

Departamento Financiero Administrativo
Área de Proveeduría y Servicios Generales

Contratación Exceptuada N° 2019PP-000005

PLIEGO DE CONDICIONES

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MÉDICOS EXAMINADORES Y
LABORATORIOS CLÍNICOS PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS,
RELACIONADOS CON LA SUSCRIPCIÓN DE SEGUROS PERSONALES
QUE EL INS OFRECE EN EL MERCADO NACIONAL**



4 de octubre de 2019

CONTENIDO

GENERALIDADES:	2
CAPÍTULO I: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS:	3
CAPÍTULO II: ASPECTOS FORMALES	3
I. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE.....	3
II. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE	8
III. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO	11
IV. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO	24
CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS	27
I. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS PARA EL OFERENTE	27
II. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE	34
III. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO.....	45

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, los servicios médicos, la reparación de daños incluidos los que prestan los talleres y otros que se brindan directamente como prestaciones a los beneficiarios del seguro, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de riesgos y siniestros, así mismo el ajuste de pérdidas.

En este sentido, el artículo 7 de la Ley N°12 de la Ley del Instituto Nacional de Seguros establece que el INS y sus empresas tendrán como marco general la Ley de Contratación Administrativa, así como su Reglamento, salvo en cuanto a las regulaciones especiales contenidas en su propia Ley de creación tal y como ocurre con lo preceptuado en el artículo 9 de la Ley N°12 sobre la realización de contrataciones exceptuadas, para las cuales se cuenta actualmente con el Reglamento Interno de Contrataciones de Insurance Servicios S.A. (actualmente INS SERVICIOS S.A.)

Con fundamento en lo anterior, INS SERVICIOS S.A requiere contratar el servicio para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MÉDICOS EXAMINADORES Y LABORATORIOS CLÍNICOS PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS, RELACIONADOS CON LA SUSCRIPCIÓN DE SEGUROS PERSONALES QUE EL INS OFRECE EN EL MERCADO NACIONAL, de una manera eficiente y oportuna, buscando realizar la valoración de los riesgos que pueden presentarse en los procesos de suscripción para los seguros personales. Esta actividad se describirá ampliamente en el presente Pliego de Condiciones.

CAPÍTULO I: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS:

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

A. Primera Etapa: Elegibilidad Formal:

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

B. Segunda Etapa: Elegibilidad Técnica:

Se considerarán ofertas elegibles desde el punto de vista técnico, las que califiquen en la primera etapa (formal) y que adicionalmente garanticen y cumplan con los términos y condiciones que se establecen en el Capítulo III “Aspectos Técnicos”.

CAPÍTULO II: ASPECTOS FORMALES

I. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE

- A.** Para facilidad de revisión, se le solicita presentar su oferta y documentos en el orden que se citan en este pliego de condiciones.
- B.** El oferente ya sea persona física o jurídica, debe probar que cuenta con una organización y un giro comercial debidamente constituido y con amplias posibilidades de auto-organización para efectos del servicio a brindar. Para lo cual deberá presentar con su oferta si es persona física, declaración jurada, y en caso de persona jurídica deberá presentar una certificación literal de la empresa con no más de un mes de emitida.

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

D. Cláusula anticorrupción y de responsabilidad civil contractual:

Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.

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

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

G. 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 caso de que el Oferente no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la C.C.S.S, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la C.C.S.S., provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la C.C.S.S. (Art. N°65 RLCA).

H. El Oferente nacional en cumplimiento del Artículo 22 de la Ley N° 8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N° 7636, Ley Creación del ICODER, N.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N° 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", debe estar al día en el pago de las cuotas ante la FODESAF.

INS SERVICIOS S.A verificará esta información en la página Web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

I. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 65 RLCA), incluyendo el impuesto a la ley N°9024.

J. El Oferente debe cumplir con lo que corresponda, según lo estipulado en los artículos No. 25 al 36 y del No. 61 al 77 inclusive del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

K. Los contratos por ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deben incorporar una declaración de someterse a la legislación, jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a la jurisdicción de su domicilio. (Art. N°64 RLCA).

L. El Oferente está obligado a cotizar todo el objeto, salvo que se trate de líneas independientes entre sí, en cuyo caso podrá cotizar en las de su interés, sin que sea necesario que el Pliego de Condiciones lo autorice. Se prohíbe la cotización parcial de una línea. (Art. N°66 RLCA).

M. El Oferente sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, INS SERVICIOS S.A no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera sea el resultado del proceso de contratación.

N. Para la presente contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.

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

P. Plazo de recepción de ofertas: El acto de recepción de ofertas tendrá un tiempo máximo de 15 días hábiles.

Q. El Oferente podrá concurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso, debe aportar el poder respectivo que demuestre la legitimación.

R. Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. La acreditación se reserva para el Adjudicatario en una etapa posterior. (Art. 18 RLCA).

S. 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 artículo N°25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

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

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

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

U. Adjudicación por inopia comprobada: Cuando las circunstancias de mercado generen inopia o insuficiencia en estos servicios de carácter estratégico para INS

SERVICIOS S.A., se admitirá en forma excepcional, las ofertas que no hayan alcanzado la elegibilidad establecida en el punto Condiciones generales técnicas del oferente, requisitos técnicos del oferente, condiciones generales formales del oferente, requisitos mínimos que deben cumplir los oferentes contratados por INS SERVICIOS S.A. para la prestación del servicio de médicos examinadores y laboratorios clínicos 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 TRES MESES después de realizada la adjudicación. Esta circunstancia deberá estar respaldada por una decisión motivada por parte de la Administración.

V. Facturas: El Adjudicatario 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.

W. 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.

X. Se tramitará una factura preliminar antes de presentar la original según lo indicado en el Anexo N°8 “Factura Preliminar”, asimismo dicha factura podrá migrar a una plataforma digital durante la ejecución del servicio.

Y. 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 facturacionsp@insservicios.com como medio de recepción de la respuesta de aceptación de la factura por parte del Ministerio de Hacienda.

Z. Plazo para presentar Factura: La factura se realizará por los servicios brindados dentro de un periodo que defina la Administración (éste no podrá superar un mes calendario) y el proveedor podrá presentar la factura máximo 1 día hábil posterior a la fecha indicada por la Administración, que se definirá al iniciar el servicio. Asimismo, los casos facturados deben contar con el Visto Bueno de la Administración o quien este designe del Anexo N°8 “Factura Preliminar”.

AA. Forma de pago: trámite 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura con las especies fiscales correspondientes (a satisfacción de INS SERVICIOS). El mismo estará en apego a la Reforma Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS N° 9686.

BB. Para consultas de orden formal y/o técnico el Oferente puede dirigirse al correo atencionsp@insservicios.com

CC. 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.

DD. INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de verificar la información aportada y no se tendrá en cuenta aquella que se pueda establecer como no cierta. El oferente autoriza con la presentación de su oferta a INS SERVICIOS S.A a efectuar las diligencias, las consultas, y afines que a su juicio considera para corroborar la información presentada en su oferta.

II. REQUISITOS FORMALES PARA EL OFERENTE

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

A. Lugar de notificaciones:

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

B. Con la sola presentación de su oferta garantiza: Comprensión de todos los requerimientos del Pliego de Condiciones y calidad del servicio.

C. Cédula: El Oferente debe indicar en su oferta su número de cédula jurídica o física personal, según sea el caso y adjuntar fotocopia de esta.

En caso de ser cédula jurídica se deberá adjuntar la fotocopia de la identificación del representante legal responsable de firmar la oferta.

