



PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN POR PRINCIPIOS N°2021PP-000006

**“PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS EN REGISTROS
MÉDICOS PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS,
RELACIONADOS CON LA SUSCRIPCIÓN E INDEMNIZACIÓN DE
SEGUROS PERSONALES.”**

Noviembre, 2021

CONTENIDO

1. CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	3
1.1 DEFINICIONES.....	3
1.2 NORMATIVA APLICABLE	6
1.3 GENERALIDADES.....	6
1.4 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	6
1.5 DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:	7
1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	7
1.7 ALCANCE DEL PROCESO	7
1.8 MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.....	8
1.9 INVITACIÓN, ENVÍO DE ACLARACIONES, PRESENTACIÓN DE OFERTAS ELECTRÓNICAS Y/O MODIFICACIONES.....	8
1.10 OFERTA BASE.....	9
1.11 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE.....	9
1.12 ASPECTOS SUBSANABLES	9
1.13 DOCUMENTACIÓN VERAZ	10
2. CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS	10
2.1 FASES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.....	10

2.2	PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS	11
2.3	VIGENCIA DE LAS OFERTAS	11
2.4	CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD	11
2.5	CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE	11
2.6	REQUISITOS FORMALES DEL OFERENTE	14
2.7	CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS PARA EL TECNÓLOGO	17
2.8	REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL TECNÓLOGO DEL OFERENTE ...	23
3.	CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE LOS TECNÓLOGOS	25
4.	CAPÍTULO IV: GENERALIDADES DEL ADJUDICATARIO	26
4.1	PLAZO PARA ADJUDICAR	26
4.2	ADJUDICACIÓN POR INOPIA	26
4.3	CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO.....	27
4.4	REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO.....	41
4.5	CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO	44

INS SERVICIOS S.A., a través de su Proveeduría, les invita a participar en la **CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS EN REGISTROS MÉDICOS PARA DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS, RELACIONADOS CON LA SUSCRIPCIÓN E INDENMIZACIÓN DE SEGUROS PERSONALES**, de acuerdo con los siguientes requerimientos:

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DEFINICIONES

Los términos, palabras o frases que se indican a continuación, están definidos tal como deben entenderse o ser usados en el presente contrato de servicio.

- **Administración:** Unidad designada por INS Servicios S.A. para la fiscalización de la contratación y su ejecución.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes en la prestación del servicio de singular apreciación por su ordenamiento, objetividad y claridad de ideas.
- **Caso fortuito:** refiere a un hecho producido por el hombre que por ser imprevisible aun utilizando una conducta diligente deviene inevitable.
- **Caso fortuito o fuerza mayor:** Imposibilidad demostrada fehacientemente de conocer o prever algunas señales o indicios de lo que va a suceder para preparar o disponer de medios contra futuras contingencias para cumplir con el servicio contratado.
- **Cliente:** Persona física que posee o no un seguro del Instituto a la cual se requiere estudiar los registros médicos.
- **Conflicto de interés:** toda aquella situación potencial, real, esporádica o permanente, en que alguna persona posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con

terceros que vayan en contra de la función pública y los intereses privados del oferente, adjudicatario o colaborador del Grupo INS.

- **Contingencia:** Suceso que puede ocurrir, en especial si es problemático y se debe prever.
- **Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física, identificada o identificable.
- **Datos personales de acceso restringido:** los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública.
- **Datos sensibles:** Toda aquella información que pueda ser utilizada contra una o varias personas físicas y/o jurídicas, para discriminarlas o excluirlas, en relación con su fuero íntimo, por ejemplo, por su origen racial o étnico, por sus opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como la relativa a información biomédica, vida, salud y orientación sexual, entre otros.
- **Declaración jurada:** carácter que la legislación le otorga a la manifestación bajo la obligación de decir verdad hecha por una persona respecto a información que le consta por haber percibido un hecho, evento, circunstancia o situación propia a través de sus sentidos y que hace constar por medio de una declaración.
- **Falsa declaración:** Exposición incorrecta, imprecisa, falsa o inexacta efectuada deliberadamente por el asegurado o contratante respecto al objeto asegurado o a sus características. También puede ocurrir falsa declaración con respecto a las circunstancias que han ocasionado un evento.
- **Fiscalización:** facultad a cargo de la Administración para ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante, para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.

- **Fuerza mayor:** Es un acontecimiento externo a la persona que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse, no obstante, tal condición, no exime del cumplimiento de alguna obligación.
 - **Grupo INS:** Grupo de Subsidiarias del Instituto Nacional de Seguros
 - **INS / INSTITUTO:** Instituto Nacional de Seguros.
 - **Kit de imagen corporativa:** comprende la vestimenta, gafete, accesorios e insumos con el logotipo autorizado del INS o INS Servicios S.A., que el adjudicatario debe adquirir al momento de formalizar el contrato relacionado con este concurso, que lo identificarán como proveedor de servicios del INS o INS Servicios ante clientes y terceros.
 - **Oferente:** Persona física o jurídica, interesada en formar parte de la red de Técnicos en Registros Médicos.
 - **Perjurio:** delito en que incurre quien bajo la obligación de decir verdad, falte a la ella con relación a hechos propios cuando rinda declaración jurada.
 - **Tarifa:** honorario que INS Servicios pagará al proveedor por cada historia clínica recopilada (informe finalizado).
 - **Tecnólogo:** persona formada en administración de sistemas de información en salud; administración de sistemas de información de salud y registros; registros médicos y sistemas de información en salud; registros y estadísticas de la salud; sistemas de información en salud, debidamente autorizado por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica para ejercer la profesión de registros médicos, que será la encargada de prestar los servicios objeto de la presente contratación. Los vocablos “profesional” o “técnico” de forma singular o plural tanto en el cartel como el contrato hacen referencia al tecnólogo.
- Unidad usuaria:** Corresponde al Departamento responsable de la administración, gestión y control del servicio en INS Servicios S.A.
- **Valor ético:** Práctica del conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

1.2 NORMATIVA APLICABLE

El presente Pliego de Condiciones se emite al amparo de lo dispuesto en la Ley N°12, artículo 9, en el Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, S.A., Manual de Procedimientos para la Contratación y Administración de las redes de proveedores de INS Servicios S.A, así como por lo dispuesto supletoriamente en la Ley No.7494 Ley de Contratación Administrativa (en adelante LCA) y su Reglamento (Decreto No.3341).

