inicio del Servicio

Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el oferente cuando el acto de adjudicación o re adjudicación adquiera firmeza.

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.

Orden de inicio: INS Servicios notificará la fecha de inicio del contrato, dentro de los quince días hábiles posteriores a la conclusión del proceso de capacitación inicial.

16. Vigencia de la contratación

La presente contratación será anual y podrá ser prorrogada por 3 períodos iguales hasta completar los 4 años.

El acuerdo de renovación deberá ser suscrito formalmente por las partes con al menos quince días hábiles de antelación a la fecha de terminación de la vigencia en curso.

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

CAPÍTULO II: CONDICIONES LEGALES

1. 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.

2. 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.º 6496), el cual deberá ser presentado al momento de presentar su oferta en formato digital.

Para la formalización contractual se deberá cancelar la especie 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, en el cual se detallará en el motivo: el nombre del oferente y número de contratación, debiendo adjuntar el comprobante al momento de la formalización contractual.

En la etapa de ejecución, el hecho generador de la obligación tributaria lo constituyen las facturas que se emitan, el impuesto de timbre fiscal deberá cancelarse según la estimación que corresponda a cada uno de los cobros que se realicen a la institución, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del oferente. Ver Anexo n.º 6, sobre el “Cobro de especies fiscales y reintegro” Directriz DGABCA-NC-12-2016.

3. Documentación Veraz

Toda la documentación que se adjunta a la oferta digital 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.

4. Etapas del Procedimiento

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

4.1.1. Primera Etapa: Elegibilidad Formal: Serán elegibles, desde el punto de vista formal, las ofertas que se ajusten a los requerimientos legales previstos en el pliego cartelario y a toda la normativa aplicable, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el Capítulo III “Requisitos Formales y Técnicos”.

4.1.2. Segunda Etapa: Elegibilidad Técnica: Se considerarán ofertas elegibles desde el punto de vista técnico, las que califiquen en la primera etapa (formal) y que adicionalmente garanticen y cumplan con los términos y condiciones establecidas en el Capítulo III “Requisitos Formales y Técnicos”.

CAPÍTULO III: REQUISITOS FORMALES Y TÉCNICOS

Las especificaciones formales y técnicas detalladas en el cartel 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 cartelario establece los requisitos de ingreso, uso, y organización para la prestación del servicio detallado en el apartado 4 Objeto de la Contratación.

INS Servicios S.A., requiere contratar el servicio para la realización de los eventos de Su Chofer INS en beneficio de los asegurados, para lo cual, se detalla el requerimiento de unidades en el Anexo n.º 4.

INS Servicios S.A. al tratarse de una contratación bajo el esquema según demanda se reserva la potestad de aumentar, disminuir o variar la cantidad y tipo de servicios

requeridos, de esto dependerá las necesidades que sean debidamente justificadas por la Administración del Servicio tomando en consideración la demanda de este.

2. Detalle del Servicio por Realizar

El Proveedor prestará el servicio objeto del pliego cartelario, según lo requiera INS Servicios S.A. (en adelante 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, así como también podrá disponer de un fiscalizador de manera permanente.
- INS Servicios o quien este designe, fiscalizará en una jornada 24/7/365.
- 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 8839 “Ley para la Gestión Integral de Residuos”, Título III “Gestión de Residuos”, Capítulo III, Capítulo IV y Capítulo V.
Ley n.º 7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.

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

Con la sola presentación de su oferta se garantiza: Comprensión de todos los requerimientos del pliego cartelario y de calidad del servicio.

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 (artículo n.º 174 RLCA). 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° 2) 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° 2), 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° 2) 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° 2), en la que se indique que el oferente entiende y acepta en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en este pliego cartelario y se compromete al fiel cumplimiento de todo lo establecido en el mismo.
- f) Declaración jurada (Anexo n° 2), en la que se indiquen los años de experiencia que, tiene el oferente en el mercado brindando servicios de conducción.
- g) Declaración jurada (Anexo n° 3), en la que se indique que al oferente no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos **n.º 22 y 22 bis** de la Ley de Contratación Administrativa.
- h) Declaración jurada (Anexo n° 2), en la que se indique el origen de los recursos del oferente y que éste nunca se ha visto 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
- i) Declaración jurada (Anexo n° 2), en la que se indique que el oferente se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (art. 65 RLCA), incluyendo el impuesto a la ley n.º 9024