D. En caso de persona jurídica debe aportar certificación que conste el Representante legal

E. Hoja de delincuencia vigente del oferente persona física o representante legal.

F. Declaraciones:

1. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada, que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos **Nº22 y 22 bis** de la Ley de Contratación Administrativa.
2. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada indicando el origen de los recursos, los ingresos y activos que han sido adquiridos a través de actividades lícitas y legítimas, de igual manera, que nunca ha estado involucrado en delitos que

quebranten la legislación nacional e internacional relacionada con la Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo o Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

3. El Oferente nacional debe aportar declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 65 RLCA), incluyendo el impuesto a la ley N°9024.
 4. Declaración jurada en la que indique que acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.
 5. Declaración jurada, en la que indique que entiende y acepta en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en este Pliego de Condiciones, y se compromete al fiel cumplimiento de todo lo establecido en el mismo.
 6. Declaración jurada, en la que indique que en los últimos 2 años, no cuentan con antecedentes de salidas motivadas, incumplimientos demostrados en la calidad del servicio igual o similar al que se requiere o que hayan comprometido el nombre y/o la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.
- G.** El Oferente nacional jurídico debe aportar certificación original y actualizada (a la fecha de apertura) de la personería legal y la naturaleza y propiedad de las acciones. Certificación de personería jurídica con un plazo de expedición no mayor a tres meses al momento de la presentación y certificación notarial con vista en el libro de accionistas en el caso de sociedades anónimas costarricenses, o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a tres meses al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre y porcentaje de participación de los accionistas que posean el 10% o más, de las acciones del cliente, o en su defecto, del accionista que posea la mayor participación societaria, aun cuando ésta no exceda el porcentaje señalado. Para personas jurídicas domiciliadas en el exterior, el sujeto obligado debe solicitar los documentos equivalentes, debidamente consularizados o apostillados. Debe suministrarse la información sobre todos los socios que figuran en la estructura de propiedad hasta el

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

- H. Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad sujeta a contratación.
- I. El Oferente nacional en cumplimiento del Artículo N°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe presentar junto con su oferta una certificación vigente de la C.C.S.S, en la que se indique que está al día en el pago de las cuotas obrero-patronales, como patrono o trabajador independiente.

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

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

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

En caso de que el Oferente no se encuentre inscrito como patrono o trabajador independiente ante la C.C.S.S, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo con los lineamientos establecidos por la C.C.S.S., provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la C.C.S.S. (Art. 65 RLCA).

III. CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO

A. Inicio del servicio: Se tendrá por perfeccionada la relación contractual entre la Administración y el Adjudicatario cuando el acto de adjudicación o re adjudicación adquiera firmeza y, en los casos que se exija la constitución de la garantía de cumplimiento, ésta sea válidamente otorgada.

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

B. Responsabilidad patronal:

1. El Adjudicatario debe asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono o trabajador independiente, le corresponden, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo N°11430-TSS, publicado en “La Gaceta” N°89 del 12 de mayo de 1980, razón por la cual debe ajustarse a las cláusulas, Retenciones y Responsabilidad Solidaria, a que se refiere dicho Decreto. Además, debe cubrir derechos como póliza de Riesgos del Trabajo, seguro social, 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.
2. De conformidad con el artículo N°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N°17 del 22 de octubre de 1943, reformado por Ley N°7983 (Ley de Protección al Trabajador) del 18 de febrero de 2000 y lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°8783 "Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, Ley Pensión para Discapacitados con Dependientes N° 7636, Ley Creación del ICODER, N.º 7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N° 7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", será una obligación del Adjudicatario, al inicio y durante toda la ejecución contractual, encontrarse al día en sus obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social, **así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares;** caso contrario constituirá incumplimiento contractual. Esta obligación se extenderá también a los terceros

cuyos servicios subcontrate el Adjudicatario, quien será solidariamente responsable por su inobservancia.

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

Se tendrá como incumplimiento de contrato que el Adjudicatario, en caso de personas jurídicas o trabajador independiente, adeude las obligaciones con la seguridad social, con todas las consecuencias que esto conlleva.

3. El Adjudicatario debe asumir todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del servicio brindado.
4. El Adjudicatario deberá cumplir de forma estricta, las obligaciones laborales y de seguridad social, incluyendo el pago de salario mínimo. Cualquier incumplimiento en la observación de esta cláusula, faculta a INS SERVICIOS S.A para resolver el contrato, sin perjuicio de la aplicación de la garantía de cumplimiento, multas, así como de acceder a las instancias administrativas y judiciales para el resarcimiento pleno de los daños y perjuicios ocasionados.

C. 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.

D. El Adjudicatario en caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios reales, debe de presentar el cambio respectivo ante INS SERVICIOS S.A.

E. Vigencia del contrato: Tendrá vigencia por un periodo de un (1) año con posibilidad de prorrogarse anualmente hasta un máximo de 3 periodos adicionales. Lo anterior siempre y cuando cualquiera de las partes manifieste su intención de no renovar el contrato, con al menos 30 días naturales de antelación a la fecha de vencimiento.

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

G. Confidencialidad: De conformidad con lo establecido en el artículo No. 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros el Adjudicatario debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a INS SERVICIOS S.A., para lo cual firmará el contrato de confidencialidad correspondiente 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, según lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, INS SERVICIOS S.A podrá aplicar las sanciones previstas en este Pliego de Condiciones sin perjuicio del reclamo por daños y perjuicios.

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

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

J. INS SERVICIOS S.A se arroga el derecho de resolver el contrato, si el servicio brindado por el contratista no alcanza los estándares requeridos para el servicio en cuestión, para lo cual establecerá el debido proceso conforme la Ley de Contratación Administrativa.

K. El Adjudicatario mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.

L. El Adjudicatario debe informar de manera oportuna a la Administración cualquier situación que afecte el servicio prestado.

M. El Adjudicatario, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato durante su ejecución.

N. El Adjudicatario deberá informar a INS SERVICIOS S.A. al correo: **atencionsp@insservicios.com** en un plazo no superior a 1 día hábil y mediante un documento formal firmado por el representante, cuando requiera variar los siguientes elementos:

1. Correo electrónico, números telefónicos, datos de personal 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.
2. Cambios de representantes en la personería.

O. El Adjudicatario no podrá interrumpir la prestación del servicio sin autorización de INS SERVICIOS S.A. o sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, misma que deberá ser debidamente comprobada.

P. El Adjudicatario será responsable por el pago de todos los gastos derivados del uso de las instalaciones, equipos y otros, que utilizarán para la prestación del servicio contratado.

Q. 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: **atencionsp@insservicios.com** de manera que sean atendidas oportunamente.

Si el desacuerdo 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.

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.

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

U. Cláusula penal

Si el Prestatario del Servicio, se demora o incumple en la prestación del servicio en relación con los plazos máximos de entrega de los resultados descritos en el presente pliego; éste deberá pagar a INS SERVICIOS S.A. por concepto de cláusula penal, **cinco por ciento (5%)** del valor total del servicio incumplido **por cada día de atraso**.

Dicha deducción se deducirá 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 de la prueba:	Porcentaje a rebajar del costo total de la prueba:
1	5%
2	10%
3	15%
4	20%
5 o más	25%

Nota: En caso de no remitir una de las pruebas, o sus respectivas correcciones el adjudicatario no podrá realizar el cobro de la misma, esto por cuanto una prueba incompleta queda nula en su totalidad y se tomará como incumplimiento muy grave.

Por cada cinco veces que se aplique el **cinco por ciento (5%)** de cláusula penal, sea en el mismo evento o la suma de diferentes eventos, se tendrá como incumplimiento grave imputable al Contratista, asimismo la acumulación de tres incumplimientos muy graves por causa de cláusula penal en un periodo inferior a seis meses se procederá con la resolución del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contratación Administrativa. La Proveeduría se reserva el derecho de realizar los procedimientos pertinentes, actuando conforme a derecho.

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 y 48 de RLCA.

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

1. Faltas Leves:

- Cuando incumpla injustificadamente con alguno de los indicadores de servicio mensuales.
- Incumplimiento en protocolos de atención o comunicados realizados por la Administración.
- Omisión de los protocolos información de interés para los procesos propios del servicio que presta
- No utilizar ni portar los equipos e insumos requeridos de forma expresa y/o brindados por la Administración para brindar servicio
- Utilizar un logotipo que no se ajuste a las políticas dispuestas en el presente Pliego de Condiciones y/o que no haya sido aprobada su utilización.
- Incumplir con el plazo establecido para la entrega de informe y/o ampliaciones o no asistir a citas coordinadas de previo con en el adjudicatario, sin que medie justificación razonable comprobada.
- En caso de comprobarse la no disponibilidad del proveedor para brindar el servicio sin que haya sido autorizado de previo por INS SERVICIOS S.A.
- Incumplir con los plazos definidos por la Administración de Proveedores, para la atención de cualquier tipo de solicitud.
- No aportar la documentación actualizada con la que se adjudicó la oferta previa a su vencimiento.
- Brindar una asesoría incorrecta del seguro para la suscripción que genere algún tipo de perjuicio al cliente.
- Se compruebe que el Prestatario del Servicio incurre en alguna de las siguientes faltas:
 - Quejas repetidas de los usuarios del servicio.
 - Relaciones interpersonales malas con el personal de apoyo, interdisciplinario y con los asegurados, incluyendo trato displicente hacia éstos.
 - Cualquier incumplimiento de las condiciones establecidas en este servicio.

