



Sistema de Gestión de Calidad

Gestión de Compra de Bienes y Servicios

GCO-LIN-0013 Lineamientos para el Registro Abierto de Proveedores para la prestación del Servicio de Auxilio Vial

Versión 1

Noviembre, 2024

Contenido

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	ANTECEDENTES	4
4	DEFINICIONES.....	4
5	SECCIÓN I. ETAPA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS.....	5
5.1	Objetivo	5
5.2	Proceso de recepción de solicitud, verificación de requisitos y contratación vía SICOP.	8
5.3	Requisitos a cumplir por el Oferente:.....	8
5.3.1	Requisitos a observar para el Equipo de Trabajo propuesto por el Oferente.	12
5.3.2	Herramientas.....	12
5.4	Cumplimiento de Política Conozca a su Socio Comercial:.....	13
6	SECCIÓN II VALORACIÓN DE SOLICITUDES	13
7	SECCIÓN III CONTRATACIÓN EN SICOP	14
7.1	Invitación SICOP	14
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	14
9	HISTORIAL DE REVISIÓN, APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN	14
10	ANEXOS	14

1 OBJETIVO

El principal propósito del presente lineamiento es establecer un marco integral que guíe las diversas etapas de selección, y contratación de Proveedores de Auxilio Vial, para todo el territorio nacional, de una manera eficiente y oportuna, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los asegurados y/o terceros perjudicados que se encuentran cubiertos por los seguros de automóviles.

Esta estructura se fundamenta en la necesidad imperante del Instituto de cumplir con los requisitos necesarios para satisfacer la necesidad de multiasistencia en carretera, así como con las disposiciones de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, en particular lo referido los artículos 69 y 169 respectivamente. Además, se alinea con el Manual de Reglamentos del Negocio del Instituto Nacional de Seguros y el Reglamento Interno de Contratación Pública del INS, garantizando así una operación eficiente y conforme a las normativas vigentes en el sector asegurador.

Este objetivo se desglosa en las siguientes etapas:

- a) **Recepción de solicitud y validación de requisitos:** Durante esta etapa, se recibirán las ofertas de los interesados y se procederá con la verificación que se cumpla con los requisitos mínimos establecidos en este lineamiento.

Este proceso se llevará a cabo de manera objetiva y transparente, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los participantes y asegurando que los contratados cumplan con los requisitos para satisfacer las necesidades.

- b) **Contratación:** Formalizar la relación contractual con los Proveedores acreditados, estableciendo claramente los derechos, obligaciones y responsabilidades de ambas partes, así como los mecanismos de supervisión y control que será la última fase del proceso. Durante esta etapa, se definirán los términos y condiciones específicos de la contratación, incluyendo aspectos como la remuneración, duración del contrato y alcance de las funciones.

2 ALCANCE

Este documento está diseñado para orientar a personas físicas y jurídicas interesadas en ofrecer servicios de Auxilio Vial.

Se detalla el proceso y requisitos que deben cumplir los interesados en convertirse en Proveedores para el Servicios de Asistencia vial en carretera, así como los criterios de aceptación que serán aplicados.

Además, se explican los procedimientos específicos relacionados con la contratación administrativa, esto siguiendo las condiciones establecidas en el artículo 69 y 169 de la Ley General de Contratación

Administrativa y su Reglamento, el cual establece que este tipo de contratación se regirá por reglas particulares y se denomina “Contratación Abierta”.

El INS se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información proporcionada a través de diversas fuentes, y procederá a rechazar las solicitudes que contengan información inexacta o incorrecta. Toda comunicación con los interesados será vía electrónica, según el correo electrónico que para el efecto brinden los interesados.

3 ANTECEDENTES

En materia de multiasistencia y contratación administrativa, el Instituto Nacional de Seguros se encuentra regido por la siguiente normativa, entre otros: a.) Ley Reguladora del Mercado de los Seguros y sus Reglamentos b) Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, y c) Reglamento Interno de Contratación Pública. Estos documentos son los pilares de referencia para el contenido del presente lineamiento.

Así las cosas, se busca una adecuada consolidación de los requisitos que satisfagan ambas regulaciones, resumiendo en un documento aspectos clave relacionados con los procesos de selección y contratación de Proveedores para el Servicio de Auxilio Vial.

4 DEFINICIONES

Término	Significado
Administración	Unidad designada para la fiscalización del contrato y su ejecución.
Avería	Cualquier inconveniente (desperfecto, rotura parcial o total de un componente del automóvil) que tenga como consecuencia el funcionamiento anómalo de alguna parte o dispositivo del vehículo o, incluso, que impida su utilización.
Calidad	Capacidad que posee el servicio para satisfacer las necesidades y parámetros definidos. La calidad del servicio se asocia a su cualidad con relación a la satisfacción de quien lo recibe.
Causas de fuerza mayor	Acontecimientos de la naturaleza imprevisibles o previsibles, pero inevitables, contrarios a la voluntad de la persona y que impide hacer lo que se quería o debía.
Colusión	En caso de que exista una falsa declaración y el contratista no informe de ella, será cómplice del hecho en cuestión.
Confidencialidad	El adjudicatario y su equipo de trabajo debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos a los que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a la Institución, para lo cual, firmará el contrato de confidencialidad correspondiente.

Contratista	Persona física o jurídica, que tiene un contrato suscrito para brindar los servicios objeto de este lineamiento. Es sinónimo de proveedor o adjudicatario.
Datos personales	Cualquier dato relativo a una persona física, identificada o identificable, tal como el nombre, número de identificación, dirección domiciliaria, números de teléfono, direcciones electrónicas, fecha de nacimiento, entre otros.
Declaración falsa	Exposición de datos o manifestación de información sobre hechos propios respecto al objeto del servicio o a sus características hecha de forma incorrecta, falsa, imprecisa o inexacta efectuada por el contratante.
Equipo de trabajo	Está integrado por empleados del Proveedor, constituido como persona jurídica y/o física, debida y previamente autorizados por el Instituto para realizar la prestación de los servicios de conformidad con las disposiciones de este documento.
Fiscalización	Facultad a cargo de la Administración para ejercer la observancia del cumplimiento del contrato de servicios por el contratante, para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.
Grupo INS	Conglomerado conformado por las siguientes empresas: Instituto Nacional de Seguros, INS Valores Puesto de Bolsa, S.A, INS Valores Puesto de Bolsa, S.A, INS Servicios S.A., INS Red de Servicios de Salud, S.A.
Impericia	Infracción o incumplimiento del deber objetivo-general de cuidado o diligencia, impuesto por una norma, escrita o no, de cuidado, prudencia o diligencia, comprende entre otros, actos que se ejercen con quebranto a las reglas respectivas de técnica. Falta o insuficiencia de aptitudes para el ejercicio de la labor asignada.
Incidente	Cualquier evento que forma parte, de manera indirecta, del desarrollo habitual del servicio y que causa o puede causar una interrupción o una degradación de la calidad de este.
Urgencia	Incidente que debe ser atendido de forma inmediata.
Zona asignada	Corresponde al territorio geográfico asignado al contratista para la prestación del servicio.