- j) Declaración jurada (Anexo n° 2) de que tanto el Oferente y su equipo de choferes 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) (Android 7.0 y IOS 8.1 como mínimo).
- k) Declaración jurada (Anexo n° 2) en la que se indique que el oferente y su equipo de choferes (cuando corresponda), cuentan con las siguientes capacidades y recursos:
- Conocimientos básicos en mecánica automotriz.
 - 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.
- l) Declaración jurada (Anexo n° 2), en la que indique que los precios presentados en la oferta para el servicio de Su Chofer INS para la Contratación por Principios N° 2022PP-000005, no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- m) Los contratos para ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deben incorporar una declaración jurada de someterse a la legislación, jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a la jurisdicción de su domicilio. (art. n.º 64 RLCA)
- n) El oferente nacional jurídico debe aportar certificación original y actualizada (a la fecha de apertura) de la personería legal y la naturaleza y propiedad de las acciones. Certificación de personería jurídica con un plazo de expedición no mayor a tres meses al momento de la presentación y certificación notarial con vista en el libro de accionistas en el caso de sociedades anónimas costarricenses, o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a tres meses al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más, de las acciones del cliente o en su defecto, del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado. Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior, el sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de

pág. 13

propiedad hasta el nivel final de persona física, solamente cuando ésta equivalga a poseer un porcentaje de participación indirecta, igual o superior al 10% en el capital social del cliente, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios.

- o) El Oferente en cumplimiento del artículo n.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe presentar junto con su oferta una certificación vigente de la C.C.S.S., en la que se indique que está al día en el pago de las cuotas obrero-patronales, como patrono o trabajador independiente.

En el caso que sea trabajador independiente y no esté inscrito ante la CCSS, deberá inscribirse como tal y presentar la certificación respectiva en su oferta. En caso de que no aporte la certificación, el INS 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. 65 RLCA).

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 la información aportada y en caso de demostrar fehacientemente falsedad de esta, 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 Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

4. Requisitos Técnicos

4.1. Requisitos para el oferente

El Oferente deberá completar la información solicitada en el Anexo n° 1, y adicionalmente deberá adjuntar a su oferta los siguientes documentos:

- a) Reproducción de la cédula de identidad del oferente (persona física o representante legal, según corresponda), en buen estado, vigente y por ambos lados.

pág. 14

- b) El oferente nacional jurídico debe aportar certificación de personería jurídica con un plazo de expedición no mayor a tres meses al momento de la presentación de la oferta.
- c) Certificación de cuenta bancaria, de preferencia del Banco Nacional de Costa Rica, a nombre del oferente. En caso de que la cuenta bancaria esté a nombre de un tercero, deberá presentar una autorización firmada digitalmente para que el pago se realice a otra cuenta y deberá adjuntar copia de la cédula de identidad del titular de la cuenta bancaria.
- d) Reproducción de licencia de conducir, del oferente (persona física o representante legal, según corresponda), en buen estado y vigente, por ambos lados. **Como mínimo deberá ser tipo B1.**
- e) 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) por el oferente (persona física o representante legal, según corresponda). Si se encontrará en proceso el trámite de entrega del título y/o certificación, deberá presentar una carta de compromiso firmada digitalmente, indicando el plazo de entrega. Si al cumplirse el plazo, el documento no ha sido entregado, se desestimará la oferta.
- f) Constancia de infracciones que demuestre que el oferente no tiene infracciones pendientes de pago.
- g) Hoja de antecedentes penales vigente. En el caso de personas jurídicas, deberá presentarla para cada uno de los representantes citados en la personería jurídica.
- h) Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas donde se acredite, un mínimo de seis (6) meses de experiencia como chofer.
- i) Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que conste la inscripción del oferente en la actividad sujeta a contratación.
- j) Constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social, con no más de 3 meses de emitida, en donde se indique que el equipo de trabajo se encuentra incluido dentro de su planilla. Si su equipo de trabajo no se encuentra en planilla actualmente, deberá presentar una carta de compromiso firmada digitalmente, donde se comprometa a que, en caso de ser adjudicado, realizará los trámites respectivos para incluir el equipo de trabajo en planilla; según el plazo establecido en el artículo 8 de los Lineamientos para la aplicación del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.

