



Pliego de Condiciones

Procedimiento de Urgencia N° 2023XE-000002

Prestación de Servicios Auxiliares para Evaluación de Riesgos de los Procesos de Suscripción e Indemnización en los Ramos de Seguros Generales.

Noviembre, 2023

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	4
1. Definiciones.....	4
2. Normativa aplicable.....	9
3. Generalidades	9
4. Objeto de la contratación	9
5. Descripción de la contratación	10
6. Justificación de la contratación.....	11
7. Alcance del proceso	12
8. Modalidad de la contratación y plazo	12
9. Invitación y presentación de ofertas.....	12
10. Oferta base.....	13
11. Responsabilidad del oferente	13
12. Información veraz.....	13
CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS.....	13
1. Fases del procedimiento de selección	13
2. Plazo de recepción de ofertas.....	14
3. Vigencia de las ofertas	14
4. Condiciones de admisibilidad	14
5. Condiciones generales formales del oferente	14
6. Requisitos formales del oferente	16
7. Condiciones generales técnicas.....	18
8. Requisitos técnicos para el oferente	23
CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE LOS OFERENTES	23



1.	Aspectos generales de evaluación:.....	24
2.	Elección de profesionales que realicen “Labores de inspección de riesgos para suscripción y/o indemnización de pólizas”	24
3.	Puntaje mínimo para adjudicar.....	26
4.	Criterios de desempate	26
CAPÍTULO IV: GENERALIDADES DEL ADJUDICATARIO.....		27
1.	Plazo para adjudicar.....	27
2.	Adjudicación por inopia	27
3.	Condiciones generales formales del adjudicatario.	28
4.	Cláusula penal.....	31
5.	Faltas para los adjudicatarios:.....	32
6.	Sanciones y multas	35
7.	Requisitos formales para el adjudicatario.....	35
8.	Condiciones generales técnicas del adjudicatario.....	36
9.	Procedimiento para la atención de detalles de cobro y facturas digitales	47
10.	Metodología para la asignación de inspecciones	49
11.	Uso del sistema transaccional IREA (Inspecciones Reclamos y Aseguramiento).....	51
12.	Evaluación del servicio prestado	51
13.	Requisitos técnicos del adjudicatario	53
14.	Coordinación de la ejecución del servicio	53
15.	Presentación de la oferta	53



INS SERVICIOS S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en la contratación de urgencia para la prestación de Servicios Auxiliares para evaluación de riesgos de los procesos de suscripción e indemnización en los ramos de seguros generales para las zonas región central y región pacífico central de Costa Rica, de acuerdo con los siguientes requerimientos:

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1. Definiciones

Para efectos de aplicación en “Servicio de inspección de riesgos para los procesos de suscripción o indemnización para cualquier producto del ramo de los seguros generales”, se detallan los siguientes conceptos.

Accidente o Evento: Es el hecho súbito y violento de carácter fortuito, originado por una fuerza externa, producido de modo inesperado, totalmente ajeno a la voluntad del asegurado y que resulta en una pérdida o daño. Es sinónimo de evento o siniestro.

Administración: Para efectos del presente pliego se refiere a la unidad encargada de velar por el cumplimiento del servicio contratado por parte de INS Servicios S.A. o quien este designe.

Agravación del riesgo: Variación de factores que inciden en un aumento de la probabilidad que ocurra un riesgo, dada una situación de incertidumbre diferente a la inicial. Esta circunstancia puede o no obedecer a la voluntad del asegurado. La agravación implica obligación de informar a la aseguradora, para que esta decida las medidas que deben tomarse: recargo de prima, rescisión del contrato, entre otros. Sinónimo de alteración de riesgo.

Asegurado: Aquella persona, organización o empresa a cuyo nombre se emite la póliza de seguro. Persona cuyo interés asegurable está protegido por el seguro, por lo que puede comprender también a los empleados, dependientes no familiares o familiares del asegurado o representantes del asegurado (dependiendo el tipo de seguro contratado). Sobre ella recae la acción de la cobertura.

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.

Carga de la Prueba: Bajo los contratos de seguros de riesgo nombrado, el asegurado debe probar su pérdida a la compañía de seguros. En contratos de todo riesgo le corresponde al asegurador la carga de la prueba.

Casos grandes y complejos: casos con posibilidad de daños de alta o media cuantía (pérdidas superiores a diez millones de colones, o su equivalente en dólares), que puede incluir interrupción de negocios y con características técnicas particulares que requieren la participación de expertos.



Casos masivos y simples: casos con daños de baja cuantía (hasta diez millones de colones, o su equivalente en dólares), que pueden incluir edificio y contenidos, con daños que no requieren alto grado técnico para su resolución; pero que generan un volumen considerable por su cantidad.

Conducta ética: Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

Cliente (Tomador, Asegurado o tercero perjudicado): Persona a quien va destinado el resultado de los servicios desarrollados por una empresa. En seguros es el término empleado para designar al asegurado, o tomador de la póliza.

Declaración jurada: Es una manifestación hechos propios que se realiza bajo la fe de juramento, otorgada en escritura pública ante notario público o en documento privado.

Deducible: Suma fija o porcentual que se establece en las condiciones particulares de la póliza, que se rebaja de la pérdida indemnizable bajo las coberturas correspondientes. Representa la participación económica del asegurado en la pérdida que se indemnice para cada una de las coberturas que afecten el reclamo.

Depreciación: Pérdida de valor que sufre un bien desde su adquisición. Es consecuencia principal del desgaste debido al uso, o al paso del tiempo. En seguros es la disminución del valor real del bien objeto del seguro a consecuencia del paso del tiempo.

Edificio: Construcción o conjunto de construcciones, principales y complementarias, con sus instalaciones fijas (agua, electricidad, refrigeración, instalaciones eléctricas y mecánicas y otras propias del edificio). Se consideran parte del edificio todos los elementos que se instalan de manera fija; así como las tapias, cercas, muros independientes del edificio y construcciones adicionales en el mismo predio.

Edificación Clase A: Edificios u obras cuya estructura, pisos, entresijos y cerramientos tanto exteriores como interiores están constituidos completamente por elementos con una resistencia al fuego de al menos dos (2) horas, de tal forma que sus elementos y su sistema estructural mantienen las funciones para las que fueron diseñados, así como la confinación del fuego.

Edificación Clase B: Edificios u obras cuya estructura, pisos, entresijos y cerramientos exteriores están constituidos completamente por elementos con una resistencia al fuego de al menos dos (2) horas, de tal forma que sus elementos y su sistema estructural mantienen las funciones para las que fueron diseñados.

Asimismo, los cerramientos internos con una resistencia al fuego menor a las dos (2) horas, pero nunca inferior a lo especificado por el Reglamento de Construcciones vigente, en una relación superior al veinte por ciento (20%), calculado con respecto al área total de cerramientos internos.



Edificación Clase C: Edificios u obras cuya estructura, pisos, entresijos o parte de los cerramientos externos, indistintamente del porcentaje que representen del área total de cerramientos exteriores, están constituidos por elementos con una resistencia al fuego menor de dos (2) horas, pero nunca inferior a lo especificado por el Reglamento de Construcciones vigente.

Edificios u obras que no cumplen explícitamente con los requisitos mencionados en la clasificación A o B serán admitidos en esta clasificación, a menos que los documentos de diseño de tales edificios u obras contengan los estudios correspondientes que justifiquen inequívocamente otra clasificación.

Especialidad Profesional: Rama de una ciencia específica o área en la que han realizado estudio y se brindan servicios

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 del Negocio del INS.

Fuerza Mayor: Es un acontecimiento que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse. La expresión "fuerza mayor" indica el carácter invencible del obstáculo. Es por lo que el estado de fuerza mayor ha sido definido en doctrina como un hecho de la naturaleza, previsible, pero inevitable.

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.

GRUPO INS: Está conformado por: aseguradora Instituto Nacional de Seguros, INS Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios S.A, Red de Servicios de Salud (RSS), Benemérito Cuerpo de Bomberos y el Museo del Jade.

Honorarios a profesionales: estipendio que retribuye al proveedor el importe de los servicios prestados por un profesional mediante un contrato de servicios, no de índole laboral.

Hora profesional: Modalidad de reconocimiento de honorarios por los servicios profesionales ejecutados por el proveedor, para resolver situaciones específicas de la inspección del riesgo, según lo señalado en el pliego de condiciones de esta contratación.

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.



Infraseguro: es cuando el valor que el asegurado y/o tomador atribuye al objeto asegurado es inferior al que realmente tiene.

INS Servicios S.A.: Empresa subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros responsable de gestionar, fiscalizar y administrar el presente contrato.

Inspector de indemnizaciones: Persona física o jurídica que tiene a su cargo la investigación del evento ocurrido, el análisis del caso, las causas y el costo de las reparaciones. Su opinión es técnica.

Inspección de indemnización: Proceso que realiza un profesional en inspección de riesgos, para determinar las causas que producen la pérdida material o financiera sufrida por una persona u organización. Conlleva la descripción de los daños, las actividades que se realizaron, para llegar a las conclusiones del caso, y por último el cálculo de la pérdida.

Menaje: Muebles particulares y accesorios que permiten la comodidad de una persona dentro de su casa de habitación o apartamento, tales como muebles de sala, comedor y recámara, ropa, objetos de arte y fantasía (pero no joyas o alhajas, cosméticos ni dinero), espejos, cuadros, cortinas, alfombras, candiles, libreros e instrumentos musicales, aparatos eléctricos, objetos de loza, cristalería, enseres de comedor, batería de cocina y en general, cualquier tipo de mobiliario de habitación particular del asegurado.

Mercancía: Toda clase de productos terminados, en proceso o materias primas, propios y necesarios al giro del negocio para su venta.

Pérdida: Es el perjuicio económico sufrido por el asegurado en el bien asegurado a consecuencia de un evento.

Perjurio: delito en que incurre quien bajo la obligación de decir verdad, falte a la ella con relación a hechos propios cuando rinda declaración jurada.

Prácticas comerciales: Todo acto, omisión, conducta o manifestación, o comunicación comercial, procedente de un Prestatario del Servicio y directamente relacionado con el servicio contratado.

Prestatario del Servicio Profesional: Persona que brinda sus servicios en su especialidad profesional según el requerimiento en este pliego de condiciones.

Registro de Proveedores: Registro de las personas físicas o jurídicas que le brindan servicios al INS Servicios S.A. y que son reportados ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) como tales.



Riesgo Agravado: Riesgo que presenta características que lo hacen requerir de un alto nivel de atención sobre elementos negativos en el proceso, las instalaciones físicas y las medidas de seguridad que lo convierte prácticamente en certeza de un evento siniestral en cualquier momento.

Riesgo Normal: Referencia que por medio de una evaluación se determina que la exposición al riesgo está controlada y que no hay una combinación desfavorable entre el proceso, las instalaciones físicas y las medidas de seguridad que operan, tanto pasivas como activas.

Riesgo Subnormal: Es el riesgo que presenta algunas características físicas, de proceso o de seguridad que deben ser modificadas o controladas.

Salvamento: es el valor que técnicamente se establece a la parte no destruida y aprovechable de un bien después de la ocurrencia de un evento.

Sistema de inspecciones: aplicación informática para la administración y control de las inspecciones.

Tercero Perjudicado: Es toda aquella persona ajena a los vínculos laborales, de afinidad y consanguinidad con el Asegurado, que ve afectada su integridad física o su patrimonio por la ocurrencia de un evento cubierto por el seguro.

Tomador del Seguro: Es la persona física o jurídica que suscribe la póliza con la aseguradora, comprometiéndose al pago de las primas y traslada los riesgos al asegurador. Es a quien corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por la persona asegurada. Puede concurrir en el tomador la figura de persona asegurada y beneficiaria del seguro.

Unidad Usuaría: Área operativa de INS Servicios S.A., encargada de administrar y fiscalizar la ejecución del servicio contratado. Es la Unidad que recibe el servicio. Para el presente contrato corresponde a el Departamento de Operaciones.

Valor convenido: Valor único y fijo establecido de previo entre las partes (asegurado – asegurador) para indemnizar un determinado artículo de difícil valoración en caso de siniestro. Se evita de esta forma, la aplicación del infraseguro o sobreseguro.

Valor de reemplazo: Es el valor de reposición de un bien.

Valor de reposición nuevo: Costo de reemplazar la propiedad dañada con propiedades similares o de la misma clase y calidad que se tenía al momento de la pérdida, incluyendo el costo de transporte, montaje y derechos de aduana si los hay.

Valor declarado: Precio que el asegurado estima vale su bien, y lo ha declarado en la solicitud del seguro.



Valor expuesto: Lo que vale el bien al momento del siniestro.

Valor real efectivo: Corresponde al valor de reposición nuevo menos la depreciación acumulada. Se entiende entonces que es el valor del bien objeto de seguro considerando su estado de conservación, uso y transcurrir del tiempo. La depreciación que se utilizará en función de la edad, desgaste y estado del bien.

Valoración de daños: Proceso mediante el cual se determina, técnicamente el valor de reparación de los daños que registra un bien mueble o inmueble como producto de un evento.

Vida útil: Corresponde a la vida útil esperada para el bien mueble o inmueble de acuerdo con sus características técnicas y constructivas, operando bajo las condiciones para las cuales fue diseñado.

Zona de fuego: Es aquella área que puede contener una o más instalaciones, que se encuentre separada de otra por una distancia tal que impide que un incendio desarrollado en una zona pueda transmitirse y origine daños en otra zona de fuego. Para individualizar zonas de fuego, en edificios con construcción de clase A, se solicita una distancia mínima de 10 m de separación, en relación con las estructuras aledañas.

2. Normativa aplicable

El presente pliego de condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en el manual de procedimientos para la contratación y administración de las redes de proveedores de INS Servicios S.A, así como por lo dispuesto supletoriamente en la Ley n.º 9986 Ley General de Contratación Pública (en adelante LGCP) y su Reglamento.