5 SECCIÓN I. ETAPA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

5.1 Objetivo

Verificar el cumplimiento de requisitos de los Oferentes para conformar el registro de proveedores para satisfacer el Servicio de Auxilio Vial, para todo el territorio nacional, de una manera eficiente y oportuna, buscando satisfacer las necesidades y requerimientos de los asegurados y/o terceros

perjudicados que se encuentran cubiertos por los seguros de automóviles bajo las siguientes modalidades:

Tipo de servicio	Descripción
Paso de corriente	En caso de que el vehículo asegurado pierda la circulación autónoma por descarga de la batería (acumulador), se coordinará el servicio de paso de corriente, siempre que el vehículo lo permita, a fin de que este recupere su movilidad.
Cambio de llantas y reparación (cuando aplique)	En caso de que el vehículo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se coordinará el servicio de cambio de la llanta dañada por la de repuesto. En aquellos casos donde el repuesto no esté disponible o se pinchara más de una llanta, se coordinará la reparación correspondiente y se gestionará el traslado de la llanta dañada al centro de servicio o taller especializado más cercano al lugar de la ocurrencia del evento.
Envío y abasto de combustible	En caso de que el vehículo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por falta de combustible, se coordinará el envío de dos galones (7.6 litros) de combustible en caso de automóviles, o de un galón (3.8 litros) del combustible que requiera el vehículo tipo: motocicleta, bicimoto, triciclo o cuadraciclo. El combustible deberá ser suministrado por el proveedor.
Apertura vehicular	El servicio consiste en la apertura de llavines únicamente para las puertas laterales del vehículo y la cajuela. No se podrá efectuar el servicio a los vehículos si las llaves cuentan con dispositivos de seguridad que dificulten la apertura normal de éstos, así como de aquellos automóviles que tengan una cerradura especial, cuya apertura genere la pérdida de la garantía del fabricante.

Tipo de servicio	Descripción
Confección de llave	Se cubrirá en caso de extravío o robo de las llaves del vehículo asegurado la confección de la llave siempre y cuando el vehículo no cuente con un sistema de seguridad que evite la duplicación de la llave en el lugar donde haya sido requerida la asistencia.
Reparación de neumático (Aplica para motocicletas, bicimotos, triciclos y cuadríciclos)	En caso de que la motocicleta, bicimoto, cuadríciclo o triciclo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se coordinará el traslado de la llanta dañada, por la de repuesto. Cuando el repuesto no esté disponible o se pinchó más de una llanta, se coordinará para gestionar la reparación, el traslado de la llanta dañada al centro de servicio o taller especializado más cercano al lugar de la ocurrencia del evento.
Montaje de cadena (Aplica para motocicletas y bicimotos)	En caso de que la motocicleta o bicimoto asegurada pierda la capacidad autónoma de circulación por el desmonte de la cadena (no aplica por la ruptura de la cadena), se coordinará el envío de un prestador de servicios para el montaje de esta.
Vidriería	Se enviará un profesional para instalar el vidrio de tipo genérico (no el original de fábrica) de la ventana de las puertas laterales del vehículo.

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

Los servicios se dividen de la siguiente manera:

Auxilio Vial:

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

5.2 Proceso de recepción de solicitud, verificación de requisitos y contratación vía SICOP.

Este proceso comprende las siguientes etapas:

1. Presentación de solicitud por parte del Interesado
2. Valoración de solicitudes:
 - i. Revisión de documentos aportados
 - ii. Emisión de dictamen de Aceptación del Proveedor.
3. Contratación en SICOP:
 - i. Invitación por medio de SICOP
 - ii. Presentación de Oferta por parte del Interesado.
 - iii. Apertura, valoración, Adjudicación y Formalización del Contrato.

Es importante destacar que estas etapas son excluyentes entre sí; de no cumplirse a cabalidad con alguna de ellas, el interesado no podrá continuar en el proceso.

5.3 Requisitos a cumplir por el Oferente:

Se detallan los requisitos necesarios que debe de cumplir el interesado para ser Proveedor del servicio de Asistencia Vial en Carretera:

- a) El oferente no debe contar con antecedentes (en los últimos 4 años a la fecha de publicación del presente pliego de condiciones) de salidas inmotivadas o resoluciones contractuales derivadas a incumplimientos (aplicación de faltas y sanciones) en la ejecución de servicios como proveedor.
- b) Declaración jurada que contenga lo siguiente:
 - Indicación que el oferente acepta y se compromete a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.
 - Indicación que posee todos los medios según requerimiento para la prestación del servicio indicado en su oferta.
 - Indicación si el oferente, persona física o los representantes que conforman la personería jurídica, tienen participación accionaria en otras empresas relacionadas con la actividad automotriz (talleres de reparación, venta de repuestos, venta de accesorios para vehículos, ventas de autos, servicio de grúas, entre otros). En caso afirmativo indicar el nombre de estas empresas, con el detalle de la participación accionaria
 - Indicación que entiende y acepta en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en este lineamiento y se compromete al fiel cumplimiento de todo lo establecido en el mismo.

- Indicación de los años de experiencia que tiene el oferente en el mercado brindando los servicios descritos en el presente lineamiento.
- Deberá contar con teléfono inteligente al menos con los siguientes requisitos técnicos mínimos para asegurar el uso óptimo de la aplicación y garantizar una prestación eficiente de los servicios:

Requisitos mínimos para teléfonos Android:

1. **Sistema Operativo:** Máximo dos versiones por debajo de la última versión. Ejemplo: versión actual 15, dos versiones inferiores 13
2. **Memoria RAM:** Los dispositivos deben contar con al menos el **100% de la capacidad mínima de RAM**, un excedente 3 GB libres con respecto a lo solicitado por el sistema operativo.
3. **Almacenamiento:** Los teléfonos deben tener al menos el **100% del espacio necesario**, es decir, 64 GB de almacenamiento interno, con al menos 15% (equivalente a 10 GB) libre para la instalación y ejecución de la aplicación, así como almacenamiento temporal de datos.
4. **Conectividad:** Es esencial que los dispositivos cuenten con al menos **100% de conectividad a redes móviles** de 4G o superior y una velocidad mínima de **3 Mbps**, para asegurar el acceso a Internet. Además contar con soporte para Wi-Fi de banda dual (2.4 GHz y 5 GHz), representando el **100% de conectividad Wi-Fi óptima**.
5. **Pantalla:** La resolución de pantalla debe cumplir con al menos el **100% de los estándares de visibilidad**, equivalente a 1280x720 píxeles, con un tamaño de pantalla mínimo de 5 pulgadas para una buena experiencia de usuario.
6. **Batería:** Los dispositivos deben cumplir con al menos el **100% de la autonomía requerida**, lo que significa una capacidad mínima de batería de 4500 mAh para garantizar un uso prolongado sin recarga.
7. **GPS:** El teléfono debe tener soporte para geolocalización precisa.
8. **Operador Telefónico:** Se debe asegurar que el operador móvil brinde al menos **100% de cobertura y soporte** para redes 4G en las áreas donde se prestarán los servicios.

Requisitos mínimos para iPhones (iOS):

1. **Sistema Operativo:** Máximo dos versiones por debajo de la última versión. Ejemplo: versión actual 18, dos versiones inferiores 16.