En caso de no tener equipo de trabajo, podrá presentar la constancia como trabajador independiente.

- k) 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 indiquen 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.

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

- l) Fotografía del oferente tamaño pasaporte en formato digital.
- m) Correo electrónico y número de teléfono.
- n) 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.)

Nota: INS Servicios podrá variar el monto de la póliza de responsabilidad civil cuando así lo considere pertinente. En caso de no contar con dicha póliza deberá presentarse una carta de compromiso, indicando que en caso de resultar adjudicado se compromete a adquirir la póliza. Esta deberá ser presentada en un plazo **no mayor a 5 días hábiles posterior a la adjudicación.**

4.2. Requisitos para el equipo de choferes

Por cada chofer que conforme el equipo de trabajo, se deberán adjuntar a la oferta los siguientes documentos:

- a) Reproducción de la cédula de identidad, en buen estado, vigente, y por ambos lados.
- b) Reproducción de la licencia de conducir, en buen estado, vigente y por ambos lados.
Como mínimo deberá ser tipo B1
- c) 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) por el oferente (persona física o representante legal, según corresponda). Si se encontrará en

pág. 16

proceso el trámite de entrega del título y/o certificación, deberá presentar una carta de compromiso firmada digitalmente, indicando el plazo de entrega.

- d) Constancia de infracciones que demuestre que el chofer no tiene infracciones pendientes de pago.
- e) Hoja de antecedentes penales vigente.
- f) Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas donde se acredite, un mínimo de seis (6) meses de experiencia como conductor.
- g) Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.
- h) Correo electrónico, y número de teléfono celular.

Notas: La sustitución del personal participante en este equipo se hará sólo en caso de extrema necesidad o por causas de fuerza mayor o caso fortuito y deberá ser notificada a INS Servicios, previa comunicación de los atestados del personal suplente, los cuales deberán ser iguales o superiores a los que sustituye. Toda sustitución deberá contar con la aprobación previa de INS Servicios.

Todo chofer que pertenezca a un equipo de trabajo solo podrá laborar para un único proveedor.

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 (personas físicas, jurídicas y/o equipo de trabajo).
- La adjudicación se realizará por oferente. Se permitirán las ofertas con más de una persona para una misma zona, pero no se podrá adjudicar más del cincuenta por ciento (50%) de 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:

1. Experiencia como chofer (80 puntos):

Se evaluará la experiencia, en servicios de igual naturaleza a los ofertados, de acuerdo con la siguiente tabla:

| Experiencia | Puntaje |
|-------------------------------|---------|
| Menos de 6 meses | 0 |
| De 6 meses a 2 años | 16 |
| De más de 2 años hasta 4 años | 32 |
| De más de 4 años hasta 6 años | 48 |
| De más de 6 años hasta 8 años | 64 |
| Más de 8 años | 80 |

Nota: La experiencia en servicios se evaluará según la declaración jurada del anexo n° 2.

2. Criterios Sustentables (20 puntos)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos N°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 otorgará un 20 por ciento (20%) 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 |
|-----------|---|--|-----------|
| Social | Inserción laboral de personal con edad igual o superior a 45 años | <ul style="list-style-type: none"> Aportar copia de las últimas tres (3) planillas mensuales de la empresa, reportadas a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) por el oferente, en la cual se demuestre que al menos el 10% de su planilla, son personas con edad igual o superior a cuarenta y cinco (45) años. Adjuntar un documento, en el cual se informe, la cantidad mensual de colaboradores asegurados en los últimos tres (3) meses. Aportar un listado, con el detalle del personal contratado que cumple con dichas condiciones (plazo y edad), | 10 puntos |

pág. 18

| | | | |
|------------------|--------------------------------------|--|-----------|
| | | <p>se debe indicar: El nombre completo, número de cédula nacional o de residencia vigente, la fecha de nacimiento, fecha de ingreso a la empresa y puesto que desempeña (estas personas deben aparecer incluidas en las últimas tres (3) planillas mensuales de la empresa, anteriores a la fecha de la apertura de las ofertas, y deben representar al menos el 10% de su planilla).</p> <p>Nota: No se considerarán los integrantes de la Junta Directiva, ni accionistas de la empresa, para el otorgamiento de los puntos en este criterio.</p> | |
| Ambiental | Protección al Medio Ambiental | <p>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.</p> | 10 puntos |

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 a setenta (70) del puntaje total. No obstante, si ninguna de las ofertas recibidas alcanza ese porcentaje, INS Servicios, se reserva el derecho de adjudicar a la oferta mejor calificada.