3. Generalidades

INS Servicios, S.A. es una sociedad anónima subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros (INS), creada al amparo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica N°8653. La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el artículo 18 de dicha Ley. Estos servicios incluyen, entre otros, los servicios actuariales, inspección, evaluación y consultoría en gestión de riesgos, el procesamiento de reclamos, la indemnización de siniestros, la reparación de daños incluidos, los servicios médicos, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de riesgos y siniestros, así mismo el ajuste de pérdidas.

4. Objeto de la contratación

INS Servicios S.A como empresa a cargo de brindar servicios auxiliares al Instituto Nacional de Seguros requiere contratar profesionales en inspección de riesgos, que presten sus servicios



de una manera eficiente y oportuna, buscando realizar la valoración de los riesgos y daños que pueden presentarse en los procesos de suscripción e indemnizaciones para los productos de seguros generales para los reglones R1 y R5 en las zonas región central y región pacífico central de Costa Rica.

5. Descripción de la contratación

Para la ejecución de este servicio se requiere contratar personas físicas o jurídicas que brinden servicios profesionales para la inspección en los procesos de suscripción e indemnización de los productos de seguros generales, para apoyar las labores en los análisis de riesgos y/o trámites de indemnizaciones, realizadas por las distintas dependencias del GRUPO INS.

Para ello el interesado en participar deberá ofertar entre los siguientes servicios a prestar según los requerimientos que más adelante se incluyen.

Inspección de riesgos para suscripción y atención de siniestros para la gestión de indemnizaciones.

Para suscripción de pólizas se requiere el análisis de la condición del riesgo que incluye: Describir, analizar y emitir criterio del riesgo, a asegurar o asegurado para las diferentes coberturas de los seguros.

Asimismo, para la gestión de indemnización se requiere el análisis de la condición del riesgo asegurado, que incluye: Verificar daños y estimar el costo de reparaciones, determinar la causa y su relación con el evento reportado. Adicionalmente, revisar el valor de los bienes objeto del seguro.

Profesiones para inspección de riesgos: A continuación, se detallan los Profesionales requeridos para la Inspección de Riesgos con enfoque en Suscripción e Indemnización de pólizas correspondientes a cualquier producto del ramo de los Seguros Generales.

Para los productos de incendio y líneas aliadas, seguro voluntario de automóviles (daños a la propiedad de terceros), incendio hogar, incendio comercial, incendio comercial y/o industrial, incendio todo riesgo – incendio multirriesgo, obra civil terminada; seguro equipo de contratista, rotura de maquinaria, calderas, todo riesgo de montaje, riesgo nombrado, equipo electrónico, ramo de construcción, ramo de responsabilidad civil general, espectáculos públicos - eventos taurinos -construcción – requiere los servicios de:

- **Profesionales:** Ingenieros civiles y/o en construcción.

Los posibles oferentes deberán considerar que la adjudicación se realizará para la región geográfica que se detalla a continuación y en las que se indica la cantidad máxima a adjudicar para ella.

- a. Profesionales en inspección de riesgos para la Inspección de Riesgos para suscripción y atención de siniestros para la gestión de indemnizaciones:

Regiones	Categoría	
	Renglón	Ingenieros civiles y/o en construcción
Región Central	R1	22
Región Pacífico Central	R5	4

Cantones que comprenden la Región Central:

Provincia de San José: San José, Escazú, Desamparados, Puriscal, Aserrí, Mora, Tarrazú, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Acosta, Moravia, Tibás, Montes de Oca, Dota, Curridabat, León Cortés Castro, Turrubares.

Provincia de Alajuela: Alajuela (excepto el distrito de Sarapiquí), San Ramón (excepto el distrito Peñas Blancas), Grecia, Atenas, Naranjo, Palmares, Poás, Zarcero, Sarchí.

Provincia de Cartago: Cartago, Paraíso, La Unión, Jiménez, Turrialba, Alvarado, Oreamuno, El Guarco.

Provincia de Heredia: Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores, San Pablo.

Cantones que comprenden la Región Pacífico Central:

Provincia de Puntarenas: Aguirre, Esparza, Garabito, Montes de Oro, Parrita y Puntarenas

Provincia de Alajuela: Orotina y San Mateo.

En total se adjudicarán proveedores con profesión Ingenieros Civiles y/o Construcción para la Región Central y Pacífico Central del país según el detalle anterior, la cantidad de profesionales por ramo podrá ajustarse de la forma que convenga a INS Servicios S.A.

Asimismo, debe considerar que el renglón ofertado será el utilizado como referencia para efectos de asignación y debe obedecer al lugar donde se ubican las oficinas (domicilio real), el que figura en la patente o en el registro único tributario de Hacienda, o el que indique la personería en caso de personas jurídicas (domicilio real) o una sucursal. En caso de existir algún cambio debe ser notificado y sometido a revisión por la Administración.

6. Justificación de la contratación

INS Servicios S.A requiere contratar proveedores que brinden el servicio de valoración de los riesgos que pueden presentarse en la rama de Seguros Generales, con el fin de verificar la



condición para aseguramiento y los daños en indemnizaciones, como insumo para el INSTITUTO en la toma de decisiones de aceptación y gestión de los seguros.

Al tratarse de una contratación de urgencia y conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 66 de la LGCP y el artículo 166 del RLGCP, **no procederá recurso ni refrendo alguno.**

7. Alcance del proceso

El servicio objeto del presente pliego de condiciones va en función de atender los casos asignados por la Administración, de manera que el proveedor contará con información básica del cliente del Grupo INS, para realizar el análisis de las condiciones del riesgo para suscripción, además verificar y cuantificar los daños para indemnizaciones. Esta información deberá ponerse a disposición del Grupo INS para su respectivo análisis en los procesos de suscripción e indemnización de los seguros generales.

8. Modalidad de la contratación y plazo

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 212 y 213 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública en adelante (RLGCP), por la situación del mercado actual, y al tratarse de una necesidad de alta y frecuente demanda por parte de INS Servicios, se contratan estos servicios según las necesidades puntuales que se vayan dando durante el período de contratación de acuerdo con los montos adjudicados, es decir que se utilizará la modalidad de contratación de servicios: “entrega según demanda”. En esta modalidad de contratación no se pacta una cantidad específica de servicios, sino que el Adjudicatario se compromete a suplir los servicios según las necesidades de consumo de la Administración que se vayan dando durante la ejecución de la contratación.

INS Servicios S.A. requiere suscribir este contrato por un periodo de seis meses, con la posibilidad de prorrogarse por un plazo de tres meses adicionales, tomando en cuenta que el proceso de contratación a desarrollarse es bajo la modalidad de urgencia, mientras la CGR resuelve el proceso de contratación 2022PP-000004. En caso de tener una resolución anticipada por el ente contralor, la Administración de INS Servicios podrá de esa misma forma dar por terminada la relación contractual, debiendo comunicar a los proveedores con al menos un mes de anticipación, en caso de no haber llegado al plazo original estipulado en el presente pliego o bien a su prórroga.

9. Invitación y presentación de ofertas

INS Servicios S.A., a través de su Proveeduría realizará la invitación por medio de su página oficial **www.insservicios.com**, sin limitarse a ésta, ya que una vez realizada la publicación se podrán utilizar diversos medios para obtener una mayor participación de oferentes.

10. 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 única oferta base la cual deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 48 de la LGCP y 118 y subsiguientes del RLGCP.

11. Responsabilidad del oferente

La sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a las condiciones cartelarias, disposiciones legales y reglamentarias vigentes; y, en especial a lo dispuesto en el presente pliego de condiciones. La sumisión operará de pleno derecho, e implicará la incorporación dentro del contenido de la relación contractual de las normas constitucionales, de la LGCP y su reglamento.

El oferente declarará bajo la fe de juramento con la presentación de la oferta, que cuenta con la experiencia suficiente para ejecutar el objeto contratado, así como con el recurso humano, infraestructura, equipo e insumos necesarios para la prestación del servicio, reconociendo y aceptando que le serán imputables las conductas y faltas en que incurra el personal a su cargo, o el que subcontrate para la prestación del servicio adjudicado, por lo que se reputarán como propias tales conductas o faltas.

12. Información veraz

Toda información que conste en la documentación que se adjunta a la oferta digital deberá ser fiel, veraz, oportuna, íntegra, y exacta. La Administración se reserva el derecho de solicitar los documentos originales, certificaciones, constancias, evidencias y respaldos en cualquier etapa del procedimiento, incluida la ejecución contractual para validar entre otras cosas, el cumplimiento de obligaciones formales o materiales, requisitos o estado de morosidad. La introducción de información falsa al procedimiento, comprobada mediante el debido proceso, será causal de resolución contractual, sin perjuicio de la aplicación de cualquier otra sanción pertinente.

CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS

Se elegirán las ofertas que cumplan tanto con los aspectos formales, como los aspectos técnicos y hayan subsanado en caso de haberse requerido.

1. Fases del procedimiento de selección

Primera Fase: Elegibilidad de las Ofertas

Para esta fase la Administración valorará las ofertas que cumplan con todos los requisitos legales, técnicos y financieros. Además, se descartarán las ofertas correspondientes en caso

de que las mismas contengan defectos respecto a aspectos no subsanables, o que no hayan sido subsanados dentro del plazo otorgado para su corrección. Adicionalmente deberá aportar todos los documentos necesarios para la segunda fase.

Segunda Fase: Evaluación de los oferentes

En esta fase se evaluará técnicamente las ofertas que cumplan con todo lo requerido en la primera fase.

2. Plazo de recepción de ofertas

El acto de recepción de ofertas tendrá un tiempo máximo de 3 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la publicación del concurso. El Oferente podrá incurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso debe aportar el poder respectivo que demuestre la capacidad de representación.

3. Vigencia de las ofertas

Con el solo sometimiento de la oferta en tiempo, se entiende 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. (Artículo 119 RLGCP), el cual no podrá ser inferior a los 30 días hábiles.

4. Condiciones de admisibilidad

Los oferentes que deseen participar en el presente concurso deberán demostrar que están incorporados y activos en el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.

Así como estar al día con sus obligaciones y en caso de los profesionales no haber sido sancionado en los últimos 5 años de ejercicio.

Los profesionales colegiados que figuren como responsables en la ejecución del servicio objeto de contratación deberán acreditar si cuentan con procedimientos sancionatorios en trámite en su contra.

5. Condiciones generales formales del oferente

Con la sola presentación de su oferta se compromete fielmente a cumplir con lo dispuesto de seguido:

- a. Contar con firma digital emitida por una entidad certificadora inscrita y autorizada por la Dirección de Certificadores de Firma Digital.

- b. El Oferente debe encontrarse al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 32 RLGCP). Tratándose de personas jurídicas que se encuentren en condición de morosidad en el pago del impuesto a la ley N°9024, o, de omiso en la presentación de la Declaración de Transparencia y Beneficiarios Finales (RTBF) a que se refiere la Ley N° 9416, se les prevendrá el subsane de la situación so pena de descalificar al oferente que no responda a la solicitud.
- c. No debe contar en los últimos 2 años con antecedentes de resoluciones contractuales, salidas motivadas, incumplimientos demostrados en la calidad del servicio igual o similar al que se requiere o que hayan comprometido el nombre y/o la imagen del Grupo INS.
- d. El Oferente ya sea persona física o jurídica, debe contar con una organización y un giro comercial debidamente constituido y con amplias posibilidades de auto organización para efectos del servicio a brindar.
- e. **Cláusula de anticorrupción y de responsabilidad civil:** 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, la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, y cualquier otra que sancione con pena privativa de libertad conductas típicas. El participante del presente proceso de contratación será responsable civil por los daños, perjuicios y pérdida de oportunidad que ocasione con su actuación.
- f. El Oferente nacional en cumplimiento del artículo N°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe encontrarse inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, y, encontrarse al día en el pago de las obligaciones obrero-patronales, así como con otras contribuciones sociales que recaude esa institución conforme a la ley. INS Servicios S.A verificará esta información en la página Web de la Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante CCSS).

En caso de que el Oferente no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la CCSS, la administración le solicitará explicación, en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS (Art. N°32 RLGCP).

- g. El oferente nacional en cumplimiento del artículo 22 de la Ley N°8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N°5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N°7636, Ley Creación del ICODER, N°7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N°7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF. INS Servicios S.A verificará esta información en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- h. En lo tocante a los aspectos económicos y la plica, el oferente debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos No. 98 al 106 y del No. 118 al 123 inclusive del RLGCP.

- i. No serán considerados los documentos ilegibles o que presenten irregularidades de cualquier clase. Las adiciones, correcciones o datos omitidos deberán indicarse con claridad al final de la oferta.
- j. INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no se tendrá en cuenta aquella que se pueda establecer como falsa, omisa o incompleta. 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.