2. **Memoria RAM:** Los dispositivos deben contar con al menos el **100% de la capacidad mínima de RAM**, un excedente 2 GB libres con respecto a lo solicitado por el sistema operativo.
 3. **Almacenamiento:** El almacenamiento debe cumplir con el **100% de la capacidad necesaria**, equivalente a 64 GB de almacenamiento interno, con al menos 15% de espacio libre para instalación y ejecución.
 4. **Conectividad:** Los dispositivos deben cumplir con el **100% de la conectividad móvil y de red** con acceso a redes móviles 4G o superior, y una velocidad mínima de **3 Mbps**. Además, el soporte para Wi-Fi de banda dual (2.4 GHz y 5 GHz).
 5. **Pantalla:** El dispositivo debe contar con una pantalla que cumpla con al menos el **100% de resolución mínima**, equivalente a 1334x750 píxeles para asegurar una experiencia de usuario óptima.
 6. **Batería:** La capacidad de la batería debe cubrir al menos el **100% de la autonomía necesaria**, lo que equivale a una batería de **3095 mAh** (o superior).
 7. **GPS:** El teléfono debe tener soporte para geolocalización precisa.
- c) Aportar declaración jurada según Anexo N° 3 “Declaraciones Juradas y formularios”, indicando que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos 24, 25, 26, 27, 28 y 30 de la LGCP.
- d) El Oferente deberá certificar a través de una Declaración Jurada según Anexo N° 3 “Declaraciones Juradas y formularios”, que él y el Equipo de trabajo, según corresponda, cuentan con las siguientes capacidades y recursos:
- Habilidad numérica comprobada.
 - Facilidad de expresión.
 - Manejo del estrés.
 - Manejo de clientes alterados o complejos.
 - Orientación de servicio al cliente.
 - Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico.
- e) En cumplimiento del artículo N.º 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, deberá estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales, como patrono o trabajador independiente.

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

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

- f) Especificar claramente la dirección de domicilio (provincia, cantón y distrito), y la o las Zonas a Ofertar de conformidad con Anexo N° 2 División de Zonas.
- g) Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal o persona física, en buen estado y vigente, por ambos lados.
- h) Certificación de cuenta bancaria
- i) Copia del título o certificación del Centro Educativo o Regional respectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP), que muestre el grado de escolaridad de primer y segundo ciclo de educación básica aprobado (escuela) o bien un título superior del Oferente (persona física)
- j) Hoja de antecedentes penales no mayor a 3 meses de emitida. En el caso de personas jurídicas, deberá presentarla para cada uno de los representantes citados en la personería. La (s) persona(s) no debe contar con antecedentes penales.
- k) Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas donde se acredite, un mínimo de seis (6) meses de experiencia relacionados al servicio objeto de esta contratación.
- l) Constancia emitida por la Administración Tributaria en la que conste la inscripción del Oferente en la actividad sujeta a contratación.
- m) Constancia de póliza de Riesgos del Trabajo: El oferente deberá aportar constancia emitida por la entidad competente, de las condiciones y estado de la póliza de riesgos del trabajo en la que se indique los trabajadores incluidos, la vigencia, el estado, tarifa, monto asegurado, prima y la actividad económica para la cual fue suscrita, misma que debe validar la actividad económica para la cual está concursando. En caso de Cooperativas legalmente constituidas se requiere que cada concesionario propuesto aporte la constancia respectiva.
- n) Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.

5.3.1 Requisitos a observar para el Equipo de Trabajo propuesto por el Oferente.

Cuando el Oferente realice su oferta con un equipo de trabajo definido, deberá aportar la siguiente documentación.

- a) Fotocopia de la cédula de identidad, en buen estado y vigente, por ambos lados.
- b) Copia del título o certificación del Centro Educativo o regional respectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP), que muestre el grado de escolaridad de primer y segundo ciclo de educación básica aprobado (escuela) o bien un título superior del chofer.
- c) Hoja de antecedentes penales no mayor a 3 meses de emitida. La(s) persona(s) no debe contar con antecedentes penales.
- d) Presentar al menos dos cartas de recomendación de servicios y labores brindadas donde se acredite, un mínimo de seis (6) meses de experiencia en donde la misma se relacione al servicio objeto de esta contratación.
- e) Fotografía tamaño pasaporte en formato digital.

5.3.2 Herramientas

Se deberán aportar declaración jurada en la que manifieste que cuenta con el equipo mínimo requerido para la realización del servicio ofertado:

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

5.4 Cumplimiento de Política Conozca a su Socio Comercial:

El Oferente deberá aportar los siguientes documentos, los cuales son requisito para acreditar el cumplimiento de los Lineamientos sobre la Política Conozca a su Socio Comercial para el Grupo INS.

Persona Física	Persona Jurídica
Copia del documento de identificación (física o digital)	Certificación de Personería Jurídica o equivalente
Declaración Jurada (Ley N° 9699)	Declaración Jurada (Ley N° 9699)
	Copia del documento de identificación del representante legal (física o digital)

Deberán completar el formulario “Conozca a su socio comercial” (el documento debe ser descargado y firmado digitalmente por el interesado, en el caso de personas jurídicas, deberá firmar el representante legal).

Estos documentos tienen una vigencia de seis (6) meses a partir del análisis de la Oficialía de Cumplimiento, por lo que podrán ser solicitados nuevamente en la etapa de contratación, si se supera dicho plazo.

Los Oferentes deberán aportar toda la información requerida vía correo electrónico al correo: buzonauxiliovial@grupoins.com, con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos mencionados.

El Instituto se reserva la posibilidad de solicitar la documentación original al Oferente para constatar su validez.

6 SECCIÓN II VALORACIÓN DE SOLICITUDES

El Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles, procederá a verificar el cumplimiento de la totalidad de requisitos y emitirá el dictamen de Aceptación del Proveedor, en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles posterior a su recepción.

Posteriormente, el Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles, remitirá al Departamento de Proveeduría la totalidad de prerrequisitos para iniciar con el proceso de publicación e invitación al interesado.

Deberá incluirse dentro de la solicitud de contratación de SICOP toda la información aportada por el Oferente para su verificación.

7 SECCIÓN III CONTRATACIÓN EN SICOP

7.1 Invitación SICOP

Una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos del oferente, la Proveduría del INS, realizará una invitación por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas (en adelante SICOP), plataforma que será el único canal para todo el proceso de contratación.

El oferente deberá presentar su oferta antes de la fecha de apertura y cumplimentar cualquier requerimiento de información o documentación.

Para emitir el acto final, la Proveduría contará con un plazo máximo de 3 días hábiles.

En lo no previsto aplicará en lo pertinente la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, y normas conexas.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
N/A	

9 HISTORIAL DE REVISIÓN, APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de):
1	Rodrigo Zúñiga García Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles	Patricia Mora Quirós Dirección de Seguros Automóviles	Grace Segura Molina Dirección de Seguros Automóviles	

10 ANEXOS

ANEXO N° 1

Requisitos, Condiciones y Obligaciones para el Contratista

ASPECTOS TÉCNICOS

A. CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

1. El proveedor deberá presentarse en el sitio del evento en un plazo máximo de 40 minutos en el Gran Área Metropolitana y 60 minutos en la zona rural.

Para las siguientes zonas:

- Alajuela: Upala, Los Chiles, Caño Negro, El Amparo.
- Cartago: (Cerro de la Muerte) de Tres de Junio hasta San Gerardo de Dota.
- Heredia: Llanuras del Gaspar, Cureña.
- Guanacaste: La Cruz y hasta la frontera con Nicaragua.
- Puntarenas: Península de Osa, Paquera, Cóbano.
- Limón: Cariari y hasta la frontera con Nicaragua, Alta Talamanca.

El proveedor deberá presentarse en el sitio del evento según los tiempos definidos en la siguiente tabla:

Distancia	Tiempo de llegada
De 51 a 70 Kilómetros	61 minutos 90 minutos
Más de 71 kilómetros	Máximo 120 minutos

2. El servicio deberá brindarse en todo el territorio nacional, las 24 horas los 365 días del año.
3. El INSTITUTO no garantiza un mínimo ni máximo de servicios mensualmente, ya que la contratación es por demanda.
4. No se permite la presencia o participación de terceros en compañía del Contratista durante la prestación del servicio, salvo autorización expresa del Instituto.
5. El Contratista NO podrá negarse a rendir declaraciones al Departamento de Investigaciones del INS sobre la forma, circunstancia, indicios, entre otros, de un servicio brindado.