1.3 GENERALIDADES

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

La actividad principal de INS Servicios S.A es la prestación de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el Artículo 18 de dicha Ley. Estos servicios incluyen, entre otros, los servicios actuariales, inspección, evaluación y consultoría en gestión de riesgos, el procesamiento de reclamos, la indemnización de siniestros, la reparación de daños incluidos, los servicios médicos, el peritaje, los servicios de asistencia que no califiquen como actividad aseguradora o reaseguradora, la inspección y valoración de riesgos y siniestros, así mismo el ajuste de pérdidas.

1.4 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A como empresa a cargo de brindar servicios auxiliares al Instituto Nacional de Seguros requiere contratar TECÓLOGOS EN REGISTROS MÉDICOS, que presten sus servicios de una manera eficiente y oportuna, buscando realizar la valoración de los riesgos que pueden presentarse en los procesos de suscripción e indemnizaciones para los seguros personales.

1.5 DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Para la ejecución de este servicio se requiere contratar personas físicas o jurídicas que brinden servicios técnicos en registros médicos y sistemas de información en salud a INS Servicios S.A, para apoyar las labores en los análisis de riesgos y/o trámites de indemnizaciones, realizadas por las distintas dependencias del INS.

Para ello el futuro Adjudicatario deberá recopilar historiales en cualquier clínica, consultorio, centro de salud público o privado en todo el país, para lo cual debe contar con el recurso humano, tecnológico, infraestructura y material necesario para la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación.

1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

INS Servicios S.A requiere contratar proveedores que brinden el servicio de Registros Médicos con el fin de constatar los respectivos historiales clínicos de los clientes del Grupo INS, para los procesos de suscripción e indemnización de seguros personales con el fin de Contribuir a la prestación de la adecuada atención médica posible al paciente al contar con la mayor cantidad de información relativa al paciente para el mejor aprovechamiento, uso eficiente de los recursos determinación y planificación de las necesidades.

1.7 ALCANCE DEL PROCESO

El servicio objeto del presente cartel va en función de atender los casos asignados por la Administración, de manera que el proveedor contará con información básica del cliente del Grupo INS, para recopilar todo el historial clínico en cualquier clínica, consultorio, centro de salud público o privado en todo el país. La misma deberá ponerse a disposición del Grupo INS para su respectivo análisis en los procesos de suscripción e indemnización de los seguros personales.

1.8 MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en adelante (RLCA), por la situación del mercado actual, y al tratarse de una necesidad de alta y frecuente demanda por parte de INS Servicios S.A., se contratan estos servicios según las necesidades puntuales que se vayan dando durante el período de contratación de acuerdo con los montos adjudicados, es decir que se utilizará la modalidad de contratación administrativa de servicios: “entrega según demanda”. En esta modalidad de contratación no se pacta una cantidad específica de servicios ni tampoco, un mínimo de servicios a adquirir, sino, que el adjudicatario se compromete a suplir los servicios según las necesidades de consumo de la Administración que se vayan dando durante la ejecución de la contratación.

INS Servicios S.A. requiere suscribir un contrato de un año (1), con la posibilidad de prorrogarse por tres (3) períodos iguales hasta completar un máximo de cuatro años (4), tomando en cuenta que el proceso de contratación a desarrollarse es de cuantía inestimable.

1.9 INVITACIÓN, ENVÍO DE ACLARACIONES, PRESENTACIÓN DE OFERTAS ELECTRÓNICAS Y/O MODIFICACIONES

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

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

Asimismo, INS Servicios S.A. podrá, por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Oferente, modificar las condiciones de este pliego. Las

aclaraciones a solicitud de parte deberán ser presentadas ante la Administración, dentro del primer tercio del plazo para presentar ofertas y serán incorporadas de inmediato al expediente del proceso de contratación e informarlo a todos los Oferentes al correo electrónico, adicionalmente se estará informando en nuestra página web **www.insservicios.com**.

1.10 OFERTA BASE

La oferta base es aquella que cumple con los requisitos establecidos en el cartel y sus anexos. Para el presente concurso solo se aceptará una única oferta base la cual deberá ajustarse a lo dispuesto en la Sección Primera del Capítulo VI del RLCA

1.11 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

La sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento a las condiciones cartelarias, disposiciones legales y reglamentarias vigentes; y, en especial a lo dispuesto en el **Anexo N°1 “Responsabilidades del Oferente”**. La sumisión operará de pleno derecho, e implicará la incorporación dentro del contenido de la relación contractual de las normas constitucionales, de la Ley de Contratación Administrativa, del RLCA, de la normativa del Grupo INS y el cartel juntos con sus anexos.

1.12 ASPECTOS SUBSANABLES

Toda oferta deberá contener la información suficiente que permita su análisis y estudio comparativo para efectos de adjudicación. Cualquier falencia no sustancial en la información suministrada, podrá ser subsanada una vez prevenida por la Administración por una única vez, otorgando para ello un plazo de hasta cinco (5) días hábiles de conformidad con el artículo 80 el RLCA. Serán sujetos de subsanación los aspectos contemplados en el artículo N°81 del RLCA. En cuanto a

los hechos históricos, se permitirá su subsanación aún y cuando no estén referenciadas en la oferta.

1.13 DOCUMENTACIÓN VERAZ

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

CAPÍTULO II: ELEGIBILIDAD DE LAS OFERTAS

Se elegirán las ofertas que cumplan tanto con los Aspectos Formales, como los Aspectos Técnicos y hayan subsanado en caso de haberse requerido.

2.1 FASES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1.1 Primera Fase: Elegibilidad de las Ofertas

Para esta fase la Administración valorará las ofertas que cumplan con todos los requisitos legales, técnicos y financieros. Además, se descartarán las ofertas correspondientes en caso de que las mismas contengan aspectos no subsanables. Adicionalmente deberá aportar todos los documentos necesarios para la segunda fase.

2.1.2 Segunda Fase: Evaluación de los oferentes

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

2.2 PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

El acto de recepción de ofertas tendrá un tiempo máximo de 5 días hábiles a partir del día 30 de noviembre de 2021 a las 7:45am y hasta el día 13 de diciembre de 2021 a las 12:00pm (mediodía). El Oferente podrá incurrir por sí mismo o a través de un representante, en cuyo caso debe aportar el poder respectivo que demuestre la capacidad de representación.