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 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.
- Se utilizará el criterio de recepción de ofertas, donde tendrá prioridad el primero en presentar la oferta considerando la hora y fecha.
- Si continúa el empate, se procederá a convocar a las partes para realizar procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria, por parte del Departamento de Proveeduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso, la rifa constara 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, en los términos y condiciones del presente PLIEGO CARTELARIO y de acuerdo con lo establecido en el Anexo n° 5: Costos por Servicio.

Dicha tarifa es el resultado de un análisis pormenorizado realizado por INS Servicios, 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 se arroga el derecho de realizar evaluaciones de calidad sobre el servicio contratado, siendo que el mínimo aceptable mensualmente es de un 90%.
- d) INS Servicios se arroga el derecho de resolver el contrato, si la evaluación de calidad no supera el 90% por 2 períodos (meses calendario) consecutivos, para lo cual establecerá el debido proceso según lo establecido en el apartado faltas para el adjudicatario.
- e) 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 cartelario y el contrato, se procederá de acuerdo con lo establecido en el pág. 20

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

- f) INS Servicios 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 (este manual será suministrado a los proveedores que así lo soliciten) y gestionará los respectivos informes para elevarlo a procedimiento sancionatorio cuando proceda, caso contrario solicitará al Contratista las solicitudes de mejora que se requiera. 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.

Responsabilidades del Adjudicatario

- a) Confidencialidad: El adjudicatario y su equipo de choferes 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, según lo dispuesto el apartado W. Sanciones a los contratistas artículos 76, 77, 78, 79 y 80, del Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, límites de aprobación y compras con Caja Chica Departamento Financiero Administrativo y capítulo de Proceso para Aplicación de Sanciones, Multas o Finalización del Contrato de un Proveedor del Manual de Procedimientos para la Ejecución Contractual de las Redes de Proveedores de INS Servicios S.A.; así como, de aplicación supletoria a lo que no esté expresamente regulado en la normativa mencionada con anterioridad téngase lo normado en la Ley de Contratación Administrativa, Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, así como en la Ley General de la Administración Pública, INS Servicios podrá suspender y 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) El adjudicatario no realizará cobro alguno a los clientes sin que medie previa autorización por parte de INS Servicios.
- d) En caso de requerir la utilización del logotipo del INS para incluirlo en publicidad del adjudicatario, ya sea en rótulos, y/o material publicitario de cualquier tipo, el proveedor coordinará la respectiva autorización mediante solicitud al correo electrónico: aliados_insservicios_IS@grupoins.com
- e) El adjudicatario y su personal mantendrán prácticas comerciales de probado valor ético, que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS.
- f) El adjudicatario atenderá las consultas que realice INS Servicios en un plazo que no debe exceder los dos (2) días hábiles, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de nuestros clientes.
- g) El personal asignado a la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia sicotrópica, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a la laborar bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
- h) El adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y esquemas de trabajo definidos por INS Servicios según se establece en el Anexo n° 7: “Protocolo del Proveedor del Servicio de Su Chofer INS” así como la utilización de los sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas.
- i) 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 lo requiera. 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 una declaración jurada que respalde los hechos denunciados, ello con el fin de que INS Servicios pueda aplicar las medidas disciplinarias o sancionatorias según corresponda.
- j) El adjudicatario asumirá la responsabilidad administrativa, civil y penal que se generen por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado.

- k) El equipo de trabajo del adjudicatario deberá ser acreditado por parte de INS Servicios o quien este designe, para brindar el servicio de Su Chofer INS.
- l) 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.**

- m) El adjudicatario deberá tener disponibilidad para que él, y de ser requerido, todo el personal propuesto para la prestación del servicio reciba capacitación sobre algún tema de interés que la Administración considere necesario para brindar el servicio.

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

- n) El adjudicatario, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados del contrato, a menos que cuente con autorización expresa y previa por parte de INS Servicios.
- o) El adjudicatario no podrá interrumpir la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios o sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, mismas que deberán ser debidamente comprobadas.
- p) 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.
- q) 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.