6. El Contratista deberá garantizar disponibilidad para que su personal participe en reuniones, ampliaciones de asistencias realizadas y entrevistas con el Departamento de Investigaciones del Instituto. Estas actividades sólo podrán ser coordinadas por el Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles.
7. El contratista deberá resarcir de forma directa el costo de los daños que provoque él o su personal en la prestación del servicio de asistencia a los vehículos, bienes y propiedades del Asegurado y Terceros Perjudicados, así como todos aquellos que conformen su gestión, incluyendo demandas y pérdidas consecuenciales.
8. Se pagará como gastos reembolsables al contratista el combustible suministrado al cliente final, reparación de llantas y/o neumáticos y la confección de la llave.
9. Por ningún motivo se permitirá el auto despacho (atención de un evento sin mediar el reporte del cliente y el registro de la información en los sistemas del INS).
10. Cuando el servicio requerido sea apertura de vehículo, el Contratista deberá verificar la identidad de la persona que se encuentra con el vehículo.
11. En caso de la ocurrencia de algún incidente que impida la prestación del servicio deberá comunicar al INS de manera inmediata la situación y perderá el derecho de cobro sobre el servicio.
12. Mecanismo de asignación: La asignación de las asistencias se hará de la siguiente forma:
 - a) Se determina el lugar en que el cliente requiere la asistencia vial.
 - b) Se determina el prestador del servicio que se encuentre más cerca del evento.
 - c) En caso de que el prestador más cercano no pueda atender la asistencia, se llamará el siguiente más cercano.
13. El Proveedor deberá indicar si el vehículo cuenta con condiciones particulares o especiales para que se realice el paso de corriente y se valore el envío de equipo especial (jumper o tungar) para brindar dicho servicio, con el fin de evitar daños al automotor.
14. No se podrá efectuar la confección de la llave de los vehículos cuyas llaves cuenten con dispositivos de seguridad que dificulten la apertura normal de éstos, así como de aquellos automóviles que tengan una cerradura especial, cuya confección genere la pérdida de la garantía del fabricante.

B. OBLIGACIONES Y CONDICIONES PARA EL CONTRATISTA

1. El pago del servicio contratado se realizará por mes vencido y será calculado y autorizado expresamente por el Instituto, al contratista, según las siguientes tarifas:

Distancia	Precio del servicio
0 - 10 Km	Ø9 500
11 - 20 Km	Ø14 250
21 - 30 Km	Ø23 750

Compensatorios	
Hora de espera	Ø3 600
Confección de llave	Ø29 250
Km adicional	Ø950

Se realizará una revisión y actualización anual de los insumos y variables utilizados en el cálculo de los precios, esta revisión puede aplicarse con una periodicidad semestral siempre y cuando se observe cambios importantes en las variables que intervienen en los cálculos.

2. Los indicadores de calidad para la evaluación del servicio serán los siguientes:

Indicador de calidad	Plazo de atención	Estándar requerido	Medición
Tasa de respuesta a llamadas hacia el contratista	Mensual	97.5%	Total de llamadas realizadas / total de llamadas contestadas
Índice de promoción del Cliente (NPS)	Mensual	90%	% de promotores-% detractores
Satisfacción del Cliente (CSAT)	Mensual	95%	Metodología de cálculo de índice de satisfacción del cliente: Suma de porcentajes de las calificaciones de 9 y 10 Siendo: 0-1-2 Pésimo 3-4 Malo 5-6-7 Regular 8-9 Bueno 10 Excelente
Índice de esfuerzo del cliente (CES)	Mensual	90%	Metodología de cálculo de Customer Effort Score, por promedio simple con la siguiente escala: 1. Totalmente en desacuerdo 2. No estoy de acuerdo 3. Algo en desacuerdo 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

			5. Algo de acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de Acuerdo
Atención de la totalidad de los clientes	Mensual	97.5%	Clientes atendidos/Total de clientes con solicitudes.

3. El Instituto se reserva el derecho de tomar las medidas correctivas que considere oportunas si los resultados de la evaluación de calidad en sitio y/o las encuestas de satisfacción no superan el mínimo requerido por 3 periodos (meses calendario consecutivos).
4. El Instituto podrá evaluar la calidad y cumplimiento de los trabajos desarrollados por el Contratista, por medio de encuestas y/o evaluaciones (Las encuestas y/o evaluaciones se podrán suministrar a quién así lo desee para su información) y gestionará los respectivos informes para verificar el debido cumplimiento y ajuste a parámetros de calidad contratados, caso contrario solicitará al Contratista las solicitudes de mejora que se requieran. En este sentido, el Contratista, deberá garantizar que todos los servicios contratados se ejecuten cumpliendo con los más altos estándares de calidad y corregir de inmediato las deficiencias que le sean señalizadas como resultado de las evaluaciones y las encuestas de Calidad.
5. El adjudicatario da su consentimiento informado para que su voz y la de su Equipo de Trabajo cuando llamen al INS o sean llamados por colaboradores del INS sea grabada, lo anterior, con motivo de controles de calidad; así como, de poder utilizar dichas grabaciones dentro de los procedimientos administrativos correspondientes.
6. Confidencialidad: El adjudicatario y su equipo de trabajo debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos a los que tenga acceso como parte de los servicios que ofrece a la Institución, para lo cual, firmará el contrato de confidencialidad correspondiente.
7. El adjudicatario contará con el recurso humano, materiales técnicos, administrativos y financieros idóneos y suficientes para la buena ejecución del servicio contratado.
8. 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.
9. El adjudicatario no realizará cobro alguno a los clientes sin que medie previa autorización por parte del Instituto.
10. En caso de requerir la utilización del logotipo del INS para incluirlo en publicidad del oferente, ya sea en rótulos y/o material publicitario de cualquier tipo, el oferente coordinará la respectiva

autorización mediante solicitud al correo electrónico: acastrom@grupoins.com. El Instituto se reserva el derecho sobre el uso de su logotipo.

11. 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.
12. El adjudicatario atenderá las consultas que el Instituto le planteé en un plazo que no debe de exceder los dos (2) días hábiles, esto con el fin de brindar atención oportuna a los casos de nuestros clientes.
13. El personal asignado a la prestación del servicio no deberá ingerir bebidas alcohólicas, fumar ni consumir ninguna sustancia psicotrópica, durante la prestación del servicio contratado, ni podrá presentarse a la laborar bajo los efectos de ninguna de dichas sustancias.
14. El adjudicatario deberá ejecutar los servicios contratados bajo la metodología y esquemas de trabajo definidos por el Instituto, según se establece en el Anexo n.º 4 “Protocolo del Proveedor del Servicio de Multiasistencia (Auxilio Vial)” así como la utilización de los sistemas tecnológicos suministrados por éste y en apego a las capacitaciones brindadas.
15. El adjudicatario se compromete a que su personal atienda las notificaciones, brinde declaraciones y/o su presencia activa en procesos judiciales propios de su labor, cuando el Instituto lo requiera. Las comunicaciones entre y hacia correos electrónicos o números de teléfono que no figuren formalmente en la información brindada por el oferente o adjudicatario constituirán plena prueba para efectos de un procedimiento sancionatorio.
16. El adjudicatario, no podrá ceder o traspasar, parcial ni totalmente los derechos y obligaciones derivadas de este contrato, a menos que cuente con autorización expresa y previa por parte del Instituto.
17. El adjudicatario no podrá interrumpir la prestación del servicio sin autorización del Instituto, o sin que medien las razones o circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, misma que deberá ser debidamente comprobada y comunicada al Instituto.
18. Como adjudicatario se compromete a ejecutar los servicios contratados bajo los esquemas de trabajo y los sistemas tecnológicos definidos y suministrados por el Instituto para la ejecución del servicio contratado.
19. Como adjudicatario asume la responsabilidad administrativa, civil y penal que se genere por las actuaciones del personal a su cargo y que se encuentren ejerciendo labores para la ejecución del servicio contratado, incluyendo responsabilidades extracontractuales relacionas con afectaciones a los usuarios del servicio, lo anterior podrá ser conocido en instancias judiciales pero no restringirá la potestad del Instituto para iniciar el procedimiento administrativo