2.3 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 la cual no podrá ser inferior al plazo para emitir el acto de adjudicación.

2.4 CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

Los Oferentes que deseen participar en el presente concurso deberán contar con al menos un Tecnólogo que esté incorporado y activo en el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica como tecnólogo en ciencias médicas en la rama de registros médicos, así como al día con sus obligaciones y no haber sido no haber sido sancionado en los últimos dos años de ejercicio profesional.

2.5 CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL OFERENTE

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

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

2.5.2 El Oferente rendir declaración jurada de que 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. En caso de que la Administración requiera el llenado del formulario conozca a su socio comercial, será obligación del adjudicatario el completarlo, incurriendo en falta grave la omisión o negativa a hacerlo.

2.5.3 El Oferente debe encontrarse al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 65 RLCA). Tratándose de personas jurídicas que se encuentren en condición de morosidad en el pago del impuesto a la ley N°9024, o, de omiso en la presentación de la Declaración de Transparencia y Beneficiarios Finales (RTBF) a que se refiere la Ley N° 9416, se les prevendrá el subsane de la situación so pena de descalificar al oferente de que se trate.

2.5.4 No debe contar en los últimos 2 años 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 Grupo INS. Adicionalmente el Tecnólogo deberá certificar si cuenta con algún proceso administrativo abierto ante el Colegio de médicos y cirujanos de Costa Rica.

2.5.5 El Oferente ya sea persona física o jurídica, debe contar con una organización y un giro comercial debidamente constituido y con amplias posibilidades de autoorganización para efectos del servicio a brindar.

2.5.6 Cláusula de anticorrupción y de responsabilidad civil:

Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal, la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades

conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, y cualquier otra que sancione con pena privativa de libertad conductas típicas. El participante del presente proceso de contratación será responsable civil por los daños, perjuicios y pérdida de oportunidad que ocasione con su actuación.

2.5.7 El Oferente nacional en cumplimiento del artículo N°74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, debe encontrarse inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, y, encontrarse al día en el pago de las obligaciones obrero-patronales, así como con otras contribuciones sociales que recaude esa institución conforme a la ley.

INS Servicios S.A. verificará esta información en la página Web de la Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante CCSS).

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

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

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

2.5.9 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 del impuesto a las Personas Jurídicas, para ello puede completar el **Anexo N°2 “Declaraciones Juradas”**

2.5.10 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.

2.5.11 Impuestos:

Los Oferentes deberán señalar claramente los impuestos a que está afecto el servicio de conformidad con la Ley N°9635 “Ley para el Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”. Caso contrario se aplicará lo dispuesto en el párrafo final del artículo N°25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

2.5.12 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.

2.5.13 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.

2.6 REQUISITOS FORMALES DEL OFERENTE

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

- 2.6.1 Lugar de Notificaciones:** El Oferente deberá completar el **ANEXO N°3 “Notificaciones para el Oferente”**. Se le previene al Oferente que el medio que se señale en la oferta para recibir notificaciones, las comunicaciones posteriores se tendrán como notificadas con el transcurso de veinticuatro horas, incluidas cualquier resolución.
- 2.6.2 Declaraciones Juradas:** El Oferente deberá completar el **Anexo N°2 “Declaraciones Juradas”**, mismo documento deberá ser firmado digitalmente por el Oferente siendo persona física o bien por el representante legal de una persona jurídica.
- 2.6.3 Copia de cédula de identidad:** De la persona física oferente, o en caso de que el oferente sea una persona jurídica, deberá aportar la del representante legal.
- 2.6.4 Certificación de personería jurídica:** En caso de persona jurídica debe aportar certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional, en caso de que presente una certificación notarial, ésta deberá incluir como mínimo la información que contiene la certificación literal de persona jurídica emitida por el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional.
- 2.6.5 Hoja de delincuencia vigente del Oferente persona física o representante legal tratándose de personas jurídicas, y de los tecnólogos en registros médicos que lleven a cabo las labores objeto de la presente contratación.** En caso de que el documento contenga sello blanco del funcionario, podrá resaltar con lápiz para su correspondiente digitalización (esto se basa en el criterio de la directriz DNN-CSN-116-2020, por cuanto también se puede solicitar para cualquier otro tipo de documento).
- 2.6.6 Certificación de composición y titularidad del capital social:** El Oferente deberá aportar certificación actualizada a la fecha de apertura de la

personería legal y de la composición, la naturaleza y propiedad del capital social según las pautas que se indican en los siguientes incisos.

- 2.6.7** En el caso de sociedades anónimas costarricenses, o su equivalente para figuras societarias que no contemplen la obligatoriedad de contar con el libro de accionistas, cuya fecha de emisión no debe ser mayor a un mes al momento de su presentación, en la que se detalle el número del documento de identificación válido, el nombre 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. No se admite la presentación de la declaración RTBF en sustitución de la certificación notarial.
- 2.6.8** 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.
- 2.6.9** Las ofertas que provengan de empresas extranjeras deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias que de modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia a su jurisdicción. Esto acorde al artículo 64 RLCA. Asimismo, deberán contar con representación de un ente nacional domiciliada en el territorio nacional.

2.6.10 Constancia emitida por la Administración Tributaria, copia certificada de la Declaración del Registro Único Tributario (RUT) o certificación notarial de medio electrónico con vista en el sistema de consulta en la página web del Ministerio de Hacienda, en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad del objeto de esta contratación.

2.6.11 Certificación vigente de la C.C.S.S, que se conste estar inscrito en la modalidad que corresponde (como patrono o trabajador independiente) y que está al día en el pago de las cuotas obrero-patronales. En caso de no estar inscrito, deberá inscribirse como tal y presentar la certificación de inscripción respectiva en su oferta. En caso de que no aporte la certificación, INS Servicios S.A procederá a verificar la información por medio de la página web <http://www.info.ccss.sa.cr/>.

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.

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

2.6.13 El Oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta IBAN (22 dígitos) y el nombre del banco en el que desea sean depositados los pagos por medio de transferencia electrónica, con la sola indicación de esa información se tomará por cierta y válida y el Oferente asumirá la responsabilidad si la información proporcionada por el Tecnólogo resulta incorrecta. No se realizarán pagos a cuentas cuyo titular no sea el adjudicatario.