- r) Responsabilidad patronal: El adjudicatario debe asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono o trabajador independiente, le corresponden, de acuerdo con lo dispuesto por el
pág. 23

Decreto Ejecutivo n.º 11430-TSS, publicado en “La Gaceta” n.º 89 del 12 de mayo de 1980, razón por la cual debe ajustarse a las cláusulas: Garantía de cumplimiento, Retenciones y Responsabilidad Solidaria, a que se refiere dicho Decreto. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, etc. Por tanto, queda obligado a presentar ante Grupo INS los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.

- s) De conformidad con el artículo n.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social Ley n.º 17 del 22 de octubre de 1943, reformado por Ley n.º 7983 (Ley de Protección al Trabajador) del 18 de febrero de 2000 y lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley n.º 8783 Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares n.º 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes n.º 7636, Ley Creación del ICODER n.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda n.º 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas, será una obligación del oferente, al inicio y durante toda la ejecución contractual, encontrarse al día en sus obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social, **así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares**; caso contrario constituirá incumplimiento contractual.
- t) 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
- u) El adjudicatario deberá asumir todos los daños provocados a personas o cosas, que se causaran con ocasión o motivo del trabajo realizado.
- v) El adjudicatario deberá cumplir de forma estricta, las obligaciones laborales y de seguridad social, incluyendo el pago de salario mínimo. Cualquier incumplimiento en la observación de esta cláusula, faculta a INS Servicios para resolver el contrato, aplicar sanciones, así como de acceder a las instancias administrativas y judiciales para el resarcimiento pleno de los daños y perjuicios ocasionados.
- w) 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.
- x) El adjudicatario en caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios reales debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios.

CAPÍTULO VI: APLICACIÓN DE SANCIONES

1. Sanciones

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

2. Faltas para los Adjudicatarios

2.1. Faltas Leves

- Tardías en los servicios, sin previa justificación.
- Omitir, en los protocolos información de interés para los procesos propios tales como daños preexistentes, cargas de mercadería, desprendimientos de carrocería.
- Incumplimiento en protocolos de atención o comunicados realizados por la Administración o cualquier ente regulador.
- Re-coordinación de servicios, con menos de 4 horas de la hora establecida para prestar el servicio programado.
- No portar la identificación suministrada por INS Servicios, durante la prestación de un servicio.
- No superar el mínimo aceptable del 90% en las evaluaciones de calidad.
- Uso inadecuado de la aplicación Aliados INS Servicios.
- En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido autorizado de previo por INS Servicios.
- Incumplir con los plazos definidos por la Administración de Proveedores, para la atención de cualquier tipo de solicitud.
- Realizar recorridos innecesarios en los servicios para incrementar el pago a recibir.
- Relaciones interpersonales malas con el personal de apoyo, interdisciplinario y con los asegurados, incluyendo trato displicente hacia éstos.
- No superar el mínimo aceptable del 90% en las evaluaciones de calidad.

2.2. Faltas Graves

- Daños ocasionados por omisión o falta de pericia del adjudicatario, derivados de la prestación del servicio.
- No asistir a los servicios, sin previa justificación.
- Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario en blanco.
- Inducir a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del Grupo INS.

- Inducir o coaccionar al cliente para que realice el servicio bajo términos y condiciones no oficiales de Grupo INS.
- Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas del Grupo INS y/o que no haya sido aprobada su utilización.
- Cuando el adjudicatario, sea reportado y comprobado que con sus actos ha dejado en duda la imagen del personal y de los proveedores que brindan el servicio a INS Servicios.
- Presentación de facturas alteradas o fuera del periodo establecido sin previa justificación.
- Incumplimiento en el nivel de servicio de tiempo de respuesta por 3 periodos (meses calendario) consecutivos.
- Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS Servicios y que han sido previamente comunicadas.
- No aceptación de tarifas.
- Manipular de manera indebida la información relacionada a la medición de estándares de calidad y/o servicios.
- En caso de presentarse más de una queja imputable al servicio brindado durante el periodo de vigencia del contrato.

2.3. Faltas Muy Graves

- Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin autorización previa por parte de INS Servicios.
- Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS Servicios o quien este designe.
- Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los Asegurados, a cambiar de compañía aseguradora.
- Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen de Grupo INS.
- Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo la comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra de Grupo INS.
- Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.