sancionatorio correspondiente, para determinar la verdad real de los hechos y la procedencia de la sanción, de conformidad con el contenido de este pliego.

20. Queda entendido que el Instituto no tiene vinculación laboral con el adjudicatario o su personal, en total apego a los términos de la contratación administrativa establecida para tal efecto para la prestación del servicio.

21. El adjudicatario, deberá contar con su propia PÓLIZA DE RIESGOS DEL TRABAJO, como Patrono si se trata de persona jurídica o Trabajador Independiente en caso de persona física, se compromete a presentar al Instituto cuando así lo solicite los recibos de pago por este concepto.

22. Los seguros solicitados no son una limitación de la responsabilidad del Proveedor, de su Equipo de Trabajo, ni el Instituto asume responsabilidad alguna por señalar los montos. El Instituto no reconocerá ningún pago adicional por el otorgamiento de estos seguros.

23. Fiscalización del contrato

El Instituto se reserva el derecho de:

- a) Revisar y valorar la calidad del servicio prestado, sobre la base de los requerimientos generales establecidos y el contrato suscrito.
- b) Realizar fiscalizaciones sin previo aviso a la persona contratista, las cuales estarán a cargo del Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles o la dependencia que disponga el INS.

La fiscalización podrá ser realizada directamente por el INS, otra empresa del Grupo INS o un tercero contratado por el INS.

C. FALTAS Y SANCIONES

El incumplimiento derivado de las obligaciones establecidas en este pliego de condiciones y sus anexos, por parte del adjudicatario, dará lugar a la aplicación de sanciones proporcionales con la gravedad de la infracción (falta), el grado de reincidencia, la amenaza o daño causado, todo de conformidad con lo dispuesto en la LGCP y su Reglamento.

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

ASPECTOS FORMALES

A. Certificación de cuentas bancarias:

Presentación de certificación de cuentas abiertas (en colones y dólares) a nombre del oferente, indicando números de cuentas IBAN.

B. Declaración jurada sobre compromiso de prácticas sostenibles:

Presentación de una declaración jurada sobre el compromiso de prácticas sostenibles, donde se indique lo siguiente:

1. Conocimiento del Lineamiento "Prácticas Sostenibles para el Proveedor Responsable Grupo INS".
2. Aceptación de las obligaciones señaladas en el lineamiento.
3. Comprensión y aceptación de la facultad de fiscalización por parte de la Administración.

C. Requisitos de formalización para la persona adjudicataria

Una vez concluida la apertura de ofertas, el Departamento de Proveeduría procederá conforme al Reglamento Interno de Contratación Pública del INS a emitir el acto final. La persona adjudicataria deberá cumplir con la presentación de la documentación requerida para la formalización.

1. Garantía de Cumplimiento

La persona adjudicataria deberá presentar una garantía de cumplimiento para respaldar sus obligaciones ante el INS y sus clientes.

Monto: ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) iniciales, reajustables a razón del 5% del pago mensual.

Vigencia: Hasta por dos meses adicionales a la fecha de la recepción definitiva del objeto contractual. (Artículo 110 y 114 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública).

Forma de rendir la garantía: Debe ajustarse a lo estipulado en el artículo 111 del RLGCP

2. Constancia de Póliza de Riesgos del Trabajo

La persona adjudicataria deberá proporcionar una constancia emitida por la entidad competente que certifique las condiciones y el estado de la póliza de riesgos del trabajo, incluyendo la vigencia, el estado, la tarifa, el monto asegurado y la prima, así como la actividad económica

correspondiente al servicio contratado. El INS se reserva el derecho de verificar las condiciones del seguro durante toda la vigencia del contrato para garantizar el cumplimiento.

3. Especies Fiscales

Se requerirá una copia del Entero de Gobierno que demuestre el pago de las especies fiscales correspondientes, o en su defecto, las especies respectivas (C\$337,50).

4. Declaración Jurada de conformidad con lo establecido en el artículo N°29 de la Ley General de Contratación Pública.
5. **Vigencia del contrato:** Será por tres (03) meses con **prórrogas automáticas mensuales** hasta un máximo de cuarenta y cinco (45) renovaciones, salvo que el Instituto comunique al Contratista, o el Contratista al Instituto, con al menos **15 días de antelación** al vencimiento respectivo, su deseo de no renovar el contrato.

No obstante, lo anterior, el Instituto se reserva el derecho de aplicar en cualquier momento lo dispuesto por los artículos N°282, N°288, N°290, N°292 y N°293 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública.

ANEXO N° 2**División de Zonas**

Zona	Auxilio vial	Cerrajería
SAN JOSÉ		
Subzona 1-01 Desamparados (Desamparados, Aserrí, Alajuelita, Acosta)	2	1
Subzona 1-02 Curridabat (Curridabat, Montes de Oca, La Unión)	4	4
Subzona 1-03 Santa Ana (Santa Ana, Mora, Escazú)	3	1
Subzona 1-04 San José	5	3
Subzona 1-05 Goicoechea (Goicoechea, Vázquez de Coronado, Moravia, Tibás)	3	2
Subzona 1-06 Perez Zeledón	1	1
Subzona 1-07 Puriscal (Puriscal, Turrubares)	1	1
Subzona 1-08 Dota (Dota, Tarrazú, León Cortés)	1	1
ALAJUELA		
Subzona 2-01 Alajuela (Alajuela, Poás)	3	2
Subzona 2-02 Palmares (Atenas, Palmares, San Ramón)	1	1
Subzona 2-03 Grecia (Grecia, Naranjo)	1	1
Subzona 2-04 Guatuso	0	0
Subzona 2-05 Los Chiles	1	1

Subzona 2-06 Orotina (Orotina, San Mateo)	1	1
Subzona 2-07 San Carlos	2	2
Subzona 2-08 Upala	1	1
Subzona 2-09 Alfaro Ruiz (Alfaro Ruiz, Valverde Vega)	1	0
CARTAGO		
Subzona 3-01 Cartago (Cartago, El Guarco, Oreamuno, Paraíso)	3	2
Subzona 3-02 Alvarado (Alvarado, Jiménez)	1	1
Subzona 3-03 Turrialba	1	1
HEREDIA		
Subzona 4-01 Heredia (Barva, Heredia, San Isidro, San Pablo, San Rafael, Santo Domingo, Santa Bárbara, Belén, Flores)	6	4
Subzona 4-02 Sarapiquí	1	1
GUANACASTE		
Subzona 5-01 Liberia (Liberia, Bagaces)	2	2
Subzona 5-02 Cañas (Cañas, Tilarán)	1	1
Subzona 5-03 Nicoya (Nicoya, Hojancha, Nandayure)	1	1
Subzona 5-04 Santa Cruz (Santa Cruz, Carrillo)	1	1
Subzona 5-05 La Cruz	0	0
Subzona 5-06 Abangares	1	0
PUNTARENAS		
Subzona 6-01 Puntarenas	2	2