2.6.14 Declaración de Transparencia y Beneficiarios Finales (RTBF) a que se refiere la Ley N° 9416.

2.7 CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS PARA EL TECNÓLOGO

2.7.1 El Tecnólogo deberá recopilar historiales clínicos en cualquier clínica, consultorio, hospital, centro de salud público o privado, en todo el país, para lo cual debe contar con el recurso humano, tecnológico, la infraestructura y material necesario para la ejecución de las tareas encomendadas.

2.7.2 Las funciones que debe realizar el tecnólogo en Registros Médicos encargado de los servicios contratados son las siguientes:

2.7.2.1 Visitas a clínicas, consultorios, hospitales y centros de salud en todo el país: En estas visitas el Tecnólogo deberá ejercer las siguientes funciones:

- Revisión del expediente médico requerido en su totalidad. En este sentido, la disponibilidad de tiempo es muy importante, sobre todo en aquellos casos que se han convertido en urgentes a la falta de un historial clínico o porque así ha sido catalogado por INS Servicios S.A. o quien este designe.
- Entregar en un plazo máximo de 8 días hábiles, los informes de las historias clínicas asignadas. Para casos urgentes la prioridad sería establecida por la Unidad Usaria.

2.7.2.2 Confección de informes: Esta confección de informes de detallan de la siguiente manera:

- El manejo de la información médica requiere de un 100% de discrecionalidad. Estos informes deberán ser remitidos vía correo electrónico con firma digital, cuyo formato y dirección de correo electrónico será suministrada por la Administración del Servicio al inicio del contrato, mismos que podrán variar de acuerdo con las necesidades del servicio.
- La información médica obtenida a través del Expediente Digital Único en Salud (EDUS) y/o cualquier otro sistema de información que utilicen los

diferentes centros médicos, deberá formar parte integral y resumida del contenido del informe médico (en ningún caso se aceptarán copias digitales del EDUS).

2.7.3 No podrá participar en esta contratación directamente o por persona interpuesta quien tenga una relación laboral o comercial directa con el Grupo INS, en la que se presente o pueda presentarse un conflicto de intereses.

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

- Coordinar lo correspondiente al servicio contratado.
- Atención de quejas y reclamos e incumplimientos contractuales.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados.
- Solicitar información relacionada con los procesos de inspección, ya sea de manera general o específica.
- Coordinar las gestiones de corrección, en caso de determinar irregularidades, deficiencias, deterioro o bien, incumplimiento del servicio.
- 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.

2.7.5 Para todos los efectos INS Servicios S.A se reserva el derecho de verificar toda la información aportada por el Tecnólogo del Oferente.

2.7.6 En virtud que el servicio objeto de contratación no es de carácter personalísimo, 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. En caso de afiliación la vigencia serán acordes a las del presente proceso contractual.

- 2.7.7** La fiscalización podrá realizarse de manera presencial, así como también podrá disponer de un fiscalizador virtual o remoto en la manera que INS Servicios S.A. lo requiera.
- 2.7.8** 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.
- 2.7.9** INS Servicios S.A en caso de ser necesario para la adecuada y suficiente identificación del proveedor dirigida a evitar cualquier tipo de error o fraude en la prestación del servicio, pondrá a disposición de los adjudicatarios el kit de imagen corporativa para identificar al proveedor como tal ante el cliente y/o terceros, identificación que no podrá ser modificada por el proveedor, por cuanto se prohíbe el uso del logotipo no autorizado del INS o INS Servicios S.A en vestimenta del Adjudicatario, tampoco identificarse como trabajador del INS o INS Servicios S.A., o utilizar las palabras “autorizado” o “recomendado” por INS o INS Servicios S.A.
- 2.7.10** INS Servicios S.A entregará, los documentos, formularios, aplicativos informáticos que considere pertinentes para la ejecución del servicio contratado, siendo obligación del adjudicatario contar con el recurso humano, infraestructura, vehículos, tecnología, equipo y herramientas necesarios para la prestación del servicio. Asimismo, INS Servicios S.A se arroga el derecho de implementar o modificar los recursos a emplear por el adjudicatario con el fin de mejorar el servicio brindado.
- 2.7.11** Se prohíbe la reproducción, alteración (ejemplo uso de corrector, datos tachados entre otros) o variación total o parcial de estos formularios.

2.7.12 El kit corporativo una vez adquirido por el adjudicatario es propiedad del proveedor, sin embargo, al contener marcas y logotipos pertenecientes al INS o a INS Servicios S.A., debe dejar de ser usada por el proveedor al finalizar la relación contractual por cualquier motivo. En caso de verificarse el uso no autorizado de marcas y logotipos pertenecientes al INS o a INS Servicios S.A., se tomarán las medidas legales al efecto.

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

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

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

1. Precio: La tarifa a reconocer por historia clínica entrega a conformidad (informe finalizado), corresponde a 20 014,16 colones, el cual se revisará cada seis meses. Asimismo, se debe considerar las siguientes condiciones: Se aplicará la Tarifa para todos aquellos estudios que se realicen en clínicas, consultorios, hospitales, centros de salud públicos o privados que se ubiquen en el Área Metropolitana o en un área no mayor a los 20 kilómetros de la zona de residencia del Oferente.

2.7.15

2.7.16 Se dará reconocimiento del combustible consumido por el kilometraje recorrido en exceso de 20 kilómetros fuera del Área Metropolitana tomando como punto de partida y de llegada el lugar donde se brinda el servicio y se paga la totalidad del recorrido, es decir, ida y vuelta, de acuerdo con la tabla definida por la Contraloría General de la República para los empleados públicos, para lo cual se aplicará la Tarifa (2). Asimismo, INS Servicios S.A se arroga el derecho de establecer los mecanismos de verificación del kilometraje para los servicios brindados. Para la realización de las labores de verificación del kilometraje a cancelar, el Oferente debe presentar copia de la tarjeta de circulación del vehículo que se utilizará y que junto al informe se entregue un detalle verificable de la distancia recorrida.

Importante: En los casos en que en la primera visita no esté disponible el expediente y se tengan que realizar más visitas para confeccionar el informe o realizar ampliaciones a uno ya solicitado, el pago se estará realizando con la entrega del informe final de historias clínicas. Se cubrirá el pago de kilometraje por todas las visitas realizadas siempre cuando se cumpla con los puntos 1, 2 y 3 anteriores.