6. Requisitos formales del oferente

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

- a. **Lugar de Notificaciones:** El Oferente deberá completar el **Anexo N°2 “Notificaciones para el Oferente”**. Se le previene al Oferente que el medio que se señale en la oferta para recibir notificaciones, las comunicaciones posteriores se tendrán como notificadas con el transcurso de veinticuatro horas, incluidas cualquier resolución. Para efectos de investigación, se tendrá por válida y eficaz para efectos probatorios toda comunicación hecha por personal de la contratista que sea enviado hacia o desde un medio distinto al señalado para atender notificaciones.
- b. **Copia de cédula de identidad:** De la persona física oferente, o en caso de que el oferente sea una persona jurídica, deberá aportar la del representante legal.
- c. **Certificación de personería jurídica:** En caso de persona jurídica debe aportar certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional, en caso de que presente una certificación notarial, ésta deberá incluir como mínimo la información que contiene la certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional.
- d. Certificación o constancia respecto de los profesionales inscritos al Colegio respectivo indicando que no registran sanciones o suspensiones ni procedimientos sancionatorios seguidos en su contra, en caso de no aportarla la Administración podrá hacer la verificación en el colegio profesional.
- e. **Declaraciones Juradas:** El Oferente deberá completar el **Anexo N°1 “Declaración Jurada”**, mismo documento deberá ser firmado digitalmente por el Oferente siendo persona física o bien por el representante legal de una persona jurídica.
- f. El oferente debe rendir declaración jurada en la cual justifique el origen de los recursos, los ingresos y activos, 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, delitos contemplados en la Ley N.º 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, de 6 de octubre de 2004, en sus artículos 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 57 y 58 y los delitos contemplados en la Ley N.º 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, en sus artículos 347, 348, 349, 350, 351, 352, 352

- bis, 353, 354, 355, 361, 363, 363 bis y 368 bis.. En caso de que la Administración requiera el llenado del formulario conozca a su socio comercial, será obligación del adjudicatario el completarlo, incurriendo en falta muy grave la omisión o negativa a hacerlo.
- g. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 32 RLGCP), incluyendo el impuesto a la Ley N°9024 del impuesto a las Personas Jurídicas, para ello puede completar el **Anexo N°1 “Declaraciones Juradas”**
 - h. El Prestatario del Servicio, debe aportar declaración jurada, en la que indique que tanto el proveedor como el personal a su cargo no tienen conflictos de interés, ni incompatibilidades, sobre este último aspecto en declarante debe manifestar que no tiene relación: Laboral con el INS ni con sus subsidiarias; relación comercial o familiar de forma directa o indirecta, de hecho o de derecho con intermediarios en la venta de seguros, compañías de seguros que operan actualmente en el mercado nacional, con sus propietarios y administradores; relación con funcionarios de la Unidad Usuaria; teniendo como premisa fundamental que el procedimiento de selección del contratista pretende la selección de la oferta que mejor satisfaga el interés público, con la finalidad de asegurar la objetividad en la prestación del servicio y prevenir el conflicto de intereses.
 - i. **Impuestos:** Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio de conformidad con la Ley N°9635 “Ley para el Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el párrafo final del artículo N°25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - j. **Certificación de composición y titularidad del capital social:** El Oferente deberá aportar certificación actualizada a la fecha de apertura de la personería legal y de la composición, la naturaleza y propiedad del capital social según las pautas que se indican en los siguientes incisos.

En el caso de sociedades anónimas costarricenses, o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a un mes al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre completo, número de identificación, monto del capital social, naturaleza y tipo de las participaciones y cantidad en propiedad de cada persona. No se admite la presentación de la declaración RTBF en sustitución de la certificación notarial.

- k. **Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior:** El sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de propiedad hasta el nivel final de persona física, independientemente de que las acciones sean mantenidas a través de mandatarios, custodios u otras figuras jurídicas por medio de las cuales se pueda mantener la titularidad del capital, incluida la propiedad fiduciaria de los títulos accionarios.

Las ofertas que provengan de empresas extranjeras deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo

directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a su jurisdicción. Esto acorde al artículo 121 RLGCP. Asimismo, deberán contar con representación de un ente nacional domiciliada en el territorio nacional.

- l. **Constancia emitida por la Administración Tributaria:** copia certificada de la Declaración del Registro Único Tributario (RUT) o certificación notarial de medio electrónico con vista en el sistema de consulta en la página web del Ministerio de Hacienda, en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad del objeto de esta contratación.
- m. **Certificación vigente de la C.C.S.S,** que se conste estar inscrito en la modalidad que corresponde (como patrono o trabajador independiente) y que está al día en el pago de las cuotas obrero-patronales. En caso de no estar inscrito, deberá inscribirse como tal y presentar la certificación de inscripción respectiva en su oferta. En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios S.A procederá a verificar la información por medio de la página web.

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

- n. Constancia de estar al día con el pago de las cuotas ante la FODESAF.

En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios S.A procederá a verificar la información por medio de la página web.

- o. **El Oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta IBAN** (22 dígitos) y el nombre del banco en el que desea sean depositados los pagos por medio de transferencia electrónica, con la sola indicación de esa información se tomará por cierta y válida y el Oferente asumirá la responsabilidad si la información proporcionada por el Oferente resulta incorrecta. No se realizarán pagos a cuentas cuyo titular no sea el adjudicatario.
- p. Constancia de cumplimiento en la presentación de la Declaración de Transparencia y Beneficiarios Finales (RTBF) a que se refiere la Ley N° 9416.

7. Condiciones generales técnicas

- a. INS Servicios S.A se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o afiliación nuevos Adjudicatarios para ajustar la 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. En caso de afiliación la vigencia será acorde a la del presente proceso contractual.
- b. Un profesional podrá figurar como responsable de ejecutar para un máximo de un adjudicatario. En caso de que se presente el mismo profesional en la adjudicación de 2 o más proveedores debe elegir con cual proveedor quedará prestando el servicio.
- c. La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador virtual o remoto en la manera que INS Servicios S.A. lo requiera.

- d. Al ser un contrato bajo la modalidad de entrega según demanda, INS Servicios S.A no garantiza un mínimo de servicios mensuales, por cuanto el volumen depende de la demanda de clientes que requieran el servicio y la disponibilidad del Proveedor.
- e. INS Servicios S.A en caso de ser necesario para la adecuada y suficiente identificación del proveedor dirigida a evitar cualquier tipo de error o fraude en la prestación del servicio, podrá poner a disposición de los adjudicatarios un kit de imagen corporativa para identificar al proveedor como tal ante el cliente y/o terceros, identificación que no podrá ser modificada por el proveedor, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del INS o INS Servicios S.A en vestimenta del Adjudicatario, tampoco identificarse como trabajador del INS o INS Servicios S.A., o utilizar en la rotulación las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS Servicios S.A.
- f. INS Servicios S.A entregará, los documentos, formularios, aplicativos informáticos que considere pertinentes para la ejecución del servicio contratado, siendo obligación del adjudicatario contar con el recurso humano, infraestructura, vehículos, tecnología, experiencia, equipo y herramientas necesarios para la prestación del servicio. Asimismo, INS Servicios S.A se arroga el derecho de implementar o modificar los recursos a emplear por el adjudicatario con el fin de mejorar el servicio brindado.
- g. El kit corporativo deberá ser adquirido por el adjudicatario y será propiedad del proveedor, sin embargo, al contener marcas y logotipos pertenecientes al INS o a INS Servicios S.A., debe dejar de ser usada y desechar apropiadamente por el proveedor al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de verificarse el uso no autorizado de marcas y logotipos pertenecientes al INS o a INS Servicios S.A., se tomarán las medidas legales al efecto.
- h. Se prohíbe la reproducción, alteración (ejemplo uso de corrector, datos tachados entre otros) o variación total o parcial de los formularios oficializados.
- i. 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°8839 “Ley para la Gestión Integral de Residuos”, Título III “Gestión de Residuos”, Capítulo III, Capítulo IV y Capítulo V.
 - Ley 7600 “Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, Título II, Capítulo IV “Acceso al espacio físico”.
- j. **Forma de pago de acuerdo con el servicio contratado:** Se presenta el desglose de los honorarios según el servicio prestado:

Honorarios correspondientes a los Ingenieros, Arquitectos y demás profesionales del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos y/o colegio profesional específico a la especialidad para aseguramiento.

Los honorarios de los Ingenieros Civiles y/o en Construcción el equivalente al monto de 6 horas profesionales, por riesgo evaluado para aseguramiento ,en distintas zonas de fuego (cuando éstas se ubiquen en zonas geográficas diferentes), de viviendas en el Seguro de Incendio (pólizas de Hogar Seguro 2000 u Hogar Comprensivo o Incendio Comercial), Todo Riesgo de



Montaje, Calderas, Rotura de maquinaria, Responsabilidad civil construcción, Equipo de contratista.

Para este fin, el Prestatario del Servicio deberá previo al envío del detalle de cobro, aportar una nota o correo electrónico dirigido al Encargado de Gestión de Riesgos y Siniestros o quien la administración designe, con la solicitud para este reconocimiento y el respectivo detalle que justifique la cantidad de horas propuestas a cobrar. El encargado revisará y responderá el correo con un archivo de aprobación de las horas, el cual debe ser adjuntado con detalle de cobro en el sistema de inspecciones por el proveedor.

Honorarios correspondientes a los Ingenieros del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos y/o colegio profesional específico a la especialidad, para Indemnizaciones.

Los honorarios a profesionales en ingeniería civil, ingeniería en construcción, por la gestión de inspección de siniestros se reconocerán de acuerdo con lo estipulado por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA), en el Arancel de servicios de peritaje y avalúos mediante Decretos Ejecutivos N°35298 y N°36150 Artículo 11 Bis “Honorarios para créditos hipotecarios y prendarios” donde el concepto señalado en la fórmula correspondiente a “Monto del Crédito” se entenderá como el “Monto de pérdida a valor de reposición”, vigente al momento de la asignación del servicio requerido por INS Servicios S.A. o por quien este designe, y cuya fórmula se transcribe:

$$(i) * (\text{monto pérdida} / i) 0,65$$

El factor “i” corresponde al establecido en el artículo 13 de decreto ejecutivo “Aranceles de servicios de peritaje y avalúos del Colegio de Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) de Costa Rica”

Si el valor resultado de cálculo de la fórmula es inferior a los honorarios equivalentes a 6 horas profesionales, se reconocerá como mínimo las 6 horas profesionales.

Esta será la forma de reconocer los honorarios en el tanto el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos defina la forma de pago de honorarios por evaluación de daños.

INS Servicios S.A. se reserva el derecho de utilizar el pago de hora profesional adicional cuando así se requiera. Esta modalidad podrá aplicarse en los siguientes casos:

- Casos en que, una vez realizada la inspección, el Asegurado decida no continuar con la solicitud de indemnización.
- Cuando el inspector concluya que los daños no están relacionados con el siniestro reportado.

Para efectos de un segundo criterio, o re-inspección (cuando se requiera), siempre y cuando no se deba a un error u omisión del profesional.



Cuando se trate de varias edificaciones en una sola póliza y la inspección y valoración tome más tiempo, y el monto de los daños es bajo.

Para este fin, el Prestatario del Servicio deberá previo al envío del detalle de cobro, aportar una nota o correo electrónico dirigido al Encargado de Gestión de Riesgos y Siniestros o quien la administración designe, con la solicitud para este reconocimiento y el respectivo detalle que justifique la cantidad de horas propuestas a cobrar. El encargado revisará y responderá el correo con un archivo de aprobación de las horas, el cual debe ser adjuntado con detalle de cobro en el sistema de inspecciones por el proveedor.

La actualización de los montos a reconocer se realizará en el primer y tercer trimestre.

Evento catastrófico o Emergencia Nacional

En caso de ocurrir un evento de naturaleza catastrófica o sea decretada una “Emergencia Nacional”, por parte del Gobierno Central y la Comisión Nacional de Prevención de riesgos y atención de emergencias, las tarifas anteriormente citadas, podrán ser sometidas a valoración ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, para su revisión o ajuste correspondiente.

Gastos adicionales

En los casos de las inspecciones anteriormente mencionadas que involucren una valoración más compleja, la Administración podrá considerar el pago de honorarios por hora profesional adicional del Prestatario del Servicio, de acuerdo con el monto fijado por el colegio profesional o tarifa específica a la especialidad ofertada.

El desplazamiento:

Para profesionales regulados por el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos, de acuerdo con lo establecido en el arancel se reconocerá con base en el siguiente parámetro:

Se considera la velocidad promedio en 50 kilómetros por hora, independientemente si se trata dentro o fuera del Gran Área Metropolitana, es decir, que por cada 50 kilómetros recorridos se considera que el tiempo de desplazamiento es de una hora. Tal y como lo indica el arancel, la primera hora, o sea los primeros 50 kilómetros de recorrido no se reconocen.

Los gastos por concepto de kilometraje:

Para los profesionales serán reconocidos los costos reembolsables, para tales efectos la administración realizará el cálculo considerando los gastos de movilización, tales como: combustible, aceite, llantas, seguros, entre otros, y se determinará un kilometraje promedio a partir de estadísticas de la empresa encargada de revisión técnica vehicular y un costo de



desplazamiento por kilómetro recorrido, en el entendido que para el kilometraje, se reconocerá únicamente la distancia desde el domicilio indicado en la oferta por el Prestatario del Servicio hasta el sitio por evaluar, reconociendo la totalidad del recorrido salvo, los primeros 10 km que están contemplados dentro del pago del servicio, y por ende, no se computan dentro del pago del kilometraje.

En el caso de realizar varias visitas en una sola gira el reconocimiento por kilometraje será el equivalente a la distancia total recorrida, según la secuencia de las inspecciones asignadas objeto de este servicio.

Por medio del **Anexo N°1 “Declaración Jurada”** el prestatario debe asegurar que cuenta con la autorización del propietario registral del vehículo utilizado para la prestación de servicios objeto de esta contratación, además que para la utilización de este contará con inspección de inspección vehicular y derecho de circulación vigentes. Asimismo, se compromete que la persona que maneja el vehículo cuenta con licencia habilitante y vigente.

Otros gastos adicionales:

Se reconocerá el transporte de ferry en caso de que este sea en función de atender el caso en menor tiempo y minimizar el gasto por desplazamiento. Para este deberá presentar los comprobantes con el detalle de cobro.

El monto máximo por reconocer en caso de hospedaje serán los establecidos por el Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, lo anterior se utilizará como referencia. Esto siempre y cuando sea justificado y autorizado por la Administración.

Para todos los prestatarios del servicio en inspecciones para indemnizaciones, que deban atender una apelación, se aclara lo siguiente:

En principio cuando la apelación requiera que solamente se revise un presupuesto aportado por el asegurado o justificar los valores asignados al bien objeto del seguro, no aplica el cobro de honorarios.