Subzona 6-02 Parrita (Parrita, Aguirre)	1	1
Subzona 6-03 Osa	1	1
Subzona 6-04 Montes de Oro	0	0
Subzona 6-05 Golfito	1	1
Subzona 6-06 Garabito	2	2
Subzona 6-07 Esparza	1	0
Subzona 6-08 Coto Brus	1	1
Subzona 6-09 Corredores	1	1
Subzona 6-10 Buenos Aires	1	1
Subzona 6-11 Cóbano, Paquera	1	1
LIMON		
Subzona 7-01 Limón	2	2
Subzona 7-02 Pococí	2	2
Subzona 7-03 Siquirres	1	0
Subzona 7-04 Talamanca	1	1
Subzona 7-05 Guácimo	1	0
Subzona 7-06 Matina	1	0

ANEXO N° 3

DECLARACIONES JURADAS

DECLARACION JURADA

Quien suscribe _____, mayor, estado civil _____, vecino de _____, profesión u oficio _____, portador (a) del número de cédula de identidad _____; **DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO** en mi condición de oferente que:

1. Si () No () tengo y/o tenemos participación accionaria en otras empresas relacionadas con la actividad automotriz (talleres de reparación, venta de repuestos, venta de accesorios para vehículos, ventas de autos, servicio de grúas, entre otros).

Nombre de la empresa: _____

% de Participación: _____

2. Que me encuentro al día en el pago de los impuestos nacionales (Art. 14 de la LGCP y Art. 32 del RLGCP), incluyendo el impuesto a la ley n.º 9024.
3. Acepto y me comprometo a brindar el servicio a los asegurados y/o terceros.
4. Cuento con todos los medios según requerimiento para la prestación del servicio.
5. Entiendo y acepto en su totalidad las condiciones, obligaciones y requisitos dispuestos en el lineamiento GCO-LIN-0013 Lineamientos para el Registro Abierto de Proveedores para la prestación del Servicio de Auxilio Vial en Carretera y me comprometo al fiel cumplimiento de todo lo establecido en este.
6. Que tanto yo como Oferente y mi equipo de choferes contamos con las siguientes capacidades:
 - a. Conocimientos básicos en mecánica automotriz.
 - b. Habilidad numérica comprobada.
 - c. Facilidad de expresión.
 - d. Manejo del estrés.
 - e. Manejo de clientes alterados o complejos.
 - f. Orientación de servicio al cliente.
 - g. Conocimientos en programas básicos de computación (Word y Excel) y navegación en internet, así como uso de correo electrónico.
7. Que tanto yo como Oferente y el equipo de trabajo contamos con teléfono inteligente que se ajusta a las características mínimas establecida en el GCO-LIN-0013 Lineamientos para el Registro Abierto de Proveedores para la prestación del Servicio de Auxilio Vial en Carretera.

Marca: _____

Modelo: _____

Sistema Operativo: _____

Operador Telefónico: _____

8. Cuento con ____ años en el mercado nacional brindando este tipo de servicios, para ello adjunto la siguiente lista de clientes a los que les he brindado servicios:

Nombre del cliente	
Tipo de servicio	
Teléfono	
Correo electrónico	
Dirección	
Periodo	
Nombre del cliente	
Tipo de servicio	
Teléfono	
Correo electrónico	
Dirección	
Periodo	
Nombre del cliente	
Tipo de servicio	
Teléfono	
Correo electrónico	
Dirección	
Periodo	
Nombre del cliente	
Tipo de servicio	
Teléfono	
Correo electrónico	
Dirección	
Periodo	

Asumo la responsabilidad de los Choferes para mantener una buena imagen de acuerdo con código de vestimenta que se solicite, así como los hábitos de higiene correspondientes.

En fe de lo anterior, se extiende la presente Declaración Jurada en la ciudad de San José, el día y la hora indicados en la firma digital.

Firma digital

DECLARACIÓN JURADA

Quien suscribe _____, mayor, estado civil _____, vecino de _____, profesión u oficio _____, portador (a) del número de cédula de identidad _____; **DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO** en mi condición de oferente que:

1) Me encuentro inscrito como trabajador (a) independiente o patrono (según corresponda), ante la Caja Costarricense de Seguro Social, y al día con el pago de dicha obligación. **2)** Me encuentro al día en el pago de las cuotas ante el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF). **3)** No me alcanza lo previsto en la Ley General de Contratación Pública en sus artículos 24 y 28, referente a la prohibición de contratar con la Administración Pública. **4)** Me encuentro habilitado (a) para el ejercicio del comercio y no he sido declarado (a) en estado de insolvencia o quiebra. **5)** Me encuentro activo como contribuyente y al día con las obligaciones tributarias que me corresponden. **6)** La información contenida en las declaraciones juradas rendidas para inscribirme como proveedor en SICOP, se encuentran actualizadas en la Ley General de Contratación Pública de conformidad con el artículo 29 párrafo 3, y los artículos 32 y 33 de su Reglamento. **7)** Que poseo capacidad financiera, especificaciones técnicas y experiencia, para satisfacer el objeto a contratar. En fe de lo anterior, se extiende la presente Declaración Jurada en la ciudad de San José, el día y la hora indicados en la firma digital.

Firma digital

DECLARACIÓN JURADA

Quien suscribe _____, mayor, estado civil _____, vecino de _____, profesión u oficio _____, portador (a) del número de cédula de identidad _____; **DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO** en mi condición de oferente que cuento con el equipo mínimo para la realización del servicio ofertado.

En fe de lo anterior, se extiende la presente Declaración Jurada en la ciudad de San José, el día y la hora indicados en la firma digital.

Firma digital

DECLARACIÓN JURADA

Quien suscribe _____, mayor, estado civil _____, vecino de _____, profesión u oficio _____, portador (a) del número de cédula de identidad _____; **DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO** en mi condición de oferente que:

1. Conozco el Lineamiento “Prácticas Sostenibles para el Proveedor Responsable Grupo INS”.
2. Acepto las obligaciones señaladas en el lineamiento.
3. Comprendo y acepto la facultad de fiscalización por parte de la Administración.

Firma digital

FORMULARIO – PERSONA FÍSICA

El formulario, debe completarse a mano, con letra imprenta legible o de forma electrónica, cada casilla debe ser cumplimentada en forma clara y legible, no debe contener espacios en blanco, tachaduras, borrones, corrector ni sobrescritos. Si no es posible obtener alguno de los datos, deberá anotarse "N/A".

1. Tipo de identificación	Nacional / Extranjero
2. Número de identificación	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
3. Nombre completo	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
4. Nacionalidad	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
5. Ocupación	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
6. Ingreso Bruto Mensual (USD)	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
7. Descripción del Origen de los fondos (Indicar a nivel nacional y extranjero) Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	

8. Domicilio

Provincia	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cantón	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Distrito	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Detalle	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

9. ¿Desempeña o ha desempeñado algún cargo político destacado (PEP), en el territorio nacional o extranjero?	Sí / No
10. ¿Desempeña alguna de las actividades indicadas en el artículo 15 o 15bis de la Ley N°7786?	Sí / No

11. Medios de Comunicación

Teléfonos	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Correo Electrónico	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Otros	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

FORMULARIO – PERSONA JURÍDICA

El formulario, debe completarse a mano, con letra imprenta legible o de forma electrónica, cada casilla debe ser cumplimentada en forma clara y legible, no debe contener espacios en blanco, tachaduras, borrones, corrector ni sobrescritos. Si no es posible obtener alguno de los datos, deberá anotarse “N/A”.