2.7.17 Los gastos derivados del servicio: La administración cubrirá el pago por concepto de transporte del profesional o técnico serán reconocidos como costos reembolsables, conforme al monto indicado en la Tabla de la Contraloría General de la República vigente al momento de la asignación del servicio, en el entendido que para el kilometraje, se reconocerá únicamente la diferencia que supere los 20 Km fuera del Área Metropolitana, desde la oficina del Prestatario del Servicio hasta el sitio por evaluar. Se realizará el reconocimiento económico de otros gastos adicionales como alimentación, hospedaje, y transporte en ferry, entre otros viáticos, que el Prestatario del Servicio debe aportar con la factura de cobro del servicio específico y los comprobantes de pago que evidencien que dichos gastos están relacionados con la inspección en trámite de cobro. Para los efectos correspondientes los viáticos se reconocerán como máximo el monto estipulado en la tabla del

Reglamento de Gastos de viaje y de Transporte vigente al momento de la inspección, según lo faculta la Contraloría General de la República.

Adicionalmente sólo a solicitud expresa por parte de la Unidad Usuaria para sacar fotocopias de un expediente, se reconocerá el costo de estas, para lo cual deberá presentar la factura electrónica a nombre INS Servicios S.A. Las copias de los expedientes médicos u otros documentos deberán ser entregados en su totalidad a INS Servicios S.A. o a quien este designe de manera en que este lo solicite sea físico y/o digital, siempre y cuando exista una autorización previa.

2.7.18 INS Servicios S.A únicamente cancelará la Tarifa correspondiente a los procedimientos solicitados por la Administración, los gastos adicionales de cualquier tipo en que incurra el Adjudicatario no descritos en este condicionado se entenderán incluidos en la Tarifa.

2.7.19 Revisión del Precio: INS Servicios S.A realizará una revisión de la Tarifa para determinar si procede alguna modificación tarifaria cuando la administración considere necesario, mínimo dos veces al año.

2.8 REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL TECNÓLOGO DEL OFERENTE

2.8.1 Comprobante de autorización como tecnólogo ante el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, ya que es un requisito obligatorio en todos los centros hospitalarios públicos y privados del país para tener acceso a los expedientes médicos.

2.8.2 Copia del título de Diplomado o Bachillerato en Administración de sistemas de información en salud; Administración de sistemas de información de salud y registros; Registros médicos y sistemas de información en salud; Registros y estadísticas de la salud; Sistemas de información en salud.

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

2.8.3 Disponibilidad para realizar estudios en cualquier parte del país: El Oferente deberá manifestar por escrito la disponibilidad del Tecnólogo para atender casos en cualquier parte del país.

2.8.4 El Oferente debe manifestar por escrito que el Tecnólogo propuesto cuenta con computador que posee paquetes de cómputo: Windows, Excel, Word y correo electrónico, así como conocimiento de estos.

Nota: Como comprobante de tal condición el Oferente debe aportar la copia de los certificados de cada persona o en su defecto una declaración jurada de que cada uno de los técnicos y/o Oferente manejan los paquetes de cómputo.

2.8.5 El Tecnólogo debe contar con vehículo que permita al encargado de la prestación del servicio movilizarse para la ejecución del servicio profesional contratado, y deberá presentar copia de Licencia de conducir Habilitante del tecnólogo al día. Asimismo, debe completar y cumplir con lo estipulado en el **Anexo N°4 “Inscripción de Móviles”**

Importante: En caso de que se requiera un cambio de vehículo, ya sea por reparación o compra de vehículo nuevo, el Oferente debe comprometerse a comunicarlo oportunamente a INS Servicios S.A cumplimentando nuevamente el **Anexo N°4.**

Asimismo, en caso de presentarse una situación fortuita con el móvil, que le impida brindar el servicio deberá notificarse de manera inmediata a INS Servicios S.A e indicar el lapso que no podrá brindar el mismo.

2.8.6 El Oferente debe indicar un número de teléfono celular y correo electrónico del personal propuesto, en caso de que el contratante requiera comunicarse con urgencia.

2.8.7 El Oferente debe indicar la dirección geográfica vigente la cual será considerada el domicilio contractual, a efecto de que INS Servicios S.A pueda calcular el kilometraje.

Cualquier cambio de domicilio debe ser notificado a INS Servicios S.A en un plazo máximo de un día hábil.

CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE LOS TECNÓLOGOS

Los Oferentes cuya oferta haya cumplido tanto con los Aspectos Formales como los Aspectos Técnicos y hayan subsanado en caso de haberse requerido, deberán asistir y cumplir con el proceso de capacitación que será brindado por funcionarios de INS Servicios S.A o quien este designe, dicha capacitación tiene una duración aproximada de 2 (dos) horas y será coordinada por el personal de INS Servicios S.A, quienes convocarán oportunamente.

Una vez completado este proceso, el Tecnólogo deberá realizar una prueba cuya **nota mínima de aprobación es de 80**; quienes superen esta nota podrán iniciar el proceso de Adjudicación.

Tratándose de Tecnólogos que previamente han prestado los servicios objeto de la presente contratación, a criterio de la Administración se les podrá eximir del proceso de capacitación, o, de la prueba a que hace mención el párrafo anterior.

Aquellos Tecnólogos cuya **nota obtenida haya sido menor a 80**, tendrán la oportunidad de realizar una segunda prueba. En caso de que el personal designado por el Oferente logre superar la nota requerida podrán iniciar el proceso de Adjudicación, de lo contrario quedarían fuera del proceso.

En caso de los tecnólogos que no superen la nota para ser adjudicados, el proveedor podrá ofrecer al Tecnólogo un año después de haber realizado la última prueba, esto en caso de requerirse la afiliación de más profesionales.

CAPÍTULO IV: GENERALIDADES DEL ADJUDICATARIO

4.1 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 mediante correo electrónico, adicionalmente se estará informando en nuestra página web www.insservicios.com

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.

4.2 ADJUDICACIÓN POR INOPIA

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

del Oferente, requisitos técnicos del Oferente, condiciones generales formales del Oferente, requisitos mínimos que deben cumplir los Oferentes contratados por INS Servicios S.A para la prestación del servicio de Técnicos en Registros Médicos 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.

4.3 CONDICIONES GENERALES FORMALES DEL ADJUDICATARIO.

4.3.1 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.