Se podrán reconocer honorarios en caso de apelación cuando se requiera hacer una nueva visita para verificar un daño no reportado inicialmente por el asegurado, acudir a reuniones o cuando se requiera revisar documentos técnicos superiores que por sus características necesiten un análisis extenso por parte del proveedor para explicar en el informe la justificación del motivo por el cual se incluyen o excluyen ítems presentados por el asegurado. Para este fin el inspector, previo al cobro, deberá remitir correo al encargado de la Unidad Usuaria con el detalle de las horas y la debida justificación para su autorización. Esta autorización deberá adjuntarse al detalle de cobro.

En caso de que se requiera una nueva inspección siempre se debe gestionar de previo la debida autorización.

k. Revisión de precios para los Prestatarios del Servicio

Los montos para el cálculo de los honorarios a profesionales por el servicio brindado, se aplicarán conforme las tarifas establecidas por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA) o el Colegio Profesional que corresponda.

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

8. Requisitos técnicos para el oferente

Para poder participar en este proceso de contratación el oferente debe considerar los siguientes requisitos:

- a. Que de ser adjudicado debe firmar un contrato de confidencialidad que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización.
- b. El prestatario del servicio deberá cumplimentar **Anexo N°3 “Formulario para aplicar por renglón”**.
- c. Contar con firma digital emitida por una entidad certificadora inscrita y autorizada por la Dirección de Certificadores de Firma Digital.
- d. Estar apegados a la normativa vigente en materia tributaria.
- e. El Prestatario del Servicio debe cumplir con todos los requisitos comerciales para el desarrollo de su actividad.
- f. Los profesionales deben estar incorporados al Colegio Profesional respectivo y deben cumplir con los requerimientos legales necesarios para el ejercicio de su actividad profesional y no registrar sanciones, suspensiones en los últimos 5 años ni durante toda la vigencia del contrato, la Administración podrá hacer la verificación en el colegio profesional.
- g. El Oferente debe indicar un número de teléfono celular y correo electrónico del personal propuesto, en caso de que el contratante requiera comunicarse con urgencia, de igual manera en caso de ser adjudicado, deberá notificar cualquier cambio durante la ejecución contractual.

INS Servicios S.A se arroga el derecho de verificar la información en cualquier momento del proceso de contratación y/o ejecución del servicio.

CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE LOS OFERENTES

Los Oferentes cuya oferta haya cumplido tanto con los Aspectos Formales como los Aspectos Técnicos y hayan subsanado en caso de haberse requerido, serán seleccionados para adjudicación según la evaluación que se detalla a continuación.

1. Aspectos generales de evaluación:

La calificación se realizará para cada región por lo que los oferentes deberán indicar claramente para cuál renglón ofrecen el servicio, en el formulario del **Anexo N°3 “Formulario para aplicar por renglón”**. Es posible que se ofrezcan varios renglones, sin embargo, para efecto de evaluación deberán indicar el renglón en la que brindará el servicio de manera prioritaria.

A continuación, se detalla los aspectos a evaluar para la elección de los Prestatarios del Servicio en todo el Territorio Nacional, de acuerdo con el Renglón haya indicado que se encuentra participando según **Anexo N°3 “Formulario para aplicar por renglón”**, para la Inspección de Riesgos con enfoque en la Suscripción e Indemnización de pólizas correspondientes a cualquier producto del ramo de los Seguros Generales.

2. Elección de profesionales que realicen “Labores de inspección de riesgos para suscripción y/o indemnización de pólizas”

a. PARA INGENIEROS CIVILES Y/O EN CONSTRUCCIÓN

Experiencia en inspecciones de seguros o avalúos	70%
Experiencia en elaboración de presupuestos	15%
Capacitación recibida	15%

- Experiencia en ejercicio de la profesión en la gestión de inspección de riesgos para aseguramiento y trámite de indemnizaciones. Se refiere básicamente a la experiencia en la atención de casos relacionados con seguros (propiedades, equipos electromecánicos, equipo electrónico, mercancías dañadas durante el transporte (carga) y que contemplen análisis de riesgos de cualquiera de los bienes muebles o inmuebles antes detallados.

Se aceptará, también la experiencia en avalúos de bienes inmuebles para entidades financieras, o para clientes directos.

Nota: No obstante, la prioridad en la calificación y adjudicación de ofertas será siempre la experiencia en inspecciones de seguros, y de seguido en avalúos. Por lo tanto, al completar el cuadro de experiencia deben considerar esta prioridad y seleccionar la que tenga mayor valor.

La experiencia por evaluar es la realmente acumulada, producto de la práctica de servicios profesionales en inspección de riesgos, la cual debe ser demostrada por el Oferente, completando la tabla del **Anexo N°4 “Formulario de Experiencia para ingenieros civiles y/o en construcción”** por cada profesional propuesto durante los últimos 10 años y aportando

respaldo documental (este respaldo no será necesario para los casos atendidos para Grupo INS).

De acuerdo con la cantidad de inspecciones para seguros o avalúos realizados se asignarán puntos a cada profesional propuesto de la siguiente manera, y para cada renglón en el que se brindará el servicio:

	Cantidad de Informes	Puntos	%
SEGUROS	Más de 71	100	70
	De 56 a 70	90	66
	De 41 a 55	80	62
	De 15 a 40	75	58
AVALUOS	Más de 201	70	54
	De 101 a 200	65	50
	De 50 a 100	60	46

- Experiencia en elaboración de presupuestos de obra detallados, ya sea de reparación de daños, de obras completas, de mejoras o remodelaciones (15 puntos).

La experiencia por evaluar es la realmente acumulada, producto de la práctica de elaboración de presupuestos de obra, la cual debe ser demostrada por el Oferente, completando la tabla del **Anexo N°4 “Formulario de Experiencia para ingenieros civiles y/o en construcción”** por cada profesional propuesto durante los últimos 10 años y con la suma de las áreas o bien, presupuestos revisados para fiscalización de obra de entidades financieras.

En caso de no contar con experiencia, podrá ponderar con capacitación en elaboración de presupuestos con un mínimo 8 horas, la cual debe demostrarse con una declaración jurada o certificado.

El puntaje se asignará según se detalla a continuación:

	Obra nueva, remodelaciones, reparaciones	Puntaje
Área en metros cuadrados	Mayor a 3 501	15%
	Desde 2 001 a 3 500	12%
	Desde 1 501 a 2 0000	9%
	Menor a 1 500	6%
Cursos	Capacitación en elaboración de presupuestos	3%

Nota: No obstante, la prioridad en la calificación y adjudicación de ofertas será siempre la experiencia en elaboración presupuestos, y de seguido capacitación en presupuestos. Por lo tanto, al completar el cuadro deben considerar esta prioridad y seleccionar la que tenga mayor valor.

- Cursos de capacitación en el área de gestión de inspección de riesgos de bienes inmuebles, y sobre seguros generales dirigidos a la protección de bienes, y de avalúos de cualquiera de los bienes muebles o inmuebles, (15%):

Se asignarán 2,5 (dos coma cinco) puntos hasta un máximo de 15 (quince) puntos, por cada curso, seminario o congreso de participación o aprovechamiento, relacionados con evaluaciones de riesgos para aseguramientos y trámite de indemnizaciones, o de avalúos de bienes muebles o inmuebles con antigüedad máxima de 10 años, para lo cual se deberá aportar una declaración jurada o certificados de los cursos recibidos, con el detalle del nombre del curso, año de obtención, nombre del centro o empresa que brindó la capacitación.

Los cursos, seminarios o congresos no podrán ser menores a 8 (ocho) horas.

En caso de que la Administración requiera una aclaración sobre los cursos, podrá solicitar el plan de estudios para verificar la relación con el servicio.

3. Puntaje mínimo para adjudicar

Para todos los puntos indicados anteriormente, **para el oferente de empresa jurídica o física que proponga** más de un profesional del servicio, la calificación se aplicará de forma individual, para lo cual deberá aportar para cada uno los atestados en y podrán resultar seleccionados los proveedores que cuenten con profesionales cuyos puntajes se ubiquen en los **70 puntos** o más.

Adicionalmente, para la calificación final de la empresa, se promediarán todas las calificaciones individuales.

Quedará a criterio de la Administración de INS Servicios S.A. justificar la adjudicación con puntajes menores, siempre y cuando no existan ofertas que sobrepasen el mínimo.

4. Criterios de desempate

En caso de presentarse empate en la calificación, se utilizarán como criterio los siguientes factores, de manera independiente de acuerdo con el siguiente orden:

- a. Inicialmente se aplicará lo indicado en el artículo 96 del RLGCP.
- b. En segunda instancia se realizará de acuerdo con el servicio indicado en la oferta y en el orden que se menciona:

Para ingenieros civiles y/o en construcción se utilizará el siguiente orden de manera que si el desempate se define en el punto “a” no será necesario valorar los demás puntos, caso contrario continúa con el orden de los demás puntos:

- Mayor cantidad de casos atendidos de seguros



- Aquellos profesionales que tengan Maestría en valuación completa
- Mayor cantidad de avalúos
- Mayor cantidad de cursos de capacitación

c. Como tercer criterio desempate se utilizará el siguiente:

Criterios de Sostenibilidad: En línea con los programas de compras de INS Servicios, quienes obtengan y demuestren la mayor cantidad puntos sobre los siguientes aspectos:

- Inserción laboral de personas mayores a 45 años, se solicita demostrarlos con las planillas de los últimos 3 meses (al menos 10% de la planilla).
- Inclusión de personas con discapacidades diferenciadas, se puede adjuntar la certificación de discapacidad emitida por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad CONAPDIS o documento equivalente. (al menos 10% de la planilla).
- Programa bandera Azul, debe presentar certificado. consultar
- Programa de reciclaje, aportar Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en caso de que aplique (requisito legal y alcances se establecen en el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos de Funcionamiento N° 39472-S y Ley N° 8839 Ley de Gestión Integral de Residuos).
- Informe de actividades ambientales con evidencias en el último año como voluntariados, programas de colaboración con ONGs, municipalidades, etc.

Lo anterior corresponde hasta 5 puntos, es decir 1 punto cada aspecto.

d. 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 Proveduría. Si una de las partes no se presenta, es excluida del proceso.

CAPÍTULO IV: GENERALIDADES DEL ADJUDICATARIO

1. Plazo para adjudicar

La Administración contará con un plazo máximo de un mes para realizar la selección de los contratistas e iniciar la ejecución de la contratación, bajo pena de caducidad en cuanto a la posibilidad de utilizar este procedimiento especial, conforme a lo previsto en el artículo 66 de la Ley General de Contratación Pública.

2. Adjudicación por inopia

Cuando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS Servicios S.A, se admitirá siempre que no se trate de la correspondiente autorización ante el Colegio Profesional, y en forma excepcional, las ofertas que no hayan alcanzado la elegibilidad establecida en el punto Condiciones generales técnicas del Oferente, requisitos técnicos del Oferente, condiciones generales formales del Oferente,

requisitos mínimos que deben cumplir los Oferentes contratados por INS Servicios S.A. para la prestación del servicio de profesionales en inspección de riesgos para diferentes zonas del país, 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 **UN MES** después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una decisión motivada por parte de la Administración.

3. Condiciones generales formales del adjudicatario.

Durante la ejecución contractual el proveedor debe encontrarse al día en el cumplimiento de los requisitos, autorizaciones, pagos y obligaciones.

- a. El prestatario del servicio debe cumplir con todos los requisitos comerciales para el desarrollo de su actividad.
- b. **Inicio del Servicio:** Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el Adjudicatario cuando el acto de adjudicación o re-adjudicación adquiera firmeza y, en los casos que se exija la constitución de la garantía de cumplimiento, ésta sea válidamente otorgada. Para todos los efectos legales, se tendrá por iniciado el servicio, a partir del día hábil siguiente a la notificación de la Orden de Inicio. Por lo tanto, el plazo de entrega, así como el régimen de responsabilidad de las partes correrá a partir de dicho inicio, aún y cuando el contratista no haga retiro de dicha documentación.
- c. **Responsabilidad patronal:** El Adjudicatario se obliga a cumplir con las normas legales y convencionales relativas a salarios, jornadas de trabajo, salud ocupacional y, en general, respecto a las condiciones de empleo, no menos favorables que las establecidas para un trabajo de igual naturaleza en la profesión, ocupación o industria de que se trate, y deberá asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono 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, el oferente en caso de que resulte adjudicatario autoriza a INS Servicios S.A. para que se le hagan las retenciones necesarias, en orden a garantizar los derechos de sus trabajadores, cuando sea pertinente. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, entre otros. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios S.A., los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento. Para el caso de que el adjudicatario sea a la vez el profesional en inspección de riesgos, deberá encontrarse inscrito ante la Caja Costarricense del Seguro Social como trabajador independiente, y haber suscrito la correspondiente póliza de Riesgos del Trabajo. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios S.A., los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.
- d. De conformidad con el artículo N°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N°17 del 22 de octubre de 1943, reformado por Ley N°7983 (Ley de Protección al Trabajador) del 18 de febrero de 2000 y lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N°5662, Ley

Pensión para Discapacitados con Dependientes N°7636, Ley Creación del ICODER, N°7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N°7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", será una obligación del Adjudicatario, al inicio y durante toda la ejecución contractual, encontrarse al día en sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares. Esta obligación se extenderá también a los terceros cuyos servicios subcontrate el Adjudicatario, quien deberá abstenerse de contratar con proveedores en estado de morosidad, constituyendo falta grave el incumplimiento a tal obligación.

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

Se tendrá como incumplimiento de contrato que el Adjudicatario adeude las obligaciones con la seguridad social, con todas las consecuencias que esto conlleva.