- **Para la línea 1:** En caso de presentar exámenes incompletos (Items no marcados, respuestas que requieran de aclaración como por ejemplo: un padecimiento que necesite una fecha de inicio, un tratamiento recibido, una evolución, una fecha final y el estado actual del mismo, entre otros. que el formulario no haya sido firmado por el cliente o, y por el médico examinador o atrasos en la presentación de los mismos)
- **Para la línea 2:** En caso de presentar exámenes de cardiología incompletos (No presentar el trazado respectivo, no aportar la interpretación cardiovascular correspondiente o que la misma no cuente con la información requerida tal y como se detallará en la capacitación obligatoria contemplada en el presente Pliego de Condiciones o atrasos en la presentación de los mismos)
- **Para la línea 3:** En caso de no presentar exámenes solicitados (Pruebas marcadas en el documento "Boleta para la realización de exámenes clínicos y que no hayan sido realizadas o atrasos en la presentación de los mismos)
- **Para la línea 4:** Aplica lo descrito en las líneas 1, 2 y 3.

2. Faltas Graves:

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

- Daños ocasionados y atribuibles al Adjudicatario, derivados de la prestación del servicio.
 - Solicitar al cliente, la firma de cualquier documento o formulario en blanco.
 - Incumplir con las gestiones operativas definidas por INS SERVICIOS S.A. y que han sido previamente comunicadas.
 - Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS SERVICIOS S.A. o quien este designe para tal efecto.
 - Portar uniformes y/o identificadores de compañías de la competencia del Instituto Nacional de Seguros.
 - Transferir o facilitar el usuario y clave de los accesos a los sistemas proporcionados por INS SERVICIOS S.A. para la atención de eventos a terceras personas.
 - Inducir a los asegurados y/o terceros perjudicados a incluir información que altere la realidad de los hechos presentados que afecten el proceso y/o los intereses del Instituto Nacional de Seguros.
 - Omitir información que sea de interés para los procesos propios del servicio prestado tales como la alteración de diagnósticos u omitir la necesidad de ampliar procedimientos para descartar un posible padecimiento.
 - Cuando el PROVEEDOR no cumple con la disponibilidad o recursos ofertados para brindar el servicio, o bien, en caso fortuito o de fuerza mayor que no sea debidamente comprobado y justificado ante la administración
 - Manipular de manera indebida la información relacionada a la medición de estándares de calidad y/o servicios.
 - En caso de presentarse más de una queja imputable al servicio brindado durante el periodo de vigencia del contrato.
 - Pérdida de información sobre el análisis ejecutado al cliente, tales como: pérdidas de muestras, documentos con los diagnósticos definitivos, entre otros.
 - Debe poseer y observar procedimientos que indiquen la preparación de las personas antes del examen, así como hacerles saber el propósito del mismo y la forma en que se realizará.
3. Faltas muy graves:
- Cuando incumpla injustificadamente con los indicadores de servicio mensual por 3 periodos consecutivos.

- Cuando participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a clientes, otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- Alterar u omitir información de carácter doloso beneficiando a un tercero o a sí mismo.
- Cuando se compruebe que por dolo o por omisión por parte del Adjudicatario se incluya datos alterados, para obtener algún beneficio amparado por la póliza.
- Solicitar o recibir gratificaciones o propinas de cualquier naturaleza, por razón de los servicios que presta.
- Interrumpir de forma temporal o total el servicio contratado sin justa causa.
- Detección de información falsa sobre la oferta del servicio y de los requisitos establecidos por contrato
- Inducir a los clientes con información inexacta, falsa o adversa sobre el servicio brindado y/o en contra del INS y/o sus subsidiarias.
- Inducir o coaccionar al cliente para que se realice el servicio bajo términos y condiciones distintas a las contratadas.
- Declaraciones públicas, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los intereses comerciales del Instituto Nacional de Seguros, sus subsidiarias o sus clientes, mientras brinda el servicio o se encuentre identificado como prestatario del servicio.
- Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS SERVICIOS S.A. para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- Ofrecer, recomendar, asesorar o de cualquier manera incitar a los asegurados y/o terceros perjudicados, a cambiar de compañía aseguradora.
- Incurrir en prácticas que pongan en duda la calidad del servicio, así como desacreditar el nombre o la imagen del Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias.
- Participar en actividades ilícitas, delitos de crimen organizado, Legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo, la comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude o estafas de seguros u otro delito en contra del Grupo INS.

- Sea declarada en quiebra o en insolvencia, mediante el proceso judicial correspondiente.
- La revelación que el Adjudicatario, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso.
- Incumplimiento del contrato de confidencialidad.
- Intento o acoso sexual a personal del INS, sus subsidiarias 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.
- Irrespeto a las creencias religiosas del examinado.
- Inobservancia del Código de Moral y Ética, Ley General de Salud u otra normativa conexas.
- Desconocimiento, falta de actualización e inaplicación de técnicas y procedimientos adecuados, propios de la especialidad.
- Se compruebe que este brinda sus servicios a través de terceros.

W. Sanciones: En caso de presentarse alguna de las faltas descritas en el **punto V** anterior, se aplicará las siguientes sanciones:

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

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

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

La Resolución de Contrato INS SERVICIOS S.A. procederá, según corresponda, con la aplicación de las sanciones que se indican en este punto, la ejecución de garantía de

cumplimiento, la resolución contractual. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos N° 99 y 100 de la Ley de Contratación Administrativa, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

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

X. Debido proceso para sanciones:

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

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

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que se establecen en los artículos N° 99 y 100 de la Ley de Contratación Administrativa, así como la interposición de los procedimientos administrativos y/o judiciales para el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

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

- a) INS SERVICIOS S.A, notificará por medio de correo electrónico, la posible falta incurrida por el Adjudicatario.
- b) El Adjudicatario tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir del recibo de la notificación, para presentar las pruebas de descargo respectivas.
- c) Vencido el plazo para el descargo por parte del contratista de la posible falta incurrida, se procederá de la siguiente manera:

- d) Si la justificación presentada por el Adjudicatario es de recibo, se procederá con el archivo de la falta, caso contrario (justificación no es de recibo), se determinará la sanción que corresponde, según el tipo de falta cometida. En ambos casos se hará una valoración de la prueba y los hechos y se emitirá una resolución final del caso.

IV. REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO

A. Garantía de Cumplimiento: Será responsabilidad del Adjudicatario presentar la garantía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicación, para cada prestatario del servicio ya sea física o jurídica adjudicado, los montos se definen de la siguiente manera:

- a. Servicios de medicina general, medicina interna y/o cardiología, para realizar exámenes físicos con médico general y electrocardiogramas de reposo con su respectiva valoración cardiovascular por parte de Cardiólogo o Internista y de laboratorio clínico.

Monto: ₡100, 000,00 (cien mil colones exactos).

- b. Consorcios, Personas Jurídicas y personas físicas que cuenten con más de una persona prestando el servicio.

Monto: ₡1, 500, 000, 00 (millón quinientos mil colones exactos).

INS SERVICIOS S.A. se reserva el derecho de ajustar la garantía de cumplimiento conforme a la aplicación del artículo 40 del RLCA.

Vigencia: Debe mantenerse vigente durante todo el plazo del contrato, y deberá extenderse hasta por dos meses adicionales a la fecha de la recepción definitiva del objeto contractual.

Forma de rendir las garantías: En lo que respecta a las formas de rendir las garantías, se regirá por las disposiciones contenidas en el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Cuando se trate de bonos o certificados, éstos

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

Presentación de la garantía de cumplimiento: La garantía de cumplimiento debe ser depositada según las siguientes posibilidades:

Cuando se trate de documentos de valor: garantías bancarias, bonos y/o certificados de depósito, cheques certificados o de gerencia: el Adjudicatario debe presentar en la proveeduría el documento original de la garantía de cumplimiento. Horario de la proveeduría de INS SERVICIOS S.A., el cual se encuentra ubicado en San José, Montes de Oca, Mall San Pedro quinto piso; será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.

Cuando se trate de dinero en efectivo (monedas y /o billetes): el oferente debe depositar en la cuenta bancaria IBAN CR38015100010012191062 de INS SERVICIOS S.A. con el Banco Nacional.