4.3.2 Responsabilidad patronal:

4.3.2.1 El Adjudicatario debe asumir todas las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que, en calidad de patrono le corresponden, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo N°11430-TSS, publicado en “La Gaceta” N°89 del 12 de mayo de 1980, 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. Para el caso de que el adjudicatario sea a la vez el Tecnólogo, deberá encontrarse inscrito ante la Caja Costarricense del Seguro Social como trabajador independiente, y haber suscrito la correspondiente póliza de Riesgos del Trabajo. Por tanto, queda obligado a presentar ante INS Servicios S.A., los comprobantes respectivos durante la ejecución del contrato, los que pueden ser requeridos en cualquier momento.

4.3.2.2 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°7800, Ley Sistema Financiero Nacional para Vivienda N°7052 y Ley Creación Fondo Nacional de Becas", será una obligación del Adjudicatario, al inicio y durante toda la ejecución contractual, encontrarse al día en sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares; 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 que el adjudicatario, adeude las obligaciones con la seguridad social, con todas las consecuencias que esto conlleva.

4.3.2.3 El Adjudicatario será responsable por todos los daños a personas o cosas, que se produjeran con ocasión o motivo del servicio brindado.

4.3.2.4 El Adjudicatario que sea patrono deberá cumplir de forma estricta, las obligaciones laborales y de seguridad social, incluyendo el pago de salario mínimo. Cualquier incumplimiento en la observación de esta cláusula, faculta a INS Servicios S.A para resolver el contrato, sin perjuicio de la aplicación de la garantía de cumplimiento, multas, así como de acceder a las instancias administrativas y judiciales para el resarcimiento pleno de los daños y perjuicios ocasionados.

4.3.3 Queda entendido que INS Servicios S.A., no tiene ninguna vinculación laboral con el Adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio. Por lo que entre INS Servicios S.A. únicamente existe una relación contractual, siendo que será facultad única y excluyente de la adjudicataria el ejercer la potestad sancionatoria respecto de los Tecnólogos, en virtud de la subordinación de estos para con la adjudicataria. Será obligación a cargo de la adjudicataria el remunerar al Tecnólogo encargado de la prestación del servicio.

4.3.4 El Adjudicatario en caso de cambio a nivel de estructura societaria de los socios o beneficiarios finales debe de presentar el cambio respectivo ante INS Servicios S.A.

4.3.5 Vigencia del Contrato: El contrato tendrá una vigencia de un (1) año con posibilidad de prorrogarse por tres (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.

No obstante, 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.

- 4.3.6 Confidencialidad:** De conformidad con lo establecido en el artículo No. 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros el Adjudicatario debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a INS Servicios S.A., para lo cual firmará el contrato con el respectivo acuerdo de confidencialidad que abarque la vigencia del contrato y al menos cinco años posteriores a su finalización. En caso de que se logre comprobar incumplimiento de esta cláusula, 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.
- 4.3.7** El Adjudicatario deberá establecer las medidas correspondientes con su personal para que no rompan el deber de confidencialidad cubierto por este contrato.
- 4.3.8** INS Servicios S.A. o quien este designe podrá realizar contratar con otros proveedores la prestación del servicio, ello, en el momento que lo considere oportuno, en virtud de que el este servicio que se requiere contratar no es de carácter exclusivo, ni la prestación por parte de la adjudicataria es de carácter personal, lo cual es conocido y aceptado por el adjudicatario.
- 4.3.9** 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, el reglamento a ésta, y la normativa interna de INS Servicios S.A.
- 4.3.10** El Adjudicatario mantendrá prácticas comerciales de probado valor ético, por parte de su personal y sus propietarios; que no desacrediten o comprometan el nombre e imagen del Grupo INS.

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

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

4.3.13 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 o desde la cuenta oficial, cuando requiera variar los siguientes elementos:

- Correo electrónico, número telefónicos, datos de Tecnólogos o lugar de operaciones reportado para atención del servicio o cualquier otro dato que permita la efectiva comunicación entre ambas partes y que pueda afectar el servicio contratado.
- Cambios de representantes en la personería.
- Domicilio contractual.
- Cambio de vehículo para utilización en la prestación de servicios.

4.3.14 El Adjudicatario podrá interrumpir o suspender la prestación del servicio sin autorización de INS Servicios S.A., sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. Para lo anterior, deberá avisar a INS Servicios S.A. manifestando su intención de dar por terminado el contrato con una antelación no menor a treinta días hábiles, lo anterior, a efectos de darle tiempo suficiente a INS Servicios S.A. de tomar las medidas necesarias que garanticen la continuidad del servicio. El incumplimiento a esta prerrogativa será considerado incumplimiento grave, lo cual facultará a INS Servicios S.A. a acudir a la vía judicial a reclamar lo que en derecho corresponda.

4.3.15 El Adjudicatario será responsable por el pago de todos los salarios, pólizas, cargas sociales, gastos derivados del uso de las instalaciones, equipos y

otros, que utilizarán para la prestación del servicio contratado. Librando de toda responsabilidad a INS Servicios S.A. por todo daño o perjuicio que pueda ocasionarse por el incumplimiento de la adjudicataria a sus obligaciones.

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

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.

4.3.17 El Adjudicatario asume la responsabilidad civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado, así como reintegrar a INS Servicios S.A., todos los gastos y pagos en que incurra producto de demandas judiciales, o reclamos administrativos, que empleados, ex-empleados, subcontratados o ex-subcontratados de ese Adjudicatario interpongan en contra del contratante, en reclamo de derechos laborales.

4.3.18 El Adjudicatario asume la responsabilidad del daño de lo entregado o asignado por INS Servicios S.A., para la prestación del servicio contratado, en cuyo caso deberá responder por el daño y perjuicio económico que pueda darse en relación con la pérdida, el robo o los daños diferentes al propio uso. Para lo cual faculta a INS Servicios S.A., para deducir del pago de la factura por los servicios prestados el monto correspondiente a la reposición del bien,

según se convenga con la Administración. En caso de que no se logre un arreglo de pago, la administración deducirá de oficio un 25% del monto de cada una de las facturas del proveedor hasta cubrir la totalidad del valor del bien, o en su defecto podrá proceder con la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

4.3.19 El Adjudicatario con domicilio en el país, se le retendrá el 2% por concepto de impuesto sobre la renta, sobre adjudicaciones superiores al salario base que se encuentre vigente de conformidad con lo establecido en el artículo N°2, de la Ley 7337, o el porcentaje respectivo al Impuesto de Remesas al Exterior, cuando corresponda.