1. Tipo de identificación	Nacional / Extranjero
2. Número de identificación	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
3. Nombre completo (Razón Social)	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
4. País y Lugar de Constitución	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
5. Actividad Económica	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
6. Descripción del Origen de los fondos (Indicar a nivel nacional y extranjero) Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	

7. Domicilio

PROVEEDOR NACIONAL

Provincia	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cantón	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Distrito	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Detalle	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

PROVEEDOR EXTRANJERO

País	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Detalle	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

8. Indicación si algún socio o beneficiario de la empresa desempeña o ha desempeñado algún cargo político destacado (PEP), en territorio nacional o extranjero.	Sí / No
---	---------

9. Indicación si desempeña alguna de las actividades indicadas en el artículo 15 o 15 bis de la Ley N°7786.	Sí / No
---	---------

10. Medios de Comunicación

Teléfonos	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Correo Electrónico	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Otros	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

11. Representante (s) Legal (es) (Incluir la información para cada uno de los representantes)

a. Tipo de identificación	Nacional / Extranjero
b. Número de identificación	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
c. Nombre completo	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
d. Nacionalidad	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
e. País y Lugar de Nacimiento	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
f. Fecha de Nacimiento	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
g. Profesión	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
h. Ocupación	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Domicilio

NACIONAL

Provincia	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cantón	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Distrito	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

EXTRANJERO

País	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
------	---

DECLARACIÓN JURADA

Quien suscribe _____, mayor, estado civil _____, vecino de _____, profesión u oficio _____, portador (a) del número de cédula de identidad _____; **DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO** en mi condición de oferente que:

De conformidad con lo señalado en el artículo 32 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, la persona declarada como beneficiaria final es _____, cédula de identidad _____.

En fe de lo anterior, se extiende la presente en la ciudad de San José, el día y la hora indicados en la firma digital.

Firma digital

DECLARACIÓN JURADA

Quien suscribe _____, mayor, estado civil _____, vecino de _____, profesión u oficio _____, portador (a) del número de cédula de identidad _____; DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO en mi condición de oferente que no hemos sido condenados por algún delito tipificado en la Ley N° 9699 “Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos” y la Ley N°8422 “Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública

En fe de lo anterior, se extiende la presente en la ciudad de San José, el día y la hora indicados en la firma digital.

Firma digital

ANEXO N° 4

1. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

1.1 PRIMER CONTACTO	
Responsable	Actividad
Proveedor	Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) proveedor del Instituto Nacional de Seguros, (mostrar el carné que le identifica como tal), ¿Cómo está don / doña (nombre del cliente)?
Cliente	Bien gracias, ¿Y usted?
Proveedor	Muy bien gracias, don / doña (nombre del cliente).
Proveedor	Permítame por favor su nombre completo e identificación para realizar el proceso de confirmación de datos. Nota: En caso de que quien solicite el servicio no se encuentre presente, llamar al Centro de Contacto para solicitar instrucciones de cómo proceder. No está permitido iniciar la labor sin la presencia del cliente.
Cliente	Claro, con gusto (cliente muestra identificación)
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), voy a revisar con usted el vehículo y tomar las fotografías que me solicitan. Además, le pido que usted o la persona encargada permanezca en el lugar mientras brindo el servicio. Nota: Las fotografías deben ser cargadas de inmediato en la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por ese medio, debe enviarlas por correo electrónico.
1.2 SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA	
Responsable	Actividad
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), lo que voy a hacer es lo siguiente (explicar la forma en la que va a proceder para realizar el cambio de llanta y solo en caso de ser necesario solicitar la llave de seguridad del aro y las herramientas del asegurado de lo contrario utilizar sus herramientas según corresponda). Nota: En caso de que el vehículo requiera una llave especial para el desmontaje de la llanta y el asegurado no la posea, se debe llamar al Centro de Contactos para realizar el debido reporte.
Operador Centro de Contacto	Ante el informe del proveedor, puede realizar al cliente la sugerencia de un servicio de remolque para trasladar el vehículo al centro llantero más cercano o bien, a su casa de habitación, dado que el servicio se excluye en caso de que el vehículo requiera el uso de una llave especial para el desmontaje de la llanta y el asegurado no cuente con la misma en el momento del evento.

Cliente	De acuerdo.
Proveedor	<p>1. Revisar el correcto estado de la llanta de repuesto, ubicar la gata hidráulica en el lugar indicado por el fabricante y si por la posición en que quedó el vehículo necesita equipo adicional debe informar al cliente la maniobra a ejecutar.</p> <p>2. Tomar fotografías del área a trabajar.</p> <p>En condiciones que lo amerite:</p> <p>Don / Doña (nombre del Cliente), por la posición del vehículo voy a necesitar más equipo y lo voy a hacer de la siguiente de manera: (explicar la maniobra a ejecutar).</p> <p>Nota: El proveedor tiene la responsabilidad de verificar que el vehículo tenga el freno de mano activado antes de utilizar la gata para evitar el riesgo de que este se caiga.</p>
Cliente	De acuerdo.
Proveedor	<p>Proceder a quitar cada tuerca, hasta que la llanta quede liberada, en caso de que alguna de las tuercas no ceda, comunicar al cliente la situación y tomar fotografía que permita documentar la situación</p> <p>En condiciones que lo amerite:</p> <p>Don / Doña (nombre del cliente), hay una tuerca que no afloja por lo que es posible que se quiebre ¿Continuo?</p> <p>Nota: En caso de que se presente esta situación, debe informar al Centro de Contactos para que quede documentado.</p>
Cliente	Si, puede continuar.
Proveedor	<p>Reemplazar la llanta averiada por la de repuesto y ubicar la llanta averiada en el espacio autorizado por el cliente y entregar al cliente las herramientas de su propiedad utilizadas para la maniobra.</p> <p>Don / Doña (nombre del cliente), vamos a revisar la calidad del servicio.</p> <p>Nota: Realizar junto con el cliente las pruebas necesarias, para verificar la calidad del servicio.</p>
Cliente	Estoy de acuerdo.
Proveedor	<p>Después de realizar primer contacto</p> <p>En caso de que la llanta de repuesto se encuentre dañada y no sirva para reemplazo, debe informar al Cliente y al Centro de Contacto la situación.</p> <p>Don / Doña (nombre del cliente), la llanta de repuesto se encuentra dañada, voy llevarla a la llantera más cercana y regreso para hacer el cambio.</p>

Cliente	De acuerdo, gracias.
1.3 SERVICIO DE PASO DE CORRIENTE	
Responsable	Actividad
Proveedor	Después de realizar primer contacto Don / Doña (nombre del cliente), ¿sabe las causas por las cuáles el vehículo se quedó sin energía?
Cliente	Caso 1: No, las desconozco. Caso 2: Es posible que (da explicación de posibles causas)
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), voy a utilizar este equipo (JUMPER) y funciona de la siguiente manera: (dar una breve explicación del funcionamiento del equipo).
Cliente	Entiendo, gracias por la explicación.
Proveedor	Don o Doña (nombre del cliente), por favor, puede abrir la tapa del motor si aún no está abierta. Antes de usar el JUMPER voy a revisar la batería, bornes, luces y panel del dash. Nota: Tomar fotografías de la batería, bornes, luces y del dash, cargarlas a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por este medio, debe enviarlas por correo electrónico.
Proveedor	Luego de limpiar los bornes colocar el JUMPER a la batería del vehículo del cliente. Don / Doña (nombre del cliente), verifiquemos que el motor está encendido.
Cliente	Claro.
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), según mi experiencia le recomiendo lo siguiente para evitar que le suceda otra vez (comunicar al cliente su recomendación según su experiencia para evitar el fallo nuevamente.)
Cliente	Comprendo, muchas gracias por su recomendación.
Proveedor	Don o Doña (nombre del cliente), voy a hacer una prueba para revisar la calidad del servicio y que usted quede conforme. Luego voy a verificar con usted que la tapa del motor esté cerrada. Hacer la prueba necesaria para asegurar su servicio y satisfacción del Cliente.