La garantía de cumplimiento deberá estar a nombre del Adjudicatario y podrá rendirse en cualquier moneda extranjera o bien en su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al día anterior a la presentación de la oferta o la suscripción del contrato. En este último caso el contratista está obligado a mantener actualizado el monto de la garantía, conforme lo establece el artículo N°42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa Copia de la garantía de cumplimiento, cuando ésta sea depositada en la Custodia de Valores.

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

Póliza de Responsabilidad Civil: Contar, durante todo el periodo de la contratación, con una póliza de responsabilidad civil para el o los vehículos automotores que utilice para brindar el servicio, por un monto mínimo asegurado de cinco millones de colones (¢5 000 000,00) que cubra por lesión y/o muerte de personas y por daños a la propiedad de terceras personas, en caso de ofertar en más de una línea y/o con varios profesionales, la póliza debe cubrirlos en su totalidad. Asimismo si el Adjudicatario ya posee una póliza de igual o mayor monto a la que se solicita puede hacer uso de la misma. Será responsabilidad del Adjudicatario presentar el recibo de la póliza y

fotocopia de las condiciones generales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicado.

- C. Especies Fiscales:** Copia del entero de Gobierno que acredite el pago de las especies fiscales o en su defecto las especies respectivas de conformidad con lo que establece el artículo 272 inciso 2) del Código Fiscal, a fin de brindar la formalización contractual y/o pedido u orden de compra respectiva.

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

- D. 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

- E. 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 obrero-patronales 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.

- F.** El Adjudicatario queda obligado a presentar las renovaciones respectivas de la documentación aquí solicitada, la cual será notificada a la Dependencia responsable de verificar el cumplimiento del contrato. Se considerará causal para iniciar el proceso de resolución el incumplimiento de esta disposición.

- G. Coordinación de la ejecución del servicio:** Se deberá coordinar la ejecución del servicio con quien la Administración designe, al correo atencionsp@insservicios.com, o al teléfono 2284-8500 extensión 2007.

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

CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS

I. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS PARA EL OFERENTE

A. El servicio que se requiere contratar para suscribir un seguro de la línea de Seguros Personales, se compone de las líneas descritas en el cuadro N°2, para lo cual el oferente debe indicar en cuales desea participar.

Cuadro N°2	
LÍNEAS	DESCRIPCIÓN
1	Médicos Generales que realicen exámenes físicos.
2	Médicos Especialistas en Cardiología o, y Medicina Interna que realicen Electrocardiogramas de reposo con su respectiva valoración cardiovascular.
3	Servicios profesionales de personas físicas o jurídicas que suministren los servicios de laboratorio clínico.
4	Médicos generales o especialistas que realicen exámenes físicos, Médicos Especialistas en Cardiología o, y Medicina Interna que realicen Electrocardiogramas de Reposo con Valoración Cardiovascular y Laboratorios clínicos para la realización de pruebas de laboratorio.

Notas:

Para la **línea N°4**, únicamente se contratarán Oferentes que puedan ofrecer todo el paquete completo de servicios solicitados.

En caso de querer ofertar en 2 de las 3 primeras líneas, deberán detallarlo en la oferta.

B. El interesado deberá de indicar en su oferta si desea brindar servicios:

1. Consultorio médico
2. A domicilio
3. Ambas.

Nota: En los casos que el servicio se brinde en la modalidad a domicilio, el Oferente deberá de presentar junto con su oferta el **Anexo N°4 Disponibilidad de zonas de atención** y el **Anexo N°5 “Inscripción de Móviles para los servicios brindados a Domicilio”**.

INS SERVICIOS S.A. notificará anticipadamente el momento en el cual empezará a regir el servicio a domicilio, esto para los Adjudicatarios que ofertaron en esta modalidad.

C. Para la línea **N°3**, la toma de muestras será realizada directamente en el laboratorio del Adjudicatario y solo por el personal debidamente autorizado por éste, salvo en el caso que el servicio se preste en la modalidad a domicilio el cual deberá de contar con los instrumentos necesarios y cumplir con parámetros establecidos según el Colegio de Microbiólogos y Químicos de Costa Rica.

D. Para las líneas **N°1, N°2 y N°4** INS SERVICIOS S.A. se reserva el derecho de realizar una inspección a los consultorios propuestos (infraestructura y equipo) a fin de determinar sus condiciones, existencia y estado, asimismo; cualquier aspecto que considere conveniente a los intereses de INS SERVICIOS S.A., el INS y sus Asegurados.

E. El Oferente puede presentar oferta como persona física, jurídica o en consorcio y podrá proponer, bajo la figura que utilice, varios profesionales. En caso que el mismo requiera subcontratar sus servicios, se regirá por el Artículo 69 del RLCA por lo que podrá hacerlo hasta en un 50% del monto adjudicado, salvo que la Administración autorice un monto mayor. Asimismo deberá especificar en su oferta cuales son las empresas y/o

personas, para las empresas deberá presentar una certificación de los titulares del capital social y de los representantes legales de aquellas. La Administración se arroga el derecho de dar el visto bueno de las empresas que se podrán subcontratar. Para todos los efectos el oferente se compromete que de ser adjudicado asume toda la responsabilidad sobre las empresas y/o personas subcontratadas y que cada una de ellas cumplan con los requisitos señalados en el presente Pliego de Condiciones.

F. No podrá participar en esta contratación ninguna persona física o jurídica que tenga una relación laboral directa con el Instituto Nacional de Seguros y/o sus subsidiarias en la que pueda presentarse un conflicto de intereses.

G. INS SERVICIOS S.A o quien este designe ejercerá fiscalización sobre la ejecución del servicio contratado. Esta fiscalización abarcará, pero no está limitada a:

1. Coordinar lo correspondiente al servicio contratado.
2. Atención de quejas y reclamos e incumplimientos contractuales.
3. Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados.
4. Solicitar información relacionada con los procesos de inspección, ya sea de manera general o específica.
5. Revisión de las condiciones y requisitos, de las móviles cuando lo estime necesario.
6. Coordinar las gestiones de corrección, en caso de determinar irregularidades, deficiencias, deterioro o bien, incumplimiento del servicio.
7. Y cualquier otra que le sea designada para verificar el cumplimiento de las condiciones del contrato.

Asimismo, INS SERVICIOS S.A. o quien este designe, podrá fiscalizar en una jornada de horario 24 horas, los 365 días del año.

H. Para todos los efectos INS SERVICIOS S.A se reserva el derecho de verificar toda la información aportada por el Oferente.

I. INS SERVICIOS S.A. se reserva el derecho de realizar otros procesos concursales y/o afiliar nuevos adjudicatarios para disponer de una mayor cantidad de proveedores a

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

- J.** La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador en la manera que INS SERVICIOS S.A. lo requiera.
- K.** 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.
- L.** INS SERVICIOS S.A. proporcionará los implementos necesarios para identificarse con el cliente y/o terceros, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del INS o INS Servicios S.A en vestimenta y en automotores del Adjudicatario, ni utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS SERVICIOS S.A.
- M.** INS SERVICIOS S.A. entregará, al inicio del servicio, los formularios que considere pertinentes para la ejecución del servicio contratado. Asimismo INS SERVICIOS S.A se arroga el derecho de implementar o modificar dichos formularios con el fin de mejorar el servicio brindado.
- N.** Se prohíbe la reproducción, alteración (ejemplo uso de corrector, datos tachados, esto en caso de no ser digitales) o variación total o parcial de estos formularios.
- O.** Asimismo, demás indumentaria entregada son propiedad de INS SERVICIOS S.A., y deben ser devueltos al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de no realizarse dicha devolución, se aplicará el debido proceso.
- P.** INS SERVICIOS S.A. se reserva el derecho de verificar durante el proceso de análisis de la oferta, así como en el período de vigencia del contrato la información aportada y en caso de demostrar fehacientemente falsedad de esta, será motivo para la resolución del contrato, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento a la Ley de Contratación

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

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

R. Precio: El oferente deberá tomar en cuenta los precios establecidos para cada servicio, según las siguientes tarifas:

Tarifas de Exámenes Físicos, Electrocardiogramas y Laboratorios.		
CODIGO	EXAMEN	COSTO
1030	Ácido úrico en plasma	₺ 8 000,00
12400	Antígeno de superficie para Hepatitis B (HBsAg)	₺20 000,00
3040	Antígeno prostático específico (PSA total)	₺19 000,00
1100	Bilirrubina total y directa	₺15 000,00
1490	Colesterol de alta densidad (HDL)	₺8 000,00
1170	Colesterol total	₺8 000,00
1230	Creatinina	₺8 000,00
7110	Creatinina en Orina	₺ 8 000,00
1370	Fosfatasa alcalina	₺12 000,00
12350	Anticuerpos antitreponémicos IgG - IgM (FTA, EIA, otros)	₺19 500,00
1430	Gama Glutamil Transpeptidasa (GGT)	₺12 000,00
1450	Glicemia en ayunas	₺ 8 500,00
1500	Hemoglobina Glicosilada	₺18 000,00
6230	Hemograma	₺13 000,00
1610	Nitrógeno Ureico	₺8 000,00
1680	Proteínas totales y fraccionadas	₺18 500,00
12070	Anti HIV (RIA, ELISA, ICGF)	₺19 000,00
10130	Sangre Oculta (Guayaco)	₺10 000,00
2230	T3	₺18 000,00
2250	T4	₺18 000,00
6360	Tiempo de protombina	₺12 000,00

Tarifas de Exámenes Físicos, Electrocardiogramas y Laboratorios.