4.3.20 Cláusula Penal:

Si el Prestatario del Servicio se demora más de los ocho días establecidos para el envío del entregable, o incumple en la prestación del servicio en relación con los plazos máximos de programación en el presente pliego o atrasos en la entrega a satisfacción del servicio prestado; éste deberá pagar a la Administración por concepto de cláusula penal, **del cinco por ciento (5%)** del valor total del servicio incumplido **por cada día de atraso**. Dicha deducción se hará al momento de efectuarse el pago respectivo.

La cláusula penal se podrá ejecutar hasta alcanzar un veinticinco por ciento (25%) del monto total del pedido de compra respectivo.

Cuadro de Porcentaje	
Día de atraso en la presentación de del informe:	Porcentaje para rebajar del costo total del servicio
1	5%
2	10%
3	15%
4	20%
5	25%

Asimismo, en caso de existir 3 atrasos o más independientemente de los días de atraso durante un mismo mes será una falta grave y la acumulación de 3 faltas graves dentro de un periodo inferior a 6 meses se deberá aplicar el debido proceso para la ejecución de 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 cuando corresponda la **garantía de cumplimiento** hasta por el monto respectivo, en concordancia con el numeral Artículos 47 y 48 de RLCA.

4.3.21 Multas: Cuando se detecten las siguientes conductas o eventos, por parte del contratista, debidamente comprobados, se podrá imponer una multa del cinco por ciento (5%) del monto correspondiente al valor total del pago del mes, en que se haya presentado la solicitud de servicio incumplido o en su defecto que se haya detectado, previa observancia del debido proceso; y sin perjuicio de las acciones penales y civiles correspondientes. Se castigará con multa las siguientes faltas leves:

- No ejecutar, omitir o ejecutar incorrectamente los servicios solicitados y demás labores complementarias descritos en el presente pliego para la plena satisfacción del objeto contractual. En caso fortuito o de fuerza mayor que no sea debidamente comprobado y justificado ante la administración."
- Por el incumplimiento de las demás obligaciones, procedimientos o requerimientos emanados de la presente contratación.
- Incumplir con el plazo establecido para la entrega de documentación y/o información, sin que medie justificación razonable comprobada.

- No aportar la documentación actualizada previo a su vencimiento y con la cual se adjudicó la oferta.
- Una queja comprobada sobre el mismo bien y/o servicio brindado por parte del proveedor.

4.3.22 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:

4.3.22.1 Faltas Leves:

- Cuando incumpla injustificadamente con alguno de los servicios por ocasión de prestación del servicio.
- 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.
- 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.
- No prestar el servicio luego de haber indicado tener disponibilidad por parte del proveedor.
- No brindar respuesta y/o atención alguna solicitud de la Administración es de 1 día hábil posterior a la notificación del requerimiento al correo electrónico designado para tal efecto.
- La presentación de 3 o más informes con errores en un periodo de treinta días naturales.

4.3.22.2 Faltas Graves:

- Cuando preste el servicio con personal no autorizado por la administración.
- Cuando preste el servicio con personal suspendido o no autorizado por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica.
- Impedir u obstaculizar la fiscalización por parte de INS Servicios S.A. o quien este designe para tal efecto.
- 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.
- Manipular de manera indebida la información relacionada a la medición de estándares de calidad y/o servicios.
- 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.
- El atraso en la presentación del informe que exceda los cinco días hábiles.

4.3.22.3 Falta muy graves:

- Cuando participe, instigue o promueva agresiones físicas, verbales u otras que puedan generar cualquier afectación a otros proveedores, colaboradores del Grupo INS o terceros durante la prestación del servicio y/o cuando utilice distintivos que lo identifique como prestatario del servicio del Grupo INS.
- 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.
- Declaraciones públicas, presentaciones en público y despliegues de comportamiento que sean contrarios a los intereses comerciales del Grupo INS o sus clientes, mientras brinda el servicio o se encuentre identificado como prestatario del servicio.
- Utilizar imágenes o atribuciones brindadas por INS Servicios S.A. y/o Grupo INS para obtener beneficios no autorizados por el servicio.
- Ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- 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.
- La revelación que el Adjudicatario, sus empleados o sus representantes, hagan de la información confidencial a la que tenga acceso.

- Intento o consumación de acoso u hostigamiento sexuales comprobado a personal del Grupo INS y/o clientes.
- Prestación de la consulta en estado etílico o bajo los efectos de sustancias tóxicas, psicotrópicas o estupefacientes.
- Conducta indecorosa e irrespetuosa en el sitio de la prestación del servicio.
- Inobservancia del Código de Moral y Ética del Grupo INS, 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 no autorizados.

4.3.23 La ausencia superior a un mes de un tecnólogo responsable por suspensión o desautorización por parte el Colegio de médicos y cirujanos de Costa Rica, ello, cuando no se realice el trámite de sustitución del responsable dentro del periodo indicado. **Sanciones y debido proceso:**

Las sanciones por aplicar se realizarán sobre la categorización de faltas leves, graves y muy graves descritas en el apartado **4.3** Condiciones Generales Formales del Adjudicatario inciso **4.3.22** con la recurrencia y consecuencia indicada.

Se aplicarán las siguientes sanciones:

Tipo de falta	Consecuencia
Falta leve	Apercibimiento con copia al expediente
Falta grave	Suspensión del contrato durante treinta días naturales.

Tipo de falta	Consecuencia
Falta muy grave	Resolución del contrato

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

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

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.

4.3.24 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 **4.3.22** 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, seguirá el procedimiento contemplado en el artículo 99 de la Ley de Contratación Administrativa, los artículos 220, 221 y 223 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, el apartado S. Recursos artículo 67 y el apartado W. Sanciones a los contratistas, del Lineamiento Interno de Contratación Administrativa de INS Servicios, artículos 214, 216 a 229, 239 a 243, 261, 272, 282, 284 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública.

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

4.3.26 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.

4.3.27 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.

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

4.3.29 Plazo para presentar la 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 5 días hábiles 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.

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

4.4 REQUISITOS FORMALES PARA EL ADJUDICATARIO

4.4.1 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.

4.4.1.1 Monto: El Adjudicatario deberá presentar la suma de ₡ 50.000,00 (cincuenta mil colones por tecnólogo) por concepto de garantía de cumplimiento. INS Servicios S.A. se reserva el derecho de ajustar la garantía de cumplimiento conforme a la aplicación del artículo 40 del RLCA.