La revelación que el adjudicatario, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tengan acceso.

- Cobrar a los asegurados la totalidad del servicio o un adicional sin autorización por parte de INS Servicios.
- Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa y sin notificación.
- Utilizar personal no inscrito ante INS Servicios S.A., para la prestación de servicios.

pág. 26

- Ofrecer dádivas a los colaboradores de INS Servicios para obtener beneficios.
- Llevar a cabo cualquier manifestación de acoso sexual regulado en la Ley n.º 7476 en contra de personal del INS, sus subsidiarias y/o clientes.
- Prestación del servicio en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupeficientes.
- Irrespeto a las creencias religiosas.
- Inobservancia del Código de Moral y Ética de Grupo INS.
- Se compruebe que este brinda sus servicios a través de terceros.
- Faltas de respeto a los colaboradores del centro de llamadas, personal de INS Servicios y clientes.

3. Sanciones para los Adjudicatarios

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

3.1. Faltas Leves

- a) Ante la primera falta comprobada: Se realizará una llamada de atención escrita.
- b) Ante la segunda falta comprobada: Se inhabilitará el oferente por 3 días.
- c) Ante la tercera falta comprobada: Se inhabilitará el oferente por 5 días.
- d) La cuarta falta comprobada: Se computará como la primera falta grave y sucesiva.

3.2. Faltas Graves

- a) Ante la primera falta comprobada: Se inhabilitará el oferente por una semana.
- b) La segunda falta comprobada implicará la resolución del contrato.

3.3. Faltas Muy Graves

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

Todas las faltas son acumulativas computables en un año calendario desde su firmeza.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos n.º 212 al 218 de la Ley de Contratación Administrativa, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

4. 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 Proveduría Institucional de INS Servicios, toda la información relacionada a dicha presunción de la sanción (hechos, elementos probatorios, entre otros), y su Departamento, 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 dos y tres del presente pliego cartelario. Lo anterior con el fin de garantizar que el adjudicatario cumpla con las obligaciones indicadas en esta contratación.

1. Para la aplicación de las sanciones no será necesario demostrar el daño, sino que bastará con comprobar la existencia del incumplimiento.
2. Cuando concurren circunstancias de incumplimiento grave en la prestación del servicio por parte del adjudicatario 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.
3. 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.
4. Para la determinación de una sanción o incumplimiento contractual que implique la resolución del contrato, se aplicará el procedimiento que se describe a continuación:
 - a) INS Servicios, notificará por medio de correo electrónico, la posible falta incurrida por el proveedor.
 - b) El proveedor tendrá un plazo de tres (3) días hábiles, a partir del recibo de la notificación, para presentar las pruebas de descargo respectivas.
5. Vencido el plazo para el descargo por parte del contratista de la posible falta incurrida, se procederá de la siguiente manera:
 - a) Si la justificación presentada por el contratista es de recibo, se procederá con el archivo de la falta.
 - b) Si la justificación presentada por el contratista no es de recibo, se determinará la sanción que corresponde, según el tipo de falta cometida.

CAPÍTULO VII: FORMA DE PAGO

El trámite tendrá un plazo de 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura (a satisfacción de INS Servicios) 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.
- b) 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.
- c) 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 indicado por INS Servicios como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.
- d) Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz DGABCA-NC-12-2016, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del contratista.
- e) 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.
- f) 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.
- g) No obstante, lo anterior, INS Servicios, se reserva el derecho de solicitar aclaración o corrección de las facturas o cuentas de cobro que formule el contratista, 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.
- h) El contratista deberá cumplir con lo dispuesto por el artículo n.º 18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas.

- i) 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.
- j) De igual forma, el Proveedor 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 de servicios realizados, según las tarifas establecidas en el Anexo n° 5: Costos por Servicio y la cantidad de servicios realizados, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del adjudicatario.

Reajuste de precios: INS Servicios cuando lo considere pertinente realizará una revisión de la tarifa para determinar si procede alguna modificación tarifaria; de acuerdo con, el artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

CAPÍTULO VII: DISPOSICIONES FINALES

Coordinación del servicio: Se deberá coordinar con Manuel Monge Hernández (mmongeh@grupoins.com) los temas operativos y con Samantha Fonseca Mora (sfonsecam@grupoins.com) los temas contractuales o a quien INS Servicios designe.

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

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