- e. El Adjudicatario será responsable por todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del servicio brindado.
- f. El Adjudicatario que sea patrono deberá cumplir de forma estricta, las obligaciones laborales y de seguridad social, incluyendo el pago de salario mínimo. Cualquier incumplimiento en la observación de esta cláusula, faculta a INS Servicios S.A para resolver el contrato, sin perjuicio de la aplicación de la garantía de cumplimiento, multas, así como de acceder a las instancias administrativas y judiciales para el resarcimiento pleno de los daños y perjuicios ocasionados.
- g. Queda entendido que INS Servicios S.A., no tiene ninguna vinculación laboral con el Adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio. Por lo que entre INS Servicios S.A. y el contratista únicamente existe una relación contractual, siendo que será facultad única y excluyente de la adjudicataria el ejercer la potestad sancionatoria respecto de los profesionales, en virtud de la subordinación de estos para con la adjudicataria. Será obligación a cargo de la adjudicataria el remunerar al proveedor encargado de la prestación del servicio.
- h. En caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios finales, el adjudicatario debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios S.A.
- i. **Confidencialidad:** De conformidad con lo establecido en el artículo No. 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros el Adjudicatario debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a INS Servicios S.A., para lo cual firmará el contrato con el respectivo acuerdo de confidencialidad que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, INS Servicios S.A podrá aplicar las sanciones previstas en este Pliego de Condiciones del reclamo por daños y perjuicios.
- j. Los informes no podrán ser entregados directamente al asegurado, son propiedad exclusiva del INS.

- k. El Prestatario del Servicio no debe adelantar criterios a los asegurados sobre el resultado de la inspección.
- l. En caso de apelaciones, estas serán siempre atendidas a través de la Sede del INS que tramita el caso y nunca directamente con el asegurado.
- m. El Adjudicatario deberá establecer las medidas correspondientes con su personal para que no rompan el deber de confidencialidad cubierto por este contrato.
- n. INS Servicios S.A o quien este designe podrá contratar con otros proveedores la prestación del servicio, ello, en el momento que lo considere oportuno, en virtud de que el este servicio que se requiere contratar no es de carácter exclusivo, ni la prestación por parte de la adjudicataria es de carácter personal, lo cual es conocido y aceptado por el adjudicatario.
- o. 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.
- p. El Adjudicatario debe informar de manera oportuna a la Administración cualquier situación que afecte el servicio prestado.
- q. El Adjudicatario no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo en las condiciones que la Ley lo permita.
- r. El Adjudicatario deberá informar a INS Servicios S.A., al correo: redevaluacionderiesgos@grupoins.com en un plazo no superior a 1 día hábil y mediante un documento formal firmado por el representante o desde la cuenta oficial, cuando requiera variar los siguientes elementos:
 - Correo electrónico, número telefónicos, datos de profesionales o lugar de operaciones reportado para atención del servicio o cualquier otro dato que permita la efectiva comunicación entre ambas partes y que pueda afectar el servicio contratado.
 - Cambios de representantes en la personería.
 - Domicilio contractual.
- s. El Adjudicatario no podrá interrumpir o suspender la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios S.A., sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. Para lo anterior, deberá avisar a INS Servicios S.A. manifestando su intención de suspender la ejecución del contrato con una antelación no menor a treinta días hábiles, lo anterior, a efectos de darle tiempo suficiente a INS Servicios S.A. de tomar las medidas necesarias que garanticen la continuidad del servicio. El incumplimiento a esta prerrogativa será considerado incumplimiento, lo cual facultará a INS Servicios S.A. a resolver el contrato, con la facultad de acudir a la vía judicial a reclamar lo que en derecho corresponda.
- t. El Adjudicatario será responsable por el pago de todos los salarios, pólizas, cargas sociales, gastos derivados del uso de las instalaciones, equipos y otros, que utilizarán para la prestación del servicio contratado. Librando de toda responsabilidad a INS Servicios S.A. por todo daño o perjuicio que pueda ocasionarse por el incumplimiento de la adjudicataria a sus obligaciones.

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

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

- v. En caso de remitir dudas, desacuerdos o diferencias a otras instancias del Grupo INS, las mismas serán trasladadas a INS Servicios S.A para su atención.
- w. El Adjudicatario asume la responsabilidad administrativa, civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo proveedores subcontratados, o terceros que actúen a nombre y por cuenta del adjudicatario, obligándose a reintegrar a INS Servicios S.A., todos los gastos y pagos en que incurra producto de demandas judiciales, o reclamos administrativos, que empleados, ex-empleados, subcontratados o ex-subcontratados de ese Adjudicatario interpongan en contra del contratante, en reclamo de derechos laborales.
- x. El Adjudicatario asume la responsabilidad del daño de lo entregado o asignado por INS Servicios S.A., para la prestación del servicio contratado, en cuyo caso deberá responder por el daño y perjuicio económico que pueda darse en relación con la pérdida, el robo o los daños diferentes al propio uso. Para lo cual faculta a INS Servicios S.A., para deducir del pago de la factura por los servicios prestados el monto correspondiente a la reposición del bien, según se convenga con la Administración. En caso de que no se logre un arreglo de pago, la administración deducirá de oficio un 25% del monto de cada una de las facturas del proveedor hasta cubrir la totalidad del valor del bien, o en su defecto podrá proceder con la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.
- y. El Adjudicatario con domicilio en el país, 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 N°2, de la Ley 7337, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda.

4. Cláusula penal

Si el Prestatario del Servicio se demora o incumple en la prestación del servicio en relación con los plazos máximos de programación en el presente pliego o atrasos en la entrega a satisfacción del servicio; éste deberá pagar a INS SERVICIOS S.A. por concepto de cláusula penal, cinco por ciento (5%) del valor total de los honorarios del caso atendido por cada día de atraso. Dicha deducción se realizará de la factura correspondiente y se ejecutará durante la tramitación del proceso de pago respectivo.

La cláusula penal se podrá ejecutar hasta alcanzar un veinticinco por ciento (25%) del monto total del servicio entregado, según lo representa el siguiente cuadro.

Cuadro Porcentaje	
Días de atraso en la presentación del informe:	Porcentaje por rebajar del costo total del informe:
1	5%
2	10%
3	15%
4	20%
5 o más	25%

Nota: En caso de que el informe o sus respectivas correcciones no sean recibidas a satisfacción la administración podrá prescindir del caso y asignarlo a otro profesional por lo cual no procederá el pago de este.

La acumulación de tres casos en un periodo de tres meses será atribuible a una falta leve.

El cobro de la cláusula penal podrá hacerse con cargo a las retenciones del precio, que se hubieran practicado y los saldos pendientes de pago, previa observancia del debido proceso. En caso de que ninguna de esas dos alternativas resulte viable, se podrá ejecutar la garantía de cumplimiento hasta por el monto respectivo, en concordancia con el numeral artículos 47 de la LGCP y 117 de RLGCP.

5. Faltas para los adjudicatarios:

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

a. Faltas Leves:

- Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS Servicios S.A. y que han sido previamente notificadas.
- No brindar respuesta y/ o atención a alguna solicitud de la Administración luego de transcurridos 3 días hábiles posterior a la notificación del requerimiento al correo electrónico designado para tal efecto.
- No utilizar ni portar la identificación brindada por la Administración para brindar el servicio.
- En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido debidamente notificado y de recibo de previo por INS Servicios S.A.
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previo a su vencimiento.

b. Faltas Moderadas:

- Interrumpir de formas temporal o total el servicio contratado sin justa causa o autorización previa de la Administración.
- Acumulación de 2 quejas por trimestre atribuibles a la percepción del cliente con respecto al servicio brindado por el prestatario.
- Se compruebe que el Prestatario del Servicio incurre en alguna de las siguientes acciones:
 - Relaciones interpersonales malas con el personal de apoyo y con los asegurados, incluyendo trato displicente hacia estos.
 - Comportamiento negligente durante la inspección, en el sentido de realizar la misma de manera apresurada y sin prestar la debida atención al asegurado y a sus consultas
 - Cuando preste el servicio con personal no autorizado por la administración.
 - Cuando el Prestatario del Servicio permita la participación directa de terceras personas durante la visita para la inspección del bien o que opinen o emitan criterio sobre el mismo, sin la comunicación previa y por escrito de la Unidad Usaria.
 - Daños ocasionados al cliente o al Grupo INS, que sean atribuibles al adjudicatario y derivados de la prestación de este servicio, que además ocasionen un perjuicio económico y/o reputacional.
 - El uso de algún dispositivo (cámara, dron, teléfono), de manera indebida y para un fin distinto del objeto de la inspección.
 - Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS Servicios S.A. o por quien este designe para tal efecto.
 - Portar uniformes y/o identificadores de compañías de la competencia del Instituto Nacional de Seguros.
 - Transferir o facilitar el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS Servicios S.A. para la gestión del servicio contratado.
 - Inducir a los asegurados y/o terceros perjudicados a incluir información que altere la realidad de los hechos presentados que afecten el proceso y/o los intereses del Instituto Nacional de Seguros.
 - Omitir partidas a reparar o sustituir al momento de realizar la evaluación de los daños.
 - Cuando el Proveedor no cumple con la disponibilidad o recursos ofertados para brindar el servicio, o bien, en caso fortuito o de fuerza mayor que no sea debidamente comprobado y justificado ante la administración.
 - Pérdida de información recopilada sobre los casos atendidos, por indebido resguardo de esta.

c. Faltas Graves:

- Que el adjudicatario, una vez que acepte el servicio, no se presente en el sitio en el momento en que se requiera sin mediar alguna justificación de una situación debidamente comprobada de algún caso fortuito o de fuerza mayor.

- Cuando preste el servicio con personal suspendido o no autorizado por el Colegio Profesional o contratado por este servicio.
 - Omitir deliberadamente información de interés para los procesos de aseguramiento o indemnizaciones. Cuando el prestatario del Servicio obvie que los hallazgos en las inspecciones de riesgos no coincidan con lo declarado por el cliente y lo omita en su informe de la inspección
 - Incluir en el informe de inspección en la valoración de daños aquellos que no son producto del evento en estudio sin hacer la observación respectiva y que puedan inducir al INSTITUTO en errores al indemnizar
 - Cuando participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a 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.
 - Solicitar o recibir gratificaciones o propinas de cualquier naturaleza, por razón de los servicios prestados
- d. Faltas muy graves:
- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato
 - Ofrecer los servicios para asistir al asegurado en la ejecución de las reparaciones o bien recomendar proveedores de este tipo de reparaciones
 - Declaraciones públicas, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los intereses comerciales del Grupo INS o sus clientes, mientras brinda el servicio o se encuentre identificado como prestatario del servicio.
 - Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. y/o Grupo INS para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
 - Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados a cambiar de compañía aseguradora
 - Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del 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 del Grupo INS.
 - Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
 - La revelación injustificada o mal uso de la información protegida por la confidencialidad o la propiedad intelectual de información y base de datos INS Servicios, considerada estratégica
 - Intento o acoso sexual a personal del Grupo INS y/o clientes.
 - Prestación de la consulta en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
 - Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
 - Trato discriminatorio al asegurado u otros, cuando se encuentre brindando el servicio o se identifique como prestatario del servicio contratado

- Inobservancia del **Anexo N°5 Código de Proveedor Responsable del Grupo INS.**
- Inobservancia de Códigos de Moral y Ética del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos como proveedor del Grupo INS

6. Sanciones y multas

En caso de presentarse alguna de las faltas descritas en el **punto** anterior y previa observancia del debido proceso; sin perjuicio de las acciones penales y civiles correspondientes, se aplicará las siguientes multas o sanciones:

Tipo de falta	Consecuencia
Falta leve	Suspensión por un mes calendario
Falta moderada	Multa del 5%
Falta grave	Multa del 10%
Falta muy grave	Resolución del contrato

La aplicación de la multa se realizará sobre el monto correspondiente a los casos afectados independientemente si el profesional culminó la entrega del servicio. Además, la administración podrá realizar la ejecución retroactiva o ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

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

Cantidad de faltas por categoría	Equivalencia
3 de incumplimientos leves en un periodo de 3 meses	1 falta moderada
3 de incumplimientos moderados en un periodo de 6 meses	1 falta grave
2 faltas graves en un periodo de un año	1 falta muy grave

La facultad para dar inicio al procedimiento sancionatorio contra el contratista prescribirá, en el plazo de un año a partir de la fecha en que se dio el incumplimiento, o bien, desde el momento en que la situación que genera la sanción se haya puesto en conocimiento del órgano que tiene competencia para sancionar. Será considerado acto interruptor en el cómputo de la prescripción, la notificación del auto de apertura del procedimiento al investigado.

7. Requisitos formales para el adjudicatario

Entrega de documentos: El Adjudicatario deberá de aportar los siguientes documentos:

- a. **Especies Fiscales:** Copia del entero de Gobierno que acredite el pago de las especies fiscales o en su defecto las especies respectivas de conformidad con lo que establece el artículo 272 inciso 2) del Código Fiscal, a fin de brindar la formalización contractual y/o pedido u orden de compra respectiva. No se omite indicar el cálculo de conversión de divisa a moneda nacional debe efectuarse con respecto al tipo de cambio de venta, vigente al día del pago respectivo.

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

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

- c. **Constancia de la C.C.S.S:** El Adjudicatario deberá aportar antes de iniciar la ejecución del contrato, un documento donde se verifique que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, el mismo puede ser emitido por la página web de esta institución y se aceptaran únicamente los documentos con máximo un mes de haber sido emitido.
- d. El Prestatario del Servicio se obliga a facilitar a INS Servicios S.A. o quien este designe con copia al INS, la información que esté directamente relacionada con el servicio que preste, en un plazo máximo de **5 días hábiles** contados a partir de la firmeza de la Adjudicación. En caso de imposibilidad material para cumplir con dicho plazo, coordinará en forma escrita su ampliación, hasta un plazo máximo de **5 días hábiles adicionales**, excepto que el atraso sea imputable al asegurado o por fuerza mayor.
- e. El Adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas de la documentación aquí solicitada, la cual será notificada a la Dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato.

