



**Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.**



## **Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.**

La Junta Directiva del INS

En ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 5 inciso a.12 de la Ley del INS y

### CONSIDERANDO QUE

- I. El Instituto Nacional de Seguros (INSTITUTO) dentro de los servicios que se asocian a algunas líneas de seguros, ofrece multiasistencias; así como desarrolla planes de lealtad, beneficios o servicios dirigidos a los consumidores de los seguros del INS.
- II. La implementación de una plataforma tecnológica para brindar los servicios de multiasistencias y o planes de lealtad, permitirá al INS mantenerse a la vanguardia en el sector de seguros, ofreciendo servicios innovadores que se alinean con las expectativas de los consumidores modernos.
- III. La contratación de empresas especializadas en servicios de asistencia integral y o planes de lealtad, contribuyen a la optimización de procesos internos, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo tiempos de respuesta. La tecnología facilita la gestión de datos y la atención a los asegurados, asegurando una operación más fluida y eficiente.
- IV. Contar con plataformas tecnológicas para el manejo de los servicios de multiasistencias y o planes de lealtad, permitirá una mejor gestión y seguimiento de las asistencias y o planes de lealtad, mejorando la experiencia del cliente al proporcionar un servicio más rápido, accesible y de calidad. La capacidad de interactuar con múltiples canales de comunicación fortalecerá la relación con los asegurados, aumentando la satisfacción y fidelidad.
- V. Las empresas contratadas para suministrar y administrar las plataformas tecnológicas que soporten los servicios de multiasistencias y o planes de lealtad, deberán cumplir con los estándares legales y de calidad, garantizando la seguridad y confiabilidad del servicio.
- VI. Para brindar el servicio al INS, los contratistas que el INS contrate para suministrar y administrar las plataformas de los servicios de multiasistencias y o planes de lealtad, deben integrar una red de comercios afiliados.
- VII. El rol de los comercios afiliados es actuar como entidades colaboradoras o participantes dentro del marco del servicio integral de la plataforma tecnológica que se contrata.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

- VIII. La relación entre los comercios afiliados y la empresa contratada se define mejor como una afiliación colaborativa dentro de la figura contractual de los servicios de plataformas digitales de servicio de asistencia y planes de lealtad, más que como una relación de subcontratación tradicional.
- IX. La Ley General de Contratación Pública (LGCP) establece en el artículo 85, que la Administración podrá emplear cualquier figura contractual no regulada en el ordenamiento jurídico, debiendo para ello cumplirse con los requisitos previstos en dicho artículo.
- X. El Reglamento a la LGCP en su artículo 239 señala que la Administración podrá emplear cualquier figura contractual no regulada expresamente por el ordenamiento jurídico, ya sea porque constituyan figuras mixtas de tipos de contratos ya regulados o porque su base normativa provenga de la aplicación consuetudinaria de normas surgidas en el derecho privado y en consecuencia, carezcan de regulación legal y hasta de una nominación uniforme; agregando la misma norma reglamentaria que se entenderá que carece de regulación expresa, cualquier figura contractual que no esté contemplada en el ordenamiento jurídico.
- XI. Dentro de los requisitos que establece el artículo 85 de la LGCP, está el obtener las autorizaciones y demás requisitos previstos en el ordenamiento jurídico, por lo que mediante oficio MH-DCoP-OF-0901-2024 del 19 de diciembre de 2024, la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda autorizó al INS para emitir el “REGLAMENTO DE TIPO ABIERTO PARA LA AFILIACIÓN DE COMERCIOS A LAS PLATAFORMAS DE SERVICIO DE ASISTENCIAS Y PLANES DE LEALTAD”

### RESUELVE

Emitir el siguiente reglamento interno que regulará los términos y condiciones que deben observar los contratistas adjudicados para el servicio de suministro y administración de plataformas de servicios de asistencia y planes de lealtad, con los comercios afiliados para la integración a su red.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

### REGLAMENTO DE TIPO ABIERTO PARA LA AFILIACIÓN DE COMERCIOS A LAS PLATAFORMAS DE SERVICIO DE ASISTENCIAS Y PLANES DE LEALTAD

#### Capítulo I. Aspectos Generales.

##### Artículo 1. Objeto.

Este Reglamento tiene como objeto regular los términos y condiciones que debe observar el contratista adjudicado para el servicio de suministro y administración de la plataforma de servicios de asistencia y planes de lealtad, con los comercios afiliados para la integración a su red.

Las negociaciones que celebre el contratista del servicio de suministro y/o administración de las plataformas con los comercios afiliados corresponden a un proceso externo al INS, por lo que el INS no asume ninguna obligación con los comercios afiliados.