CODIGO	EXAMEN	COSTO
1720	Transaminasas SGOT	₡12 000,00
1730	Transaminasas SGPT	₡12 000,00
1750	Triglicéridos	₡8 000,00
2130	TSH	₡19 000,00
7190	Orina General (EGO)	₡7 000,00
11080	Hepatitis C (HCV RNA) (Carga Viral)	₡180, 000,00
12530	HBeAg	₡23 000,00
13080	Nicotina en Orina	₡10 000,00
12150	Anticuerpos Anti-HBs	₡23 000,00
12370	Anticuerpos hepatitis C IgG (ELISA)	₡22 000,00
12950	VDRL	₡10 000,00
	Examen Físico	₡22 534,00
	Electrocardiograma de Reposo y Valoración Cardiovascular	₡40 452,00

Importante: Dichas tarifas están sujetas a lo dispuesto por los colegios profesionales correspondientes por cuanto estos precios podrán variar de acuerdo a las tarifas establecidas según cada línea de la siguiente manera:

1. Líneas N°1 y N°2

Los costos para la **Línea N°1:** Examen físico (en consultorio privado o, y a domicilio): “Consulta de Médico General en consultorio privado” y **Línea N°2:** Electrocardiograma de Reposo con su respectiva Valoración Cardiovascular (en consultorio privado o, y a domicilio): “Consulta de Medicina especializada sin ningún procedimiento (médico o quirúrgico)” se registrarán por la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica y serán actualizadas conforme sean modificadas por dicho colegio.

En los servicios a domicilio INS Servicios S.A. reconocerá el kilometraje a partir de los primeros 20 kilómetros según lo establece la Contraloría General de la República, asimismo, INS Servicios S.A reconocerá a partir de los 50 kilómetros el tiempo de desplazamiento, este se calculará tomando como referencia que cada 50 kilómetros

recorridos equivale a una hora profesional adicional (los primeros 50 kilómetros no serán reconocidos)

2. Línea N°3

Para todos los efectos, los costos de las pruebas clínicas requeridas se registrarán por las tarifas establecidas y vigentes por el Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica. El oferente podrá indicar en su oferta en caso que desee realizar algún descuento Acuerdo Tarifas de los Regímenes de Excepción sesión N° 27 2018-2019 del 2 octubre de 2018, acuerdo 3.

En los servicios a domicilio INS Servicios S.A reconocerá el kilometraje a partir de los primeros 20 kilómetros según lo establece la Contraloría General de la República, asimismo se tomará como referencia la sucursal más cercana a la ubicación del Cliente.

3. Línea N°4

Para todos los efectos, los costos de exámenes físicos, los electrocardiogramas con su correspondiente valoración cardiovascular y las pruebas clínicas se registrarán por lo siguiente:

- a. **Examen físico en consultorio privado o, y a domicilio:** de acuerdo a la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, para “Consulta de Médico General en consultorio privado” la cual será actualizada conforme sea modificado por dicha entidad.
- b. **Electrocardiograma de Reposo con su respectiva Valoración Cardiovascular en consultorio privado o, y a domicilio:** de acuerdo a la tarifa establecida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, para “Consulta de Medicina especializada sin ningún procedimiento (médico o quirúrgico)” la cual será actualizada conforme sea modificado por dicha entidad.

- c. **Las pruebas clínicas requeridas** se registrarán por las tarifas establecidas y vigentes por el Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica.

Nota: En los servicios a domicilio aplicará lo descrito en las líneas N°1, N°2 y N°3.

S. INS SERVICIOS S.A únicamente cancelará el monto correspondiente a los procedimientos solicitados por la Administración, los gastos adicionales de cualquier tipo en que incurra el Adjudicatario correrán por su cuenta.

T. En caso que se requieran realizar pruebas o exámenes adicionales que generen costo adicional INS SERVICIOS S.A buscará los mecanismos idóneos disponibles en la normativa a efectos de brindar el servicio requerido.

U. Revisión de precio: Los montos para el cálculo de los honorarios a profesionales por el servicio brindado, se aplicarán conforme las tarifas establecidas por el Colegio Profesional que corresponda, por ende INS SERVICIOS S.A realizará una revisión para determinar si procede alguna modificación tarifaria cuando la administración considere necesario al menos una vez al año.

II. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL OFERENTE

A. El Oferente debe aportar declaración jurada donde indique que se compromete a ejercer los servicios profesionales con el más absoluto apego a lo que dicta el Código de Ética del colegio profesional respectivo y demás regulaciones aplicables, incluyendo las disposiciones del presente pliego de condiciones, salvaguardando los principios, intereses y objetivos de la seguridad social. Para la línea N°4 se aclara que tanto el oferente como cada uno de los médicos examinadores deben aportar dicha declaración. **Completar el Anexo N°3 “Declaraciones Juradas”.**

B. Líneas N°1 y N°2:

1. El Oferente deberá aportar con su oferta los siguientes documentos:
2. Currículum completo.

3. Copia de Títulos Universitarios.
4. Certificación original de incorporación al Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica.
5. Certificado original donde se indique que se encuentra activo y al día en sus obligaciones con el respectivo Colegio.
6. Copia del Permiso Sanitario de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud.
7. Para el caso de los médicos especialistas, deberán aportar certificación del colegio profesional que acredite su incorporación como especialista, debe indicar en la misma que se encuentra activo y al día en sus obligaciones con el mismo.
8. Para todos los efectos de INS Servicios S.A o quien este designe se reserva el derecho de verificar toda la información aportada por el Oferente así como el derecho de realizar una inspección a los laboratorios propuestos (infraestructura y equipo) a fin de determinar sus condiciones, existencia y estado.
9. El Oferente deberá indicar expresamente en su oferta que brindará atención únicamente en Consultorio Médico Privado, salvo en el caso que se preste el servicio en la modalidad a domicilio para lo cual deberá de cumplir con sus respectivos requisitos.
10. El Oferente deberá indicar en su oferta el horario de atención para los pacientes que le remita INS Servicios S.A o quien este designe. Debido a la necesidad que el servicio sea ágil y oportuno, solamente se admitirán las ofertas que indiquen un horario mínimo de atención de 10 (diez) horas semanales, comprendidas entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m. de lunes a sábado.
11. Los servicios médicos que se prestarán en un consultorio médico privado debidamente identificado, para lo cual el Oferente debe indicar la dirección exacta del mismo.

12. El Oferente debe indicar en su oferta, que cuenta, como mínimo, con el siguiente equipo:
- a. Pesa.
 - b. Cinta métrica.
 - c. Estetoscopio.
 - d. Esfigmomanómetro.
 - e. Oftalmoscopio.
 - f. Otoscopio.
 - g. Camilla.
 - h. En el caso específico de los especialistas en Cardiología y Medicina Interna, se debe contar con el electrocardiógrafo, este mismo debe de ser portátil en caso de prestar el servicio a domicilio.
 - i. Oxímetro de pulso.
13. Para la realización de los exámenes médicos y electrocardiogramas de reposo, el Oferente debe indicar en su oferta que se compromete a realizar los exámenes de acuerdo a las instrucciones técnicas que se brindarán en la capacitación y que se detallan en el **Anexo N°1**.
14. Para la realización de los exámenes médicos y electrocardiogramas de reposo, el Oferente debe indicar en su plica que en caso de ser Adjudicatario se compromete a cumplir las responsabilidades técnicas a las que se refiere el **Anexo N°2**.
15. El oferente deberá manifestar por escrito que se compromete a entregar de forma electrónica el diagnóstico de cada paciente, dentro de las **4 horas hábiles** siguientes a la realización de los exámenes, autenticado con la firma digital del profesional responsable; y entregado en la dirección atencionsp@insservicios.com que se indicará al inicio del contrato.
16. El oferente debe indicar si se encuentra disponible para brindar servicios a domicilio por el cual deberá contar con vehículo propio y portar los insumos necesarios para atender los casos brindados.