8. Condiciones generales técnicas del adjudicatario

El Prestatario del Servicio se compromete a cumplir con las siguientes condiciones:

- a. El Prestatario del Servicio se compromete a trabajar bajo las condiciones establecidas para la ejecución de las labores y los informes objeto de este contrato.
- b. El Prestatario del Servicio queda comprometido a brindar los servicios con sujeción a los términos, condiciones y especificaciones señaladas en el presente cartel, para garantizar la eficiencia, eficacia y continuidad del servicio.
- c. El Prestatario del Servicio será responsable ante INS Servicios S.A. o quien este designe, por el contenido técnico de la inspección del riesgo emitida por el personal a su cargo.
- d. El Prestatario del Servicio deberá guardar siempre normas de decoro, presentación personal adecuadas y que cumpla con su asistencia al lugar y hora convenida con los clientes, además se compromete a ejercer los servicios profesionales en inspección de riesgos, con el más absoluto apego a la ética profesional y demás regulaciones que sean aplicables salvaguardando los principios, intereses y objetivos del Grupo INS.
- e. El prestatario deberá contemplar que la inspección puede implicar algunas dificultades, para lo cual se requiere que tome las medidas necesarias para una atención completa del caso. Estas situaciones pueden ser ingresar a lugares estrechos, con terrenos inclinados, estructuras en altura, sitios de riesgo social, entre otros.

- f. El Prestatario del Servicio, deberá contar con los recursos materiales, técnicos, administrativos, financieros idóneos y suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- g. La prestación del servicio aquí contratado, lo desarrollará el profesional, sobre la base de los parámetros de control establecidos por INS Servicios S.A. o quien este designe, los cuales acepta el Prestatario del Servicio expresamente en el acto de adjudicación, así como la fiscalización del servicio para evaluar su efectividad.
- h. En caso de que el prestatario del servicio tenga alguna relación de parentesco, comercial o profesional con el asegurado, deberá abstenerse de realizar el estudio asignado y lo comunicará a la Unidad Usuaria, quien procederá con la reasignación del caso; teniendo como premisa fundamental asegurar objetividad en la prestación del servicio y prevenir el conflicto de intereses.
- i. El Prestatario del Servicio debe velar que no haya conflicto de interés ni conductas antiéticas que cubren prácticas desleales con compañías de seguros. En caso de que se demuestre esta situación, quedará fuera del rol de asignación, mientras persista esa condición.
- j. El Prestatario del Servicio deberá entregar los informes y otros estudios que realice a solicitud de INS Servicios S.A. o quien este designe, en el plazo y condiciones señalados.
- k. La evaluación control, fiscalización, gestión y la supervisión del servicio contratado estará a cargo de INS Servicios S.A o quien este designe. No obstante, las labores de control y sanciones serán dirigidas al adjudicatario, siendo facultad y responsabilidad de éste el tomar las medidas sancionatorias de carácter laboral que corresponda contra el personal contratado para la prestación del servicio contratado, en caso de que incurran en alguna falta.
- l. No es objeto de sanción aquellos casos donde el Prestatario del servicio solicite la ampliación del plazo previo a su vencimiento, siempre y cuando contenga la justificación y visto bueno de la Administración.
- m. Los accesos (usuarios y claves) a los sistemas y/o aplicaciones que designe INS Servicios S.A, será única y exclusivamente para la persona que realiza el servicio y que hayan sido autorizados por INS Servicios S.A, por ende, estos usuarios no podrán ser utilizados por el Adjudicatario para hacer beneficio de terceras personas o a título propio.
- n. Queda a entera responsabilidad del Adjudicatario contar con un software robusto de antivirus y cualquier herramienta de seguridad que garantice el trasiego de la información sin que sea posible el robo de identidad, transmisión de código malicioso (malware) o acceso no autorizado por un tercero, liberando a INS Servicios S.A de toda responsabilidad derivada del mal uso.
- o. El Adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- p. El Adjudicatario debe velar por la adecuada utilización del kit corporativo por parte de los proveedores en caso de que este le sea suministrado, así como vocabulario acorde al servicio prestado.
- q. El Adjudicatario y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de inspección, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los fiscalizadores de INS Servicios

- S.A o quien este designe. En caso de que se incumpla esta cláusula los fiscalizadores lo informarán a INS Servicios S.A. para que proceda con las acciones correspondientes.
- r. El Adjudicatario no realizará cobro alguno a los asegurados y/o terceros perjudicados por la prestación del servicio, ni recibirá dádivas por los servicios contemplados en este pliego de condiciones.
 - s. El Adjudicatario será el responsable ante INS Servicios S.A e INS por los inconvenientes presentados a raíz de los servicios contratados por él, por lo que se obliga a indemnizar los daños y/o perjuicios causados a INS Servicios S.A, al INS, asegurados y/o terceros perjudicados, derivados de la ejecución de este contrato.
 - t. El Adjudicatario deberá permitir a los funcionarios de INS e INS Servicios S.A., el acceso a toda la documentación relativa al servicio prestado.
 - u. El Adjudicatario tendrá libertad para organizar la forma en que su personal ejecutará sus funciones para el cumplimiento de los servicios contratados, sin embargo, deberá apegarse a las condiciones establecidas en el presente pliego cartelario, sus anexos y el contrato para la prestación conforme del servicio brindado definido por INS Servicios S.A, así mismo en caso de ser necesario la utilización de posibles implementaciones de sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas. Para ello INS Servicios S.A. les notificará anticipadamente a las partes la implementación de estos.
 - v. El Adjudicatario deberá tener disponibilidad para que el personal propuesto para la prestación del servicio reciba capacitación para actualización de conocimientos específicos en materia de seguros, uso de sistemas y aspectos referentes al servicio prestado.
 - w. El Adjudicatario se obliga a disponer en todo momento de internet, energía eléctrica, entre otros, para la efectiva y oportuna atención del servicio contratado. Se le exime de responsabilidad cuando medie caso fortuito o fuerza mayor y haya sido comunicado a INS Servicios S.A como máximo en un plazo de un día hábil a partir de la ocurrencia del evento.
 - x. El Adjudicatario deberá atender a los asegurados y/o terceros perjudicados de forma respetuosa, amable y cortés, para brindar o recibir información clara propia del servicio prestado.
 - y. El Adjudicatario deberá operar bajo las normas legales que regulan la actividad comercial que se desempeñará.
 - z. El Adjudicatario deberá respaldar la información recopilada de forma digital por un periodo mínimo de cuatro años, aun cuando sea posterior a la finalización de contrato, con el fin de suministrarlas a la Administración en caso de que así sea requerido de acuerdo con el artículo 17 de la Ley Reguladora del Contrato de los Seguros 8956.
 - aa. Que como Adjudicatario garantiza y se compromete a disponer durante toda la vigencia del contrato del personal necesario para garantizar un servicio oportuno a los asegurados y/o terceros perjudicados.
 - bb. Que como Adjudicatario se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los procedimientos y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por INS Servicios S.A. para la ejecución del servicio contratado.

- cc. El Adjudicatario se compromete a ejecutar el plan contingente que señale la Administración en caso de ser requerido.
- dd. Los profesionales deben estar incorporados al Colegio Profesional respectivo y deben cumplir con los requerimientos legales necesarios para el ejercicio de su actividad profesional y no registrar sanciones o suspensiones durante toda la vigencia del contrato, la Administración podrá hacer la verificación en el colegio profesional.
- ee. El Prestatario del servicio deberá informar a INS Servicios, o a quien este designe, al correo electrónico que se indicará al inicio del servicio, cualquier sanción o suspensión que le sea aplicada por parte del colegio profesional respectivo, durante la vigencia del presente contrato. Esta comunicación deberá realizarse en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- ff. El Adjudicatario deberá cumplir con las condiciones establecidas según lo estipulado en el presente pliego.
- gg. **Aspectos mínimos que se deben incluir en los informes**

A continuación, se detallan los aspectos mínimos a incluir en los informes de inspecciones de riesgos para suscripción e indemnizaciones de pólizas correspondientes a Seguros Generales.

Las labores relacionadas con inspección de riesgos deben considerar al menos las siguientes actividades, según tipo de inspección:

- Revisión y análisis de la solicitud de inspección, y de los documentos adjuntos, en caso de que los haya.
- Coordinación con el contacto señalado en la solicitud de inspección.
- Inspección y recopilación de datos, ya sea del riesgo a asegurar o renovar, o bien verificación de los daños reportados, y lo relativo al valor del bien objeto del seguro en caso de indemnizaciones.
- Análisis de documentación adicional y/o de las condiciones del riesgo para las coberturas del seguro.
- Cálculo de costos de las reparaciones y del valor del bien objeto del seguro (o lo relativo a la zona de fuego siniestrada).
- Elaboración del informe.
- Asistir a reuniones o atender ampliaciones, aclaraciones o apelaciones cuando se requiera, o bien, representar en algún proceso judicial relacionado con el caso en cuestión.

El criterio emitido en los informes, aunque no vinculante, es el principal insumo para la emisión o rechazo de la póliza o de las acciones correctivas a aplicar, o para la aceptación y trámite de indemnización, según corresponda, por lo que se requiere que las conclusiones y recomendaciones sean claras. No obstante, el Prestatario del Servicio, no debe emitir criterio en relación con aceptación o no del seguro, o con la amparabilidad o no del siniestro, pero sí suministrar la suficiente información para que el personal responsable pueda tomar estas decisiones.

Todos los informes deben asegurar que en la portada se incluya correctamente el siguiente detalle:

Información General

- Nombre de la sede que solicita.
- Nombre del solicitante.
- Número de consecutivo de la inspección (en que genera el sistema de inspecciones).
- Número de reclamo (si procede).

Información del seguro

- Bien asegurado
- Dirección con georreferenciación.
- Nombre del asegurado
- Número de póliza
- Producto

La información señalada se puede extraer del sistema de inspecciones y solamente se pega como una imagen en el machote del informe, de manera que no se debe digitar de nuevo esta información. Sin embargo, es obligación del adjudicatario el verificar y validar que la información de la plantilla sea la correcta, no siendo justificante ante un error la reproducción de errores que consten en el sistema.

Información del profesional

- Nombre del inspector
- Fecha del Informe
- Firma Digital certificada emitida por una entidad certificadora inscrita y autorizada por la Dirección de Certificadores de Firma Digital.
- Fecha y hora de la visita
- Nombre y relación con el asegurado o tomador de la persona que le atendió durante la inspección

hh. **Aspectos mínimos que considerar en los informes de inspección de riesgos por aseguramiento.**

Presentar fotografías ordenadas, con comentarios y con georreferenciación por zona de fuego. Asimismo, incluir la fotografía del inspector al frente de la propiedad.

Seguros de incendio: Los informes del seguro de Incendio deben contener como mínimo lo siguiente:

La Unidad Usuaría suministrará el respectivo machote de informe, no obstante, se indican los aspectos generales a continuación:

- Descripción general del terreno (tamaño, forma, frente, topografía, suelo, colindantes, separaciones), entre otros. Se recuerda que el terreno no es objeto de seguro, sin embargo, sus condiciones pueden influir en la condición de bien inmueble para las coberturas del seguro.
- Descripción general del bien mueble o inmueble cubierto en la póliza, en cuanto a uso actual, distribución arquitectónica, materiales predominantes, edad, estado de conservación, remodelaciones o mejoras. Se deberá indicar el tipo de edificación (A, B, o C para efectos del seguro), de acuerdo con las definiciones incluidas en este pliego.
- Descripción y análisis del riesgo en detalle para cada una de las coberturas solicitadas, con conclusiones claras del estado del riesgo para cada una de ellas (a saber, NORMAL, SUBNORMAL O AGRAVADO). Las definiciones de estos términos se encuentran en este pliego.
- Cuando alguna edificación o sección esté constituida por varios tipos de materiales con resistencias al fuego diferentes, se deberá indicar el porcentaje de cada uno de ellos, ocupación y grado de peligrosidad.
- Detalle del sistema eléctrico, indicando el tipo de interruptores, si está entubado, si se cuenta con centros de carga con disyuntores termomagnéticos o de otro tipo, si hay transformadores dentro de la propiedad y si están correctamente protegidos, así como cualquier otro aspecto importante de la instalación eléctrica y su estado general. Como, por ejemplo, que haya una acometida eléctrica con un interruptor principal (evitar el uso de cuchillas).
- En cuanto a maquinaria, incluir detalle de cada una de ellas, función, grado de peligrosidad, aspecto, mantenimiento, si son eléctricas o de combustible, así como antigüedad y detalle de su actividad dentro del riesgo a asegurar. Señalar impacto de la maquinaria para la producción de la empresa, en caso de contar con la cobertura de pérdida de beneficios.
- Sobre la materia prima y el producto terminado indicar cantidades y nombres de las sustancias que conforman las materias primas y el producto terminado, así como su grado de peligrosidad y referirse a la forma de almacenamiento en función de los riesgos para las coberturas del seguro.
- Debe hacer mención sobre los daños preexistentes que presente el bien inspeccionado producto de otros eventos, estos últimos deberán anotarse en el espacio de “comentarios” del informe de inspección, con cita de cuál fue su origen, magnitud y estado al momento de la revisión.
- Conclusión clara sobre el estado del riesgo (normal, subnormal o agravado) para las coberturas solicitadas. No se debe emitir criterio alguno respecto a si se debe suscribir o no la póliza o si se debe cancelar, en caso de que ya esté emitida, pues esta labor le corresponde al aceptador del seguro en la sede que solicita la inspección. La descripción del riesgo inspeccionado debe ser amplia con relación a su estado, de manera tal que el INSTITUTO pueda concluir con la conveniencia o no de la suscripción o mantenimiento de la póliza.

- Para aquellos riesgos en los que se haya concluido que su estado es subnormal o agravado, incluir las recomendaciones o medidas de seguridad necesarias con su debida justificación, con el fin que el bien mueble o inmueble a asegurar sea menos vulnerable.

No se debe incluir valoración de los edificios (avalúo)

- En el caso de inspecciones para otorgar coberturas de deslizamiento o inundación las conclusiones deben ser contundentes y claras. El inspector debe realizar las consultas necesarias en las municipalidades locales, estaciones de bomberos o Cruz Roja, mapa de riesgos de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, a fin de verificar la vulnerabilidad zona y por lo tanto del riesgo a analizar.