1.4 SERVICIO DE ABASTO DE COMBUSTIBLE	
Responsable	Actividad
Proveedor	<p>Después de realizar el primer contacto.</p> <p>Proceder a sacar el envase exclusivo para atender este servicio.</p> <p>Realizar lo pertinente para validar si el vehículo ha perdido la capacidad autónoma de circulación por falta de combustible.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar fotografías del área a trabajar y cargarlas a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por este medio, debe enviarlas por correo electrónico. - Si el asegurado se niega a mostrar el dash o bien no permite que el proveedor realice las pruebas que garanticen que el vehículo perdió su capacidad autónoma de circulación, debe llamar de inmediato al Centro de Contactos para recibir indicaciones sobre cómo proceder. <p>Don / Doña (nombre del cliente), este es el envase con el combustible. Por favor abrir la tapa para combustible.</p> <p>Debe indicar al cliente la cantidad suministrada de combustible (7.6 litros para automóviles y 3.8 litros para motocicletas) y mostrar la factura del combustible antes de realizar el servicio.</p>
Cliente	Claro, con gusto.
Proveedor	<p>Colocar un paño, tela o lo que considere pertinente, donde se ubica el cuello del tanque de gasolina, para evitar derrame del combustible que pueda provocar daño a la pintura del vehículo.</p> <p>Don / Doña (nombre del cliente), voy a vaciar dentro del tanque del vehículo el combustible.</p> <p>Cerrar la tapa para combustible en presencia del asegurado.</p>
Cliente	De acuerdo, adelante.
1.5 SERVICIO DE CERRAJERÍA	
Responsable	Actividad
Proveedor	<p>Después de realizar el primer contacto.</p> <p>Permítame por favor su nombre completo e identificación para realizar el proceso de confirmación de datos.</p> <p>En caso de que los documentos del asegurado se encuentren dentro del vehículo, proceder con la maniobra y posterior a esto solicitar el documento de identificación.</p>

<p>Proveedor</p>	<p>Nota: Tomar fotografías del área a trabajar y cargarlas de inmediato a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por ese medio, debe enviarlas por correo electrónico.</p> <p>Sacar las herramientas, para proceder con la apertura o confección de llave, según sea el caso.</p> <p>Don / Doña (nombre del cliente), los pasos son los siguientes: (explicar el procedimiento a realizar de acuerdo a si es apertura o confección de llave. En el caso de apertura, el proveedor tendrá el mayor cuidado de no afectar y/o rayar</p>
<p>Cliente</p>	<p>Estoy de acuerdo, adelante.</p>
<p>Proveedor</p>	<p>Realizar el servicio y revisar que el área manipulada quedó en perfecto estado y tomar fotografías, cargarlas de inmediato a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por ese medio, debe enviarlas por correo electrónico.</p> <p>Don / Doña (nombre del cliente), por favor revisemos que la puerta que manipulé cierra y abre correctamente.</p>
<p>1.6 INCONVENIENTE DURANTE TRASLADO AL LUGAR DEL EVENTO</p>	
<p>Proveedor</p>	<p>Caso 1: Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor). Tengo pendiente un servicio de auxilio vial, pero se me presentó una falla mecánica que no me permite trasladarme donde el Cliente.</p> <p>Si se puede solucionar en el mismo momento: Voy a repararlo aquí mismo y me traslado a la ubicación indicada.</p> <p>Nota: Si el tiempo de respuesta se va a exceder, informarlo para notificar al cliente.</p>
<p>Proveedor</p>	<p>Si no se puede solucionar en el mismo momento: Me disculpo, pero es una falla que no puedo resolver en este momento.</p> <p>Caso 2: Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor). Tengo pendiente un servicio de auxilio vial, pero tengo un atraso que me impide llegar a tiempo donde el Cliente.</p>

Operador Centro de Contacto	<p>Caso 1: Si es posible solucionar su situación: De acuerdo don / doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.</p> <p>Nota: Si el tiempo de respuesta se va a exceder, se debe notificar al cliente.</p> <p>Si no es posible solucionar su situación: De acuerdo don / doña (nombre proveedor) vamos a coordinar con otro Proveedor el servicio.</p> <p>Nota: Se debe re coordinar el servicio e informar al cliente sobre el cambio del proveedor.</p> <p>Caso 2: De acuerdo don / doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.</p> <p>Nota: Se debe notificar al cliente del atraso del proveedor.</p>
1.7 DESPEDIDA	
Responsable	Actividad
Proveedor	<p>Muchas gracias don / doña (nombre del cliente); fue un placer servirle.</p> <p>Nota: Llamar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio e informar finalizada su labor y nombrar el número de expediente.</p>

2. NOTAS POR CONSIDERAR POR PARTE DEL PROVEEDOR HACIA EL CLIENTE

2.1 El Proveedor y su equipo de trabajo deberá mantener contacto con el Cliente de forma cortés, podrá decir las siguientes frases:

Don / doña indicar el nombre del cliente
 Permítame un momento (si requiere tiempo para alguna gestión)
 ¿Cómo se encuentra?
 Muchas gracias.
 Con mucho gusto.
 Estamos para servirle.

2.2 El Proveedor y su equipo de trabajo debe asegurar no utilizar las siguientes frases y/o palabras:

“Mae”, “pa”, “ma”, “mop”, “primo” o similar que se refiera a la persona.
 Frases para referirse a las mujeres como “reina”, “princesa”, “amor” o similar.
 Frases para referirse a los vehículos como “nave”, “perol”, “anafre” o similar.

2.3 El Proveedor y su equipo de trabajo debe asegurar que:

El cliente se mantenga satisfecho con el servicio brindado.

Colaborarle en la situación en que se encuentra.

Brindar el servicio con calidez, empatía y precisión en lo solicitado.

Escuchar atentamente al cliente cuando externa alguna situación.

Comunicarse con el cliente por su nombre.

El cliente perciba acompañamiento en su situación (empatía).

El cliente obtenga comprensión y apoyo en el servicio.

Escalar al Centro de Contacto las situaciones de afectación al cliente de inmediato, si se presentan.

Notificar al Centro de Contacto cualquier inconveniente durante el traslado al lugar del evento.

Durante el servicio mantener una comunicación cordial y atenta con el cliente.

No ingerir ningún tipo de alcohol, droga ni fumar durante el servicio.

No entrar en “confianzas” con el cliente.

Vigencia de conservación de documentos:

Los plazos de conservación y eliminación de documentos de archivo en soporte físico (papel) o electrónico (digital) serán determinados según la tabla definida para los mismos por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) de INS Servicios.