C. Línea N°3:

1. El Oferente debe indicar en su oferta que cuenta como mínimo con un (1) profesional en Microbiología Química Clínica debidamente inscrito en el Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica.
2. Para acreditar al personal propuesto, el Oferente debe adjuntar copia de los siguientes documentos:
 - a. Currículum completo.
 - b. Títulos Universitarios.
 - c. Certificado original de incorporación al colegio profesional respectivo.
 - d. Debe indicar en la misma que se encuentra activo y al día en sus obligaciones con el mismo.
3. **Permiso de Funcionamiento:** Presentar un certificado original emitido por el Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica que se encuentra al día en sus obligaciones con el mismo, con no más de un mes de emitida.
4. El Oferente debe indicar el horario de atención en el que atenderá a los pacientes que el Instituto le remita. Solamente se admitirán ofertas que indiquen un horario mínimo de atención de 24 horas semanales, entre las 7:00 a.m. y las 6.00 p.m. de lunes a sábado.
5. El servicio de laboratorio clínico se prestará en un local debidamente identificado, ya sea por medio de un rótulo colgante, rotulación en el vidrio o en alguna parte del local que permita ser claramente identificado por parte del Asegurado, no obstante, el Prestatario del Servicio deberá indicar la dirección exacta del mismo en su oferta.
6. Para el servicio de laboratorio clínico, la toma de muestras será realizada directamente en el laboratorio del Adjudicatario y solo por el personal debidamente autorizado por éste, inclusive la muestra para la prueba del Guayaco, para lo cual el

Adjudicatario deberá brindar las condiciones requeridas para su recolección. Excepto cuando se brinda servicio a domicilio.

7. El Oferente deberá indicar en su oferta con una declaración jurada si está en la capacidad de brindar el servicio a domicilio sin detrimento de la calidad de los resultados; lo anterior a fin de conocer esta característica para efectos de la ejecución contractual y no de adjudicación. **Completar el Anexo N°3 “Declaraciones Juradas”.**
8. El Oferente debe indicar en su oferta que cuenta con el equipo mínimo requerido para realizar las pruebas solicitadas (en cada Laboratorio propuesto) en este Pliego de Condiciones.
 - a. 1 Centrífuga
 - b. Reactivos para pruebas de Anticuerpos HIV
 - c. 1 microscopio óptico
 - d. 1 Equipo automatizado para coagulación o Baño María
 - e. 1 Centrífuga microhematocritos
 - f. 1 Espectrofotómetro automatizado o equipo automatizado de química clínica para alto volumen de muestras.
9. Para todos los efectos de INS Servicios S.A o quien este designe se reserva el derecho de verificar toda la información aportada por el Oferente así como el derecho de realizar una inspección a los laboratorios propuestos (infraestructura y equipo) a fin de determinar sus condiciones, existencia y estado.
10. El Oferente debe aportar declaración jurada donde indique que se compromete a ejercer los servicios profesionales con el más absoluto apego a lo que dicta el Código de Ética del colegio profesional respectivo y demás regulaciones aplicables, incluyendo las disposiciones del presente pliego de condiciones, salvaguardando los principios, intereses y objetivos de la seguridad social. **Completar el Anexo N°3 “Declaraciones Juradas”.**

11. El Oferente debe describir la metodología empleada para cada examen y el procedimiento adecuado para la identificación de las muestras recolectadas o recibidas: el cual puede ser mediante código de barras o anotando nombre y número de cédula en etiqueta adherida al recipiente contenedor de la(s) muestra(s).
12. El oferente debe indicar si se encuentra disponible para brindar servicios a domicilio por el cual deberá contar con vehículo propio y portar los insumos necesarios para atender los casos brindados.
13. El Oferente debe indicar en su oferta, que el laboratorio propuesto está bajo la dirección técnica de uno (1) o más profesionales autorizados por el Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica.

D. Línea N°4:

1. El Oferente deberá indicar en su oferta que cuenta al menos con el siguiente equipo de trabajo para brindar el servicio:
 - a. 1 médico general o especialista.
 - b. 1 médico especialista en cardiología.
 - c. 1 profesional en microbiología y química clínica.
 - d. 1 laboratorio.
2. El Oferente deberá aportar los siguientes documentos para cada profesional propuesto:
 - a. Título de Médico General o Especialista.
 - b. Título de Médico Especialista en Cardiología.
 - c. Título de Microbiólogo o Químico Clínico.
 - d. Certificación original de incorporación al Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica vigente.
 - e. Certificación original de incorporación al de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica vigente.

- f. Certificación original donde demuestre estar al día con el pago de su colegiatura.
 - g. Certificación original de no tener procesos de suspensión o limitación del ejercicio profesional.
3. El Oferente deberá presentar el Permiso Sanitario de Funcionamiento vigente otorgado por el Ministerio de Salud.
4. El Oferente debe manifestar en su oferta su disposición de proporcionar un horario mínimo de 24 horas semanales.
5. El servicio se prestará en las instalaciones del Oferente, el local deberá estar debidamente identificado para facilitar su ubicación, no obstante, el Oferente deberá indicar la dirección exacta del mismo en su oferta, salvo en los casos que el servicio se preste en la modalidad a domicilio para lo cual deberá de cumplir con sus respectivos requisitos.
6. Para la realización de los exámenes médicos y electrocardiogramas de reposo, el Oferente debe indicar en su oferta que cuenta como mínimo con el siguiente equipo:
- Pesa
 - Cinta métrica
 - Estetoscopio
 - Esfigmomanómetro
 - Oftalmoscopio
 - Otoscopio
 - Camilla
 - Electrocardiógrafo
 - Oxímetro de pulso
7. Para la realización de las pruebas de laboratorio, el Oferente debe tener e indicar en su oferta, que tiene como mínimo en el laboratorio propuesto el siguiente equipo:
- Una centrífuga

- Reactivos para pruebas de Anticuerpos HIV
 - Un microscopio óptico
 - Un Equipo automatizado para coagulación o Baño María
 - Una Centrífuga microhematocritos
 - Un Espectrofotómetro automatizado o equipo automatizado de química clínica para alto volumen de muestras.
8. El Oferente debe aportar declaración jurada donde especifique que todos los equipos a utilizar en la prestación del servicio son de su propiedad o se tienen bajo arriendo, en cuyo caso se debe presentar el respectivo contrato. En la declaración se debe señalar si según los estándares establecidos por el fabricante, los equipos se encuentran en su período de vida útil. **Completar Anexo N°3 “Declaraciones Juradas”**
9. El Oferente debe aportar declaración jurada donde indique que se compromete a ejercer los servicios profesionales con el más absoluto apego a lo que dicta el Código de Ética del colegio profesional respectivo y demás regulaciones aplicables, incluyendo las disposiciones del presente pliego de condiciones, salvaguardando los principios, intereses y objetivos de la seguridad social. **Completar Anexo N°3 “Declaraciones Juradas”**
10. Para la realización de los exámenes médicos y electrocardiogramas de reposo, el Oferente debe indicar en su plica que se compromete a realizar los exámenes de acuerdo a las instrucciones técnicas que se brindarán en la capacitación y que se detallan en el **Anexo N°1**.
11. Para la realización de los exámenes médicos y electrocardiogramas de reposo, el Oferente debe indicar en su plica que en caso de ser Adjudicatario se compromete a cumplir las responsabilidades técnicas a las que se refiere el **Anexo N°2**.
12. El Oferente debe indicar en su oferta, que el laboratorio propuesto está bajo la dirección técnica de uno (1) o más profesionales autorizados por el Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica.

13. El Oferente debe presentar declaración jurada donde indique que cuenta y cumple con las normas de control interno de sus estudios.
14. El Oferente debe describir la metodología empleada para cada examen y el procedimiento adecuado para la identificación de las muestras recolectadas o recibidas: el cual puede ser mediante código de barras o anotando nombre y número de cédula en etiqueta adherida al recipiente contenedor de la(s) muestra(s).