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

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

4.4.1.4 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 la proveeduría de INS Servicios S.A el documento original de la garantía de cumplimiento, la cual se encuentra ubicada en San José, Montes de Oca, Mall San Pedro quinto piso; en un horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- 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 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.

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

4.4.2.1 Póliza de Responsabilidad Civil: Contar durante todo el periodo de la contratación, con una póliza de responsabilidad civil 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 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 esta. 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.

4.4.2.2 Especies Fiscales: Copia del entero de Gobierno que acredite el pago de las especies fiscales o en su defecto las especies respectivas de conformidad con lo que establece el artículo 272 inciso 2) del Código Fiscal, a fin de brindar la formalización contractual y/o pedido u orden de compra respectiva. No se omite indicar 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.

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

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

4.4.2.4 Constancia de la C.C.S.S: El Adjudicatario deberá aportar antes de iniciar la ejecución del contrato, un documento donde se verifique que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, el mismo puede ser emitido por la página web de esta institución y se aceptaran únicamente los documentos con máximo un mes de haber sido emitido.

4.4.3 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.

4.4.4 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 **2287-6000** extensión **6007**.

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

4.5 CONDICIONES GENERALES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO

4.5.1 La evaluación control, fiscalización, gestión y la supervisión del servicio contratado estará a cargo de INS Servicios S.A o quien este designe. No obstante, las labores de control y sanciones serán dirigidas al adjudicatario, siendo facultad y responsabilidad de éste el tomar las medidas sancionatorias de carácter laboral que corresponda contra el personal

contratado para la prestación del servicio contratado, en caso de que incurran en alguna falta.

- 4.5.2** El Adjudicatario deberá recopilar por su cuenta los historiales clínicos en cualquier clínica, consultorio, hospital, centro de salud público o privado, en todo el país, para lo cual debe incluir el recurso humano y material necesario para la ejecución de las tareas encomendadas.
- 4.5.3** No es objeto de sanción aquellos casos donde INS Servicios S.A y/o el Prestatario del servicio justifique la entrega tardía del informe de historias clínicas; por medio de correo electrónico y adjunte la “Solicitud de Historia Clínica” emitida por INS Servicios S.A, con el respectivo sello y fecha del Centro Médico visitado y el nombre de la persona que lo atendió.
- 4.5.4** 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.
- 4.5.5** Queda a entera responsabilidad del Adjudicatario contar con un software robusto de antivirus y cualquier herramienta de seguridad que garantice el trasiego de la información sin que sea posible el robo de identidad, transmisión de código malicioso (malware) o acceso no autorizado por un tercero, librando a INS Servicios S.A de toda responsabilidad derivada del mal uso de la cuenta de correo electrónico. El Adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
- 4.5.6** El Adjudicatario debe velar por la adecuada utilización del kit corporativo por parte de los Tecnólogos, así como vocabulario acorde al servicio prestado.

- 4.5.7** El Adjudicatario y/o su personal, colaborará y nunca obstruirá las gestiones de inspección, recolección de datos, fiscalización y otros que realicen los fiscalizadores de INS Servicios S.A o quien este designe. En caso de que se incumpla esta cláusula los fiscalizadores lo informarán a INS Servicios S.A. para que proceda con las acciones correspondientes.
- 4.5.8** 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.
- 4.5.9** 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.
- 4.5.10** El Adjudicatario deberá permitir a los funcionarios de INS e INS Servicios S.A., el acceso a toda la documentación relativa al servicio prestado.
- 4.5.11** El Adjudicatario tendrá libertad para organizar la forma en que su personal ejecutará sus funciones para el cumplimiento de los servicios contratados, sin embargo, deberá apegarse a las condiciones establecidas en el presente pliego cartelario, sus anexos y el contrato para la prestación conforme del servicio contratado ya definido por INS Servicios S.A, así mismo en caso de ser necesario la utilización de posibles implementaciones de sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas. Para ello INS Servicios S.A. les notificará anticipadamente a las partes la implementación de estos.
- 4.5.12** 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.

4.5.13 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.

4.5.14 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.

4.5.15 El Adjudicatario deberá operar bajo las normas legales que regulan la actividad comercial que se desempeñará.

4.5.16 El Adjudicatario deberá guardar 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.

4.5.17 Los informes de las historias clínicas asignadas deberán ser entregados en un plazo máximo de 8 días hábiles, transcurrido este período INS Servicios S.A procederá a aplicar el régimen de cláusula penal y sanciones correspondiente o podrá proceder si así lo considera un proceso de resolución de contrato.

Notas: Asimismo, si se requiere por parte del contratante ampliar la historia clínica por haberse omitido información, no procederá al pago del nuevo informe para lo cual el Adjudicatario deberá presentar un informe adicional al originalmente presentado.

En caso de no recopilar el expediente y/o información en la primera visita al consultorio, centro médico o centro de salud, se deben cumplir con las visitas

necesarias en un plazo máximo de 15 días naturales para obtener la documentación, para lo cual deben aportar los comprobantes de visita idóneos (tanto de la primera visita como las adicionales). Adicionalmente, debe brindar por escrito un seguimiento semanal de estos casos a la unidad usuaria.

INS Servicios S.A únicamente cancelará el monto correspondiente a los conceptos incluidos en el presente Pliego. Los gastos adicionales de cualquier tipo en que incurra el Adjudicatario correrán por su cuenta.

4.5.18 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.

4.5.19 El Adjudicatario tendrá la obligación de brindar el servicio mediante personal debidamente capacitado para ello y a mantenerlo en tal estado.

4.5.20 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.

4.5.21 El Adjudicatario se compromete a ejecutar el plan contingente que señale la Administración en caso de ser requerido.

4.5.22 El Adjudicatario deberá cumplir con las condiciones establecidas según lo estipulado en el presente Pliego.

La oferta podrá formularse en el mismo orden de numeración indicado anteriormente, señalando en cada caso el número de requisito y/o condición que se conteste, la misma debe estar firmada digitalmente y la recepción de documentos serán únicamente por medio del siguiente correo electrónico atencionsp@insservicios.com. Para todos los efectos se responderá al correo electrónico la confirmación del registro de su oferta. Se advierte que la forma y duración en que se suban los archivos depende de la capacidad

del internet que se esté utilizando para subir la oferta, por cuanto dependerá de lo anterior que estos estén dentro del límite de tiempo establecido.

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