Seguros de responsabilidad civil, seguros técnicos, seguro de equipo electrónico

- La Unidad Usuaria suministrará el respectivo machote de informe, no obstante, se indican los aspectos generales:
- Descripción y análisis del riesgo en detalle para cada una de las coberturas solicitadas, con conclusiones claras del estado del riesgo para cada una de ellas (a saber, NORMAL, SUBNORMAL O AGRAVADO). Las definiciones de estos términos se encuentran en la sección de Definiciones 0
- Conclusión clara sobre el estado del riesgo (normal, subnormal o agravado) para las coberturas solicitadas. No se debe emitir criterio alguno respecto a si se debe suscribir o no la póliza o si se debe cancelar en caso de que ya esté emitida, pues esta labor le corresponde al aceptador del seguro en la sede que solicita la inspección. La descripción del riesgo inspeccionado debe ser amplia con relación a su estado, de manera tal que la Institución pueda concluir con la conveniencia o no de la suscripción o mantenimiento de la póliza.
- Para aquellos riesgos en los que se haya concluido que su estado es subnormal o agravado Incluir las recomendaciones o medidas de seguridad necesarias con su debida justificación, con el fin que el bien mueble o inmueble a asegurar sea menos vulnerable.

ii. Aspectos mínimos por incluir en los informes de inspección de riesgos por indemnizaciones.

Presentar fotografías ordenadas (con comentarios, referenciar la ubicación y la escala del daño). Asimismo, incluir fotografía del inspector al frente de la propiedad.

Seguros de incendio

Los informes del seguro de Incendio deben contener como mínimo lo siguiente:

- Descripción general del bien inmueble cubierto en la póliza (incluido su uso), fecha y hora de visita, nombre y relación de la persona que le atendió con el asegurado.
- Descripción detallada de los daños con medidas, cantidades y valores unitarios, así como su relación con el siniestro reportado.

- Causa de los daños, aspecto que resulta fundamental para que la sede puede determinar la amparabilidad del caso.
- Medir todas las construcciones o apoyarse en planos suministrados por el asegurado para verificar áreas.
- Estimar el valor de reposición nuevo y valor neto de reposición (valor real efectivo) de la pérdida sufrida, con medidas y costos unitarios, a la fecha del siniestro. Dentro de este punto se incluye obtener directamente las cotizaciones necesarias para respaldar la definición del monto de la pérdida, o realizar los respectivos cálculos.
- La valoración de la pérdida se realizará sobre los daños producto de la dinámica del evento reportado, mencionando los preexistentes, producto de otros eventos.
- Los daños preexistentes deberán indicarse en el espacio de “notas del perito” del informe de inspección separándolas de la valoración de la pérdida.
- En caso de presentarse daños por distintas causa deberá realizarse la valoración por separado.
- Se reitera que el seguro cubre únicamente la reparación de los daños ocasionados por el evento de forma que el inmueble mantenga las condiciones que tenía de previo, y no cubre mejoras, ni readecuaciones.
- Estimar el valor de reposición nuevo y valor neto de reposición (valor real efectivo) de los bienes inmuebles cubiertos en la póliza (o bien los que pertenezcan a la zona de fuego afectada), con medidas y costos unitarios, a la fecha del siniestro. Así como indicar el método y factores de depreciación aplicado en la determinación del valor.
- Se podrá omitir esta estimación con la autorización previa de la Administración o quien designe.
- Registro fotográfico según el punto 0 y croquis de la edificación con la señalización de los daños.
- Determinar el valor de los salvamentos (solo en caso de pérdidas totales) y brindar asesoría sobre esta materia, careciendo de autorización para la negociación con los asegurados, por ser competencia del INSTITUTO.
- Emitir en el informe las recomendaciones necesarias de acuerdo con las circunstancias del riesgo y el evento que se haya presentado, con el fin que el bien inmueble siniestrado sea menos vulnerable, cuando el tipo del evento lo facilite o bien a consecuencia de un evento, el riesgo se estime agravado o de condición subnormal.
- Así mismo, el informe final deberá acompañarse de toda la documentación soporte de la pérdida, estudios, facturas y demás información relevante, para ser incluido en el expediente del caso.
- En caso de un evento de la naturaleza que genera solicitudes de indemnización de manera masiva, se deberá utilizar un formato de informe simplificado que les será suministrado a los Prestatarios del Servicio.
- Adicionalmente, cuando se presenten apelaciones o recursos en relación con las indemnizaciones y su proceso de ajuste, deberá tener disponibilidad para atender consultas, revisar información, valorar y emitir criterio, esto cuando la unidad usuaria lo requiera.
- Cuando se trate de casos complejos en los que no es posible determinar el monto de la pérdida de manera inmediata, o la causa del siniestro, y se percibe la posibilidad de que

la pérdida sea cuantiosa, o cuando se trate de seguros que cuenten con la cobertura de interrupción de negocios, es indispensable que se entreguen informes preliminares e informes intermedios previo a la entrega del informe final.

Otros seguros

Sobre los informes de Seguros de responsabilidad civil, seguros técnicos, equipo contratista, todo riesgo en construcción, todo riesgo en montaje, obra civil terminada, rotura de maquinaria, calderas, seguro de equipo electrónico, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Incorporar en sus informes el desglose de las pérdidas evaluadas por rubro o segmento de manera que pueda integrarse el cálculo de las depreciaciones (si aplica), infraseguro (si aplica) y/o cualquier otro cargo que afecte la cantidad o valor de las partes o servicios dispuestos al ajuste de las pérdidas.
- Adjuntar al contenido del informe y en sus anexos, el detalle y los comprobantes de cotizaciones o proformas, facturas dispuestas a cobro o pagadas, órdenes de compra, órdenes de servicio, registros de ingreso (bitácoras) de vehículos a talleres, reportes de incidencias, boletas de atención de eventos siniestros, boletas de revisión técnica, permisos de operación y demás documentación que se considere relevante para la estimación pericial de los daños o de la investigación de las causas del siniestro.
- Descripción detallada de los daños con medidas, cantidades y valores unitarios, así como su relación con el siniestro reportado. Causa de los daños, aspecto que resulta fundamental para que la sede puede determinar la amparabilidad del caso.
- Describir el estado general de los vehículos, equipo y/o maquinaria, que incluya los datos sobre kilometraje o millaje acumulados en el odómetro, horas transcurridas registradas en horímetros y datos de placa de fabricante.
- Registro fotográfico según lo señalado en el punto 0.
- Determinar el valor de los salvamentos (en caso de pérdidas totales) y brindar asesoría sobre esta materia, careciendo de autorización para la negociación con los asegurados, por ser competencia del INSTITUTO.
- Emitir las recomendaciones necesarias de acuerdo con las circunstancias del riesgo y el evento que se haya presentado con el fin que el bien inmueble siniestrado sea menos vulnerable, cuando el tipo del evento lo facilite o bien a consecuencia de un evento, el riesgo se estime agravado o de condición subnormal.
- La valoración de la pérdida se realizará sobre los daños producto de la dinámica del evento reportado, haciendo mención a los preexistentes, producto de otros eventos.
- Los daños preexistentes deberán anotarse en el espacio de “notas del perito” del informe de inspección.
- Se reitera que el seguro cubre únicamente la reparación de los daños ocasionados por el evento de forma que el bien mueble o inmueble mantenga las condiciones que tenía de previo, no cubre mejoras, ni readecuaciones o daños no objeto de seguro.
- Adicionalmente, cuando se presenten apelaciones o recursos en relación con las indemnizaciones y su proceso de ajuste, deberá tener disponibilidad para atender

consultas, revisar información, valorar y emitir criterio, esto cuando la unidad usuaria lo requiera.

- Cualquier estudio técnico adicional que se requiera, debe gestionarse previa consulta con la Unidad Usuaria.
- Cuando se trate de casos complejos en los que no es posible determinar el monto de la pérdida de manera inmediata, o la causa del siniestro, y se percibe la posibilidad de que la pérdida sea cuantiosa, o cuando se trate de seguros que cuenten con la cobertura de interrupción de negocios, es indispensable que se entreguen informes preliminares e informes intermedios previo a la entrega del informe final.

jj. **Plazos de entrega de informes y disponibilidad del prestatario del servicio**

A continuación, se detalla los Plazos de Entrega para los informes a gestionar en todo el Territorio Nacional, para la Inspección de Riesgos con enfoque en la Suscripción e Indemnización de pólizas correspondientes a cualquier producto del ramo de los Seguros Generales.

Forma de contar el inicio de tiempo para los plazos de atención por parte de los prestatarios del servicio

El plazo de atención de las asignaciones cuenta, **a partir del día hábil siguiente** de la fecha en que les fue asignada la inspección según sistema.

Tiempo de aceptación de la asignación en el sistema por parte del prestatario del servicio

Una vez recibida la notificación de la inspección, el Prestatario del Servicio deberá confirmar la aceptación de la asignación en el sistema y contactar al cliente para coordinar la visita en un plazo máximo de un día hábil.

Vencido ese plazo, si no se ha recibido la confirmación de aceptación del caso; o si no se ha establecido la comunicación con el asegurado, la Unidad Usuaria, procederá con la reasignación del caso a otro Prestatario del Servicio.

Coordinación de inspección con el contacto indicado en la solicitud:

El Prestatario del Servicio, deberá estar disponible para realizar la visita en el tiempo que al cliente le sea factible recibirlo.

Plazos de entrega correspondiente a los informes de inspección de riesgos para suscripción y/o indemnización de pólizas

- **Seis (6) días hábiles** para inspecciones de aseguramiento para pólizas de seguro de incendio, vivienda, comercial, complejos habitacionales (horizontales o verticales).

- **Ocho (8) días hábiles** para inspecciones de aseguramiento de seguros técnicos (todo riesgo en construcción y obra civil terminada).
- **Doce (12) días hábiles** para inspecciones de aseguramiento del seguro de Incendio Todo Riesgo e Incendio Multirriesgo.
- **Cuatro (4) días hábiles** para inspecciones de atención de siniestros (indemnizaciones) para pólizas del seguro de automóviles en cobertura de daños a la propiedad de terceros.
- **Seis (6) días hábiles** para inspecciones de atención de siniestros (indemnizaciones) para pólizas del seguro de incendio en general, seguros técnicos, **para todas las otras líneas de seguros no señaladas expresamente.**
- En el caso de los reclamos de seguros técnicos, en los que no es posible determinar el monto de la pérdida de manera inmediata, o en los que existe cobertura por interrupción de negocios, deberá entenderse que este plazo de 6 días hábiles opera para la presentación del informe preliminar.
- **Dos (2) días hábiles** para inspecciones de atención de siniestros (indemnizaciones) para las pólizas de seguro de Incendio viviendas, o de Automóviles (daños a la propiedad de terceros), en aquellos casos en los que la vivienda queda en condiciones vulnerables de seguridad (eventos de vientos que levanten el techo de la edificación o eventos de colisión con daños a la parte interna de las edificaciones).

Los Prestatarios del Servicio para inspecciones de aseguramiento o indemnizaciones que presentan todos sus informes en plazos inferiores a dos días hábiles, se les dará prioridad en el mes siguiente con la asignación de un caso adicional (de manera independiente del rol establecido), siempre y cuando haya demanda de inspecciones.

Plazo de atención en casos de eventos masivos o catastróficos:

- **Cuatro (4) días hábiles** para inspecciones de atención de siniestros (indemnizaciones) para pólizas del seguro de incendio en general, **en casos de eventos masivos o catastróficos**, de acuerdo con el formato simplificado que se suministrará a los Prestatarios del Servicio. Lo anterior en virtud de que será prioritaria la indemnización pronta a los asegurados en estas situaciones.

Este plazo aplicará para casas de vivienda individual, casos masivos y simples. Para los casos de otros productos de incendio aplicarán los plazos anteriormente establecidos en el punto 0.

El prestatario del servicio queda comprometido a:

- Atender la solicitud o ampliación, aclaración o apelación solicitadas por las Sedes del INS y por la Unidad Usuaria en relación con las inspecciones realizadas, dentro del plazo ordinario de **dos (2) días hábiles** u otro que se defina por parte de la Sede del INS o por la Unidad Usuaria en forma escrita.
- Atender las correcciones a informes devueltos por errores de forma en un plazo de **1 día hábil.**

- De no ser posible la entrega del respectivo informe o la atención de la apelación o ampliación del informe en el plazo establecido por causas fuera del control, tales como:
- No localizar al asegurado.
- Que este no tenga la disponibilidad de atender al inspector pronto
- Que el caso involucre la revisión de uno o varios edificios, o de un complejo con áreas de construcción mayores a 500 m².
- Que se deba revisar documentos técnicos o cotizaciones complejas.
- El prestatario del servicio deberá anotar en el sistema de inspecciones, en la pestaña seguimiento la situación y proceder a colocar la solicitud en estado “Suspendida”.
- En caso de requerir un ampliación de plazo por tratarse de un caso complejo deberá remitir un correo a la dirección que les será suministrada al inicio de la ejecución del contrato detallando la situación con la debida justificación.
- La Administración, brindará respuesta dejando constancia escrita de la resolución acordada a, para que esta sea adjunta en el expediente del Prestatario del Servicio.

Para todos los apartes anteriormente indicados, queda a discrecionalidad de INS Servicios S.A. la posibilidad de ampliar este plazo en caso de riesgos de grandes dimensiones o gran complejidad, en los que se requiere información adicional por parte del asegurado. Para este fin el Prestatario debe remitir correo solicitando la ampliación del plazo con la debida justificación previo al vencimiento del plazo original.

Los plazos de atención aquí indicados quedan a sujetos de cambio, conforme a las necesidades de INS Servicios S.A., los cuales se darán a conocer con una semana de anticipación.

9. Procedimiento para la atención de detalles de cobro y facturas digitales

a. Detalle de cobro o facturas a presentar por el prestatario del servicio en el sistema de inspecciones vigente.