E. Líneas N°3 y N°4:

1. El Oferente debe indicar que, en caso de resultar Adjudicatario, estará en capacidad de realizar los tipos de análisis que se describen en el **Cuadro de Tipos de análisis**, de forma obligatoria deben incluir en su oferta los análisis básicos, a excepción de los casos que la administración determine que por interés público se pueda prescindir de esta condición. Además el Oferente deberá de indicar cuales análisis complementarios están en la capacidad de realizar, para ello debe de completar el **Anexo N°6 “Disponibilidad de Pruebas”**. Lo anterior debido a que los análisis básicos pueden ser solicitados desde la primera consulta, los complementarios normalmente se solicitan luego de evaluación de los primeros resultados, no obstante, podrían ser solicitados desde la primera consulta con autorización de supervisor médico o por protocolos o estándares de atención según el padecimiento que se reporta en el cliente, por lo tanto se requiere identificar cuales Prestatarios de Servicios están en la capacidad de realizar dichos análisis.

Tipos de análisis.

Análisis básicos
Ácido úrico en plasma
Anti HIV (RIA, ELISA, ICGF)
Antígeno de Superficie hepatitis B (HBsAg)
Antígeno Prostático Específico (PSA total)
Bilirrubina total y directa
Colesterol de alta densidad (HDL)

Colesterol Total
Creatinina
Fosfatasa alcalina
Gama Glutamil Transpeptidasa (GGT)
Glicemia en ayunas
Hemoglobina Glicosilada
Hemograma completo
Nitrógeno Ureico
Orina General (EGO)
Sangre Oculta (Guayaco)
T3
T4
Transaminasas SGOT
Transaminasas SGPT
Triglicéridos
TSH

Análisis complementarios
Anticuerpos Anti- HBs
Anticuerpos antitreponémicos IgG - IgM (FTA, EIA, otros)
Anticuerpos hepatitis C IgG (ELISA)
Creatininuria (Creatinina en Orina)
HBeAg
Hepatitis C (HCV RNA) (Carga Viral)
Nicotina en Orina
Proteínas totales y fraccionadas
Tiempo de protombina
VDRL

Importante: Cuando se requiera de otro tipo de análisis para la resolución de algún caso de suscripción, se solicitará a INS Servicios S.A la prestación del mismo.

En caso que dichas pruebas no puedan ser practicadas en parte o su totalidad en el Laboratorio del Oferente y el mismo esté adscrito a alguna Corporación, se deberá presentar documento donde se indique cuáles son las pruebas que no podrá realizar, la organización a la que pertenece y describir el procedimiento que seguirá para cada una de las pruebas a realizar de esta manera.

2. Para todos los efectos, el Oferente debe manifestar por escrito que en caso de resultar Adjudicatario, debe realizar la prueba clínica única y exclusivamente por personal debidamente identificado y autorizado por el Laboratorio, bajo las normas de calidad establecidas para ese servicio y aplicar en lo que corresponde, todos los términos y condiciones detallados en este Pliego de Condiciones.

F. Para todas las líneas:

1. El Oferente deberá manifestar por escrito que se compromete a entregar de forma electrónica el diagnóstico de cada paciente, dentro del tiempo establecido en el presente pliego posterior a la realización de los exámenes, autenticado con la firma digital del profesional responsable, por los medios y en el momento que INS SERVICIOS S.A así lo disponga.

Se entenderá como tiempo máximo de entrega, el tiempo que transcurra desde el momento en que a la persona autorizada se le realicen los exámenes, ya sea en las instalaciones del Prestatario del Servicio o visita a domicilio hasta que el resultado sea entregado en la dirección (es) electrónica que se indicará al inicio del contrato. Este tiempo será controlado por la dependencia asignada y en caso de no cumplirse se tomará como falta a las condiciones del presente Pliego de Condiciones y no se cancelará la prueba.

2. El Oferente deberá manifestar por escrito su compromiso que los servicios que brinden a otras personas públicas o privadas no afectarán la prestación de los servicios que eventualmente llegue a contratar con INS SERVICIOS S.A.

3. El Oferente debe indicar en su oferta que el inmueble en el que se ubica el laboratorio clínico o consultorio cumple con todas las regulaciones sobre el acceso al espacio físico que establece la Ley N° 7600 “Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”.
4. El Oferente deberá manifestar por escrito que en caso de resultar Adjudicatario se compromete a asistir obligatoriamente y cumplir con el Proceso de Capacitación que será brindado por funcionarios de INS Servicios S.A o quien este designe posterior a la fecha en que sea recibido el “Aviso de Inicio del Contrato”. Dicha capacitación será coordinada por personal de la dependencia administradora del servicio, quienes convocarán oportunamente.

Esta capacitación es de aproximadamente 2 horas de duración y será coordinada por la dependencia administradora del servicio. Se conformarán grupos de la siguiente manera: para el Gran Área Metropolitana, la capacitación será impartida en Oficinas Centrales, para los proveedores adjudicados ubicados fuera del Gran Área Metropolitana, la capacitación se coordinará con las distintas Sedes del INS.

5. El Oferente que disponga de más de un Profesional para brindar el Servicio, deberá de completar el **Anexo N°7 “Registro de Profesionales”**.

III. CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO

- A. La evaluación, control, gestión y la supervisión del servicio contratado estará a cargo de INS Servicios S.A o quien este designe.
- B. El Adjudicatario no podrá ceder ni traspasar parcial ni totalmente, el eventual contrato administrativo.
- C. 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.

- D. Queda a entera responsabilidad del adjudicatario** contar con un software robusto de antivirus y cualquier herramienta de seguridad que garantice el trasiego de la información sin que sea posible el robo de identidad, transmisión de código malicioso (malware) o acceso no autorizado por un tercero, librando a INS SERVICIOS S.A de toda responsabilidad derivada del mal uso de la cuenta de correo electrónico.
- E.** El Adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- F.** El adjudicatario debe velar por la adecuada utilización de vestimenta, así como un vocabulario acorde al servicio prestado.
- G.** El Adjudicatario y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de inspección, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los fiscalizadores de INS SERVICIOS 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.
- H.** 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.
- I.** El Adjudicatario atenderá las consultas que realice INS SERVICIOS S.A en un plazo que no debe de exceder de 24 horas, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de asegurados y/o terceros perjudicados.
- J.** 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.

- K.** El Adjudicatario deberá permitir a los funcionarios de INS e INS SERVICIOS S.A., el acceso a toda la documentación relativa al servicio prestado.
- L.** El Adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y procedimientos ya definidos 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 los mismos.
- M.** 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.
- N.** El Adjudicatario, deberá velar por la imagen, buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos y vehículos dispuestos para la prestación del servicio, este último en caso de ser la modalidad a domicilio.
- O.** 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.
- P.** 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.
- Q.** El Adjudicatario se compromete a colaborar, ya sea mediante informe escrito o testimonio presencial para que brinde información necesaria sobre circunstancias del servicio y los daños, en el lugar y momento que INS SERVICIOS S.A o el INS lo requiera. Para estos casos quedará a criterio de INS SERVICIOS S.A. asumir los costes adicionales debidamente acreditados que esta tarea le genere al contratista,

utilizando como referencia los precios establecidos en el Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos (Viáticos) y sus anexos.

- R.** El Adjudicatario deberá operar bajo las normas legales (Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, número 8653) que regulan la actividad comercial.
- S.** El personal asignado para la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia psicotrópica, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a prestar servicios bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
- T.** El Adjudicatario deberá guardar en un medio digital seguro (nube) la información recopilada por un periodo mínimo de un año, con el fin de suministrarlas a la Administración en caso de que así sea requerido.
- U.** El Prestatario del Servicio deberá manifestar por escrito que se compromete a enviar de forma electrónica el diagnóstico de cada paciente, autenticado con la firma digital del profesional responsable, y entregado en la dirección (es) electrónica que se indicará al inicio del contrato.
- V.** Para el proceso de asignación la Empresa clasificará a los Prestatarios del Servicio con base en el plazo de atención que se indica en Cuadro Tiempos de Respuesta, dicha clasificación será realizada durante la ejecución del contrato con base en el plazo de atención negociado con cada uno de los diferentes contratantes por parte de la unidad usuaria, pero ningún Prestatario podrá exceder el plazo de atención de la categoría “D”.

Para todos los casos que la unidad usuaria determine como de carácter urgente, serán considerados en primera instancia los Prestatarios clasificados como tipo “A” y/o de mayor rango, esto por un tema de servicio que involucra tiempos de atención previamente negociados por la unidad usuaria, sin embargo se considerará la necesidad del cliente en particular no solo por tiempo de atención sino tomando en cuenta la ubicación, si este requiere el servicio a domicilio y la calidad del servicio del adjudicatario (considerando si está o no certificado por ECA).

Cuadro Tiempos de Respuesta	
Clasificación de los Prestatarios del Servicio	Plazos de atención (horas naturales)
A	4 horas
B	6 horas
C	8 horas
D	24 horas

En caso que los exámenes de laboratorio no sean entregados en su totalidad, INS SERVICIOS S.A otorgará un lapso máximo de 4 horas a partir del momento en que el Prestatario del Servicio recibe el aviso para las ampliaciones necesarias.

En caso que el cliente no se haya realizado todas las pruebas el día acordado, las pruebas faltantes podrán ser realizadas posteriormente, aplicando el tiempo de entrega establecido en el Cuadro Tiempos de Respuesta, en aquellos casos en que el servicio se brinde a domicilio se otorgará un plazo adicional de 1 hora considerando el tiempo de traslado, podrá superar este plazo a manera de excepción en casos particulares que cuenten con justificación y visto bueno de la unidad usuaria siempre y cuando no se vea comprometida la muestra.

W. Indicadores de servicio:

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

Indicador de calidad	Estándar requerido	Medición
Cumplir con el tiempo de entrega estipulados para cada línea	90%	Cantidad de entregas en tiempo / Total de entregas
Calidad de servicio acorde a la satisfacción del cliente	90%	Encuestas cliente

		satisfecho / Total de encuestas
--	--	---------------------------------------

Asimismo INS SERVICIOS S.A se faculta la medición de los indicadores de servicio en el momento en que se establezca un mecanismo y/o herramienta para la medición de los mismos.

Para los tiempos se medirán según la línea correspondiente según el siguiente cuadro:

LÍNEAS	TIEMPO DE RESPUESTA
1	4 Horas como máximo.
2	4 Horas como máximo.
3	Según Cuadro Tiempos de Respuesta
4	Aplica lo descrito en las líneas 1, 2 y 3.

Para los casos que se presenten a domicilio se otorgará una hora adicional al tiempo establecido.

Se entenderá como tiempo máximo de entrega, el tiempo que transcurra desde el momento en que a la persona autorizada se le realicen los exámenes, ya sea en las instalaciones del Prestatario del Servicio o visita a domicilio hasta que el resultado sea entregado en la dirección (es) electrónica que se indicará al inicio del contrato.

Asimismo, la Administración podrá valorar dar por aceptables los tiempos que sobrepasen lo establecido, de acuerdo al análisis de los casos que presenten justificaciones.

- X.** INS SERVICIOS S.A no se compromete ni garantiza un mínimo de pruebas o consultas por Adjudicatario, ya que es el cliente quien realiza la escogencia del proveedor donde desea realizarse sus exámenes o pruebas, no obstante, si el cliente desea una asesoría se podrá comunicar con el centro de contactos de INS SERVICIOS S.A y ellos le brindaran un proveedor acorde a las necesidades que indique el cliente tales como;

cercanía del lugar de residencia o trabajo, disponibilidad del proveedor, tipo servicio, entre otros.

- Y.** Para la línea N°4, en caso de resultar Adjudicatario queda comprometido a cumplir con lo regulado en el Reglamento General de Hospitales y la Ley No. 5365 Ley General de Salud.
- Z.** Para las líneas N°1, N°2 y N°4, en caso que el Adjudicatario sobrepase el plazo de entrega del diagnóstico establecido en el Aparte III, Inciso A de este Capítulo, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo II, Aparte III, Inciso B Multas.
- AA.** Para las líneas N°3 y N° 4, los resultados de los exámenes clínicos deben presentarse en el formulario del Laboratorio, el cual debe contener como mínimo, la siguiente información personal del solicitante:
- a** Nombre.
 - b** Apellidos.
 - c** Número de identificación.
 - d** Fecha de realización de las pruebas.
 - e** Firma del microbiólogo avalando los resultados obtenidos.
- BB.** 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.
- CC.** El adjudicatario tendrá la obligación de brindar el servicio mediante personal debidamente capacitado para ello y a mantenerlo en tal estado.
- DD.** 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.
- EE.** El Adjudicatario se compromete a ejecutar el plan contingente que señale la Administración.

FF. Ninguna información y/o resultados de los Servicios Prestados podrán ser entregados al Asegurado o Corredores de Seguros, únicamente deberán de ser entregados a INS SERVICIOS S.A. o a quien este designe en la dirección de correo electrónico indicada al principio del contrato.

GG. El adjudicatario deberá cumplir con las condiciones establecidas según la línea presentada en la oferta, las cuales se detallan a continuación:

1. Líneas N°3 y N°4

- a. Toma de muestras: Cuando el examen a practicar requiere de una muestra, esta debe ser tomada en el laboratorio al momento de presentarse el cliente, únicamente por personal debidamente capacitado y autorizado del Laboratorio y bajo las normas de calidad establecidas así para este servicio por el respectivo Colegio, esto aplica de igual forma si el laboratorio brinda el servicio a domicilio.
- b. Presentación de los resultados: Los resultados de los exámenes deben presentarse en formulario del Laboratorio, el cual debe contener al menos la siguiente información:
 - Nombre completo y dos apellidos del cliente (Se debe indicar expresamente cuál es el nombre y cuáles son los apellidos).
 - Número de cédula del cliente, pasaporte o cédula de residencia.
 - Nombre y código del microbiólogo responsable de la prueba.
 - Fecha de realización de la prueba.
 - Leyenda que indique: "MUESTRA AUTÉNTICA TOMADA EN ESTE LABORATORIO".
 - Debe incluir los datos de los rangos utilizados para todas las pruebas de laboratorio realizadas.
 - Firma digital del microbiólogo avalando los resultados obtenidos.

Adicionalmente, para cada cliente atendido, se deberá presentar una única nota firmada tanto por el asegurado como por un representante del laboratorio, mediante la cual se haga constar la identidad de la persona a quien se realizaron las pruebas.

2. Líneas N°1, N°2 y N°4

Para el caso de los exámenes físicos y las valoraciones de cardiología, INS SERVICIOS S.A. o quien este designe, explicará detalladamente los formularios digitales a utilizar para ambas pruebas el día de la Capacitación.

3. Para todas las líneas.

- a. En el caso de personas jurídicas o consorcios, para todos los efectos legales, los profesionales propuestos por el Oferente para la efectiva prestación del servicio, se tendrán como trabajadores del contratista y este tendrá bajo su responsabilidad el cumplimiento de todas las obligaciones patronales inherentes. Si se sustituye el profesional, del Oferente jurídico, éste (os) deben tener –al menos- las condiciones mínimas de formación requeridas en este Pliego de Condiciones para el titular.
- b. Los oferentes jurídicos o en consorcio adjudicados en el presente contrato podrán solicitar la inclusión de nuevos profesionales o nuevos laboratorios, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos y condiciones indicados en el Pliego de Condiciones, para lo cual deberá aportar la información correspondiente. Estos nuevos servicios no podrán operar hasta tanto INS SERVICIOS S.A no haya brindado el aval para su incorporación.
- c. En el caso de que oferentes jurídicos o consorcios adjudicados deseen ampliar su lista de médicos examinadores, especialistas en cardiología o, y laboratorios, pero el proceso de contratación esté finalizado, deberán solicitarlo formalmente por escrito a la unidad usuaria, la cual constatará que los mismos cumplen con los requisitos especificados en el presente Pliego de Condiciones para valorar su incorporación.

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 link <http://www.insservicios.com/Aliados/frmRegistroSeguroPersonal.aspx>, deberá cumplimentar el formulario web y adjuntar los documentos requeridos en el presente pliego de condiciones, los cuales deben subirse en una carpeta comprimida que no supere los 25MB (megabytes). Para todos los efectos se enviará al correo electrónico señalado en el formulario de la Web el comprobante con la hora de 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.

Importante: en caso que la documentación enviada supere los 25MB (megabytes), podrá realizar varias carpetas comprimidas que no supere el mismo tamaño y subirlas en el mismo formulario.

Plazo para recepción de ofertas: del 7 de octubre del 2019 hasta las a las 12:00 horas del 25 de octubre del 2019.

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