El Prestatario del Servicio, debe incluir el archivo de “Detalle de Cobro” completo o confeccionar la factura y subirlo al sistema de inspecciones vigente. La factura debe contener al menos **“Número del procedimiento de contratación”** y **“Consecutivo de solicitud de inspección”**.

b. Aprobación del detalle de cobro o la factura.

El Prestatario del servicio sube al sistema en la pestaña de “detalle de cobro” lo referente a facturación y en un archivo aparte el informe en la pestaña de “Informe final”. Además, debe siempre recordar marcar la opción de enviar a revisión.

El informe se revisa en aspectos de forma, y si requiere de supervisión, se pasa a supervisión. Si hay aspectos de forma que corregir o bien si durante la supervisión se requiere alguna aclaración o modificación, la solicitud se devuelve al inspector.



Una vez completado el paso anterior, la solicitud pasa a estado “Enviada a Valoración de resultados”, y la sede solicitante dispone de 5 días hábiles para dar por recibido el informe y pasar la solicitud a Estado Finalizado.

Una vez que la solicitud se encuentra en “Estado Finalizado”, el detalle de cobro es revisado y luego de aprobado se remite detalle a INS Servicios para que se solicite la respectiva factura digital con los archivos correspondientes, y las especies fiscales. Una vez recibidos estos documentos y verificado su “Estado Finalizado”, empieza a correr el plazo para la cancelación de honorarios, por cuanto la factura debe estar vigente con al menos de 30 días naturales de la aprobación.

La factura finalmente se pasa a trámite para el respectivo pago.

c. Consideraciones para el trámite de facturas:

Responsabilidad sobre errores al confeccionar facturas digitales:

INS Servicios S.A., no se hace responsable de las omisiones o errores con que se confeccionen las facturas digitales por parte de los Prestatarios del Servicio.

El Oferente debe cumplir con lo dispuesto por el artículo N°18 del Reglamento de la Ley General del Impuesto sobre las Ventas.

INS Servicios S.A preferentemente realiza la cancelación de bienes y servicios a través del sistema S.I.N.P.E; por ello el Oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta IBAN (22 dígitos) y el nombre del banco en el que desea sean depositados los pagos por medio de transferencia electrónica, con la sola indicación de esa información se tomará por cierta y válida y el Adjudicatario asumirá la responsabilidad si la información proporcionada resulta incorrecta.

Se tramitarán para el pago respectivo únicamente las facturas a nombre del Adjudicatario y cuyos montos coincidan con el total adjudicado y el pago de especies fiscales según Directriz DGABCA-NC-12-2016, por lo que cualquier atraso en el trámite de pago será responsabilidad del Adjudicatario, en caso de que no cumpla o presente dichos requisitos.

La factura debe ser electrónica acorde con las disposiciones definidas en la Resolución N° DGT-R-48-2016 Dirección General de Tributación emitida en San José, a las 08:00 horas del día 7 de octubre de dos mil dieciséis y siguientes, para lo cual debe remitirse al correo electrónico facturacionderiesgos@grupoins.com como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.

d. Plazo para presentar la factura: El plazo máximo para la presentación de factura corresponde a 2 días posteriores a la notificación de visto bueno de la administración.

En caso de que el proveedor emita la factura previo a dicha notificación deberá considerar que la administración, no puede realizar el trámite con facturas que correspondan meses anteriores, por lo que queda sujeto a análisis su aceptación o si el proveedor debe realizar la emisión de una factura vigente para dicho trámite.

- e. **Forma de pago:** Trámite 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura con las especies fiscales correspondientes (a satisfacción de INS Servicios S.A). El mismo estará en apego a la Reforma Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS N°9686.

10. Metodología para la asignación de inspecciones

- a. INS Servicios S.A. no está obligado a garantizar un mínimo de casos a atender para cada Prestatario del Servicio y se reitera que les serán asignados únicamente conforme la demanda de los servicios por parte de los asegurados.
- b. Para efectos de la asignación de casos el adjudicatario autoriza contactar a los profesionales de forma directa por los medios de comunicación indicados en el **Anexo N°3 “Formulario para aplicar por renglón”**.
- c. La asignación de servicios entre los Prestatarios se realizará por la Unidad Usuaria de la siguiente manera:

La determinación de asignar un profesional en inspección de riesgos dependerá del riesgo o siniestro a evaluar considerando la línea de seguro asociada y de la necesidad o no de contar con apreciaciones estrictamente profesionales o técnicas en campos propios de la especialidad del contratado, labor que será realizada por la Unidad Usuaria, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Experiencia técnica en Seguros requerida para brindar el servicio
PROFESIONAL
Línea de Seguro
Autos (daños a edificaciones)
Incendio Todo Riesgo / Multirriesgo
Incendio Viviendas cerca de taludes, riesgo de deslizamiento.
Obra civil terminada
Todo Riesgo en Construcción / montaje
Responsabilidad Civil construcción / Servicios
Responsabilidad Civil profesional
Responsabilidad Civil espectáculos públicos / eventos taurinos.

- d. Los criterios para la asignación del inspector o Prestatario del Servicio se establecen en el siguiente orden:
 - i. Tipo de inspección (de aseguramiento, o de siniestro)



- ii. Línea de seguro
 - iii. Tipo de inspector requerido y especialidad (profesional en inspección de riesgos)
 - iv. Ubicación geográfica del riesgo
 - v. Proveedores adjudicados en la región de ubicación del riesgo
 - vi. Cantidad total de asignaciones acumuladas por los proveedores.
 - vii. Cantidad de asignaciones pendientes.
- e. Razonamiento de Equidad en la asignación de casos para gestión regular, eventos masivos y catastróficos.

Se procurará mantener equidad entre todos los Prestatarios del Servicio, sin embargo, en virtud de que INS Servicios S.A. procurará brindar un servicio eficiente y oportuno a sus asegurados, se dará prioridad a aquellos que mantengan disponibilidad de atención inmediata, y eficiencia en los plazos de entrega de los informes, así como que no registren devoluciones de informes por errores, ni sanciones acumuladas.

Nota: INS Servicios S.A. se reserva el derecho sea por inopia o conveniencia, para casos de emergencia, eventos masivos, catástrofes naturales, riesgos de reaseguro facultativo y ajustes de perdidas internacionales de asignar un profesional al margen del procedimiento expuesto, procurando siempre la oportuna atención del cliente y aprovechamiento de los recursos económicos.

En caso de que alguna región geográfica no tenga Prestatarios del Servicio adjudicados, el servicio se asignará entre los Prestatarios del Servicio de la región más cercana, garantizando de esta forma, un menor tiempo de respuesta.

En caso de existir inopia de proveedores en la región específica, INS Servicios S.A. se reserva el derecho de asignar el servicio a proveedores de cualquier otra zona según la especialidad requerida.

INS Servicios S.A. se reserva el derecho de asignar los servicios requeridos a los inspectores de planilla.

En lo que respecta a las inspecciones para atención de siniestros, cuando la particularidad de una situación de emergencia o por una necesidad debidamente justificada se requiera la participación de un Prestatario del Servicio para una inspección inmediata, se contactará vía telefónica al inspector cuya oficina se ubique más cercana al sitio del siniestro, y en caso de no lograr la comunicación se continuará con otros Prestatarios del Servicio cercanos hasta ubicar al que pueda brindar el servicio de manera inmediata.

f. Atención de siniestros para eventos masivos y/o catastróficos

En caso de la atención de siniestros por eventos catastróficos las solicitudes de inspección se agruparán por ubicación geográfica, por distritos, barrios o comunidades de manera que los

proveedores atiendan grupos de casos por zonas, evitando desplazamientos excesivos y haciendo más eficiente la prestación del servicio. Una vez que se hayan entregado los informes de los casos, se procederá a asignar nuevamente según la demanda. Se dará prioridad a los Prestatarios del Servicio adjudicados en las regiones de impacto del evento, sin embargo, conforme aumente la demanda de inspecciones se irán designando Prestatarios del Servicio adjudicados de otras regiones.

Para la atención de estos eventos, los Prestatarios del Servicio deberán disponer de una computadora portátil.

g. Para localización de los profesionales los Prestatarios del Servicio deben aportar los siguientes datos:

- Correo electrónico
- Celular
- Teléfono fijo (opcional)

Nota: se requiere que todos los Prestatarios del Servicio tengan la aplicación TEAMS en sus equipos pues este será el medio de comunicación con la Unidad Usuaría para consultas técnicas y generales.

Asimismo, deben mantener actualizados y garantizar la disponibilidad de estos medios.

11. Uso del sistema transaccional IREA (Inspecciones Reclamos y Aseguramiento).

- a. El sistema transaccional que se debe utilizar será el asignado por la Administración para todos los servicios como apoyo para la resolución de los casos de aseguramiento o indemnizaciones de Seguros Generales, todas las labores objeto de este contrato se tramitarán por este medio.
- b. Esta es una aplicación informática propiedad del INS. Todos los Prestatarios del Servicio deberán registrarse en INS en línea, a fin de obtener su contraseña de acceso al sistema de inspecciones. A través de esta aplicación se asignarán los casos. En el sistema se registrarán las citas para la inspección, el seguimiento de los casos, además, los informes deberán subirse en las solicitudes de inspección asignadas en formato PDF; y los detalles de cobro en formato Excel, o bien la factura con todos los archivos correspondientes. Todos los Prestatarios del Servicio recibirán un manual de uso del sistema y la respectiva capacitación.
- c. Asimismo, la Administración se reserva el derecho de modificar o migrar de sistema.

12. Evaluación del servicio prestado

- a. La evaluación de los informes, que se realizará mediante la supervisión periódica a cargo de los profesionales de planilla. La evaluación se hará de acuerdo con los parámetros establecidos en la plantilla que se adjunta en el **Anexo N°6 “Matriz de evaluación de**

inspectores externos”, para ello se utilizará como mínimo la muestra de evaluaciones aleatorias de todos los proveedores contratados según los siguientes criterios:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Es el tamaño de la población o universo.

k: El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados sean ciertos: un 95,5%

e: Es el error muestral deseado del 5%.

p: Sería equivalente a: q=0.5 que es la opción estándar para población desconocida.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica es 1-p.

n: Es el tamaño de la muestra.

- b. Nota mínima de aceptación de un informe 85, quedará a discreción de la Unidad Usuaria la devolución del informe para sus respectivas correcciones previo a continuar con el proceso.
- c. Para los proveedores de primer ingreso (los que por primera vez brindan sus servicios), esta evaluación no aplicaría hasta que finalice el período de acompañamiento por parte de un inspector de planilla (máximo 6 meses).
- d. Para los proveedores que ya han brindado servicios, la evaluación aplicará desde el inicio del servicio.
- e. Para los servicios de electromecánicos, peritos, pólizas de Responsabilidad Civil general, Todo Riesgo Construcción y los de suscripción de pólizas de incendio, la evaluación se realizará una vez sea comunicado la metodología a los prestatarios.
- f. Se considerará la cantidad de faltas y su impacto, así como suspensiones o sanciones emitidas por el Colegio profesional, para la aceptación de renovación del proveedor.
- g. Gestión por realizar por parte del Prestatario del Servicio en caso de que no vaya a estar disponible para brindar los servicios:

En caso de que el Prestatario no pueda brindar los servicios debido a eventos inesperados como enfermedad, accidentes, defunciones de familiares o allegados, comunicará en forma inmediata a INS Servicios, para no ser considerado en la asignación o bien que el caso asignado sea trasladado a otro inspector.

Cuando el Prestatario del Servicio no esté disponible por un período determinado para atender las solicitudes de inspección, este deberá comunicar a INS Servicios, o a quien este designe, el período en que estará ausente, al menos con tres días hábiles de anticipación, con la finalidad de no asignarle solicitudes de inspección.

Además, previo a la fecha para no estar disponible deberá dejar concluidos todos los casos pendientes en su bandeja.

- h. La Administración podrá contratar para dichos periodos que superen un mes proveedores para atender la demanda en caso de ser necesario.

13. Requisitos técnicos del adjudicatario

- a. Equipo de cómputo, con una eficiente conexión para el envío de información e imágenes a cuentas de correo electrónico, con paquetes de procesadores de texto, de hojas de cálculo, opción para visualizar planos, entre otros.
- b. Equipo fotográfico digital o dispositivo móvil, que genere imágenes legibles y de calidad.
- c. Los profesionales en ingenierías también deben contar con equipo para medir, de preferencia dispositivos láser y herramientas básicas, como nivel u otros necesarios para verificar de manera sencilla y sin alterar el estado de las edificaciones.
- d. Debe contar con GPS (Sistema de posicionamiento global) o aplicación de dispositivo móvil que realice su equivalente.
- e. Para efecto de pago de kilometraje el prestatario debe indicar el vehículo a utilizar con los siguientes datos: número de placa, antigüedad en años, cilindraje, tipo de combustible y tipo de vehículo (liviano, rural 4X4 o motocicleta).
- f. Siempre debe utilizar el equipo de seguridad que se requiera para sus respectivas labores.
- g. Deseable pero no obligatorio contar con dron para toma de imágenes aéreas.

14. Coordinación de la ejecución del servicio

Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo **revaluacionderiesgos@grupoins.com** o al teléfono **2287-6000** extensiones **8741 o 6007**.

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

15. Presentación de la oferta

La oferta podrá formularse en el mismo orden de numeración indicado anteriormente, señalando en cada caso el número de requisito y/o condición que se conteste, la misma debe estar firmada digitalmente y la recepción de documentos serán únicamente por medio del siguiente correo electrónico **revaluacionderiesgos@grupoins.com**.

Para todos los efectos se responderá al correo electrónico la confirmación del registro de su oferta. Se advierte que la forma y duración en que se suban los archivos depende de la capacidad del internet que se esté utilizando para subir la oferta, por cuanto dependerá de lo anterior que estos estén dentro del límite de tiempo establecido.

Los aspectos no contemplados en el presente pliego de condiciones se regirán por lo dispuesto en la LGCP, RLGP y normas conexas que sean aplicables.