##### Artículo 2. Alcance.

Este Reglamento será aplicado por los contratistas del servicio de suministro y administración de las plataformas al afiliar comercios a su red de servicios de asistencia y planes de lealtad.

##### Artículo 3. Glosario.

Para los efectos de este reglamento, los términos se definen como sigue:

- **Asistencias:** servicios que, sin constituir actividades de aseguramiento, retrocesión e intermediación; se ofrecen a los asegurados en algunos de los seguros que comercializa el INS.
- **Administración:** unidad del INS designada para la fiscalización de la ejecución contractual.
- **Asegurado:** persona física o jurídica que en sí misma o en sus bienes está expuesta al riesgo. Es titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume los derechos y obligaciones.
- **Comercio Afiliado:** persona física o jurídica que ofrece bienes o servicios dentro de la red de servicios de asistencia y planes de lealtad, gestionada por el contratista.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

- **Contratista:** adjudicatario de los procesos de contratación que promueva el INS para el suministro y administración de las plataformas de servicios de asistencia y planes de lealtad, el cual aplicará las condiciones establecidas en este Reglamento a los comercios afiliados que integre a su red, para la ejecución del servicio contratado.
- **Contrato de afiliación:** términos de la negociación realizada entre el comercio afiliado y el contratista.
- **Fiscalización:** facultad de la Administración y el contratista para observar el cumplimiento del contrato de servicios y corregir desajustes.
- **Fuerza mayor:** acontecimiento que no puede preverse o evitarse, no eximiendo del cumplimiento de obligaciones.
- **INS:** conglomerado formado por el INS y sus subsidiarias.
- **Incidente:** evento que causa o puede causar una interrupción o degradación de la calidad del servicio.
- **Legitimación de capitales:** cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales para prevenir el lavado de dinero, conforme a las leyes aplicables y los estándares internacionales (FATF).
- **Mantenimiento:** acción destinada a conservar un inmueble y prevenir su deterioro mediante seguimiento, mejora, limpieza y restauración. Orientación Telefónica: Servicio de asesoramiento telefónico a los asegurados para la atención de los servicios de asistencias.
- **Póliza:** contrato entre el tomador y una compañía de seguros, que establece los términos y condiciones del seguro.
- **Protección de datos:** obligación del comercio afiliado de cumplir con las normativas de protección de datos, incluyendo la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
- **Traslado terrestre:** traslado del asegurado en vehículo desde el lugar de localización hasta su destino.
- **Unidad Usuaría:** dependencia del INS responsable de la administración, gestión y control del servicio contratado.
- **Valor ético:** práctica de normas morales que rigen la conducta humana.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

### Capítulo II. Proceso de afiliación.

#### Artículo 4. Solicitud de afiliación.

El contratista debe implementar en su plataforma tecnológica una solicitud de afiliación que deberá ser cumplimentada por los interesados en ser un comercio afiliado, y que comprende, entre otros, los documentos denominados “Información general del comercio afiliado” e “Información sobre la Política conozca a su socio comercial”, que como mínimo comprenderá la información que se detalla en los anexos 1 “Información general del comercio afiliado” y 2 “Información sobre la Política conozca a su socio comercial”.

El INS publicará en su página WEB y en SICOP la referencia donde puede ser consultada la solicitud de afiliación.

#### Artículo 5. Solicitud de afiliación como comercio afiliado.

El interesado en formar parte de la red de servicios del contratista cumplimentará la solicitud de afiliación dispuesta por el contratista y la remitirá a éste para su valoración.

En la solicitud, el comercio afiliado se debe comprometer expresamente a cumplir con los indicadores de servicio dispuestos en este Reglamento y aquellos que durante la ejecución contractual se establezcan por parte del INS o el contratista.

Dichos indicadores procuran garantizar la calidad del servicio al cliente, el profesionalismo y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

#### Artículo 6. Aceptación del comercio afiliado.

Una vez recibida la solicitud de afiliación, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, el contratista revisará el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por el INS.

De requerir información adicional al comercio que solicita la afiliación, el Contratista deberá realizarlo en el plazo máximo de dos (2) días hábiles posterior a la presentación de la solicitud y brindará un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles al comercio para que aporte lo requerido.

Una vez que el Contratista determine que el comercio solicitante es apto para afiliarlo, deberá remitir la información correspondiente a la contraparte del INS, para que esta en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, emita cualquier consideración



## **Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.**

que imposibilite su afiliación. Si dentro del plazo dispuesto el INS no emite ninguna consideración, se entenderá que se encuentra satisfecho con el cumplimiento de los requisitos por parte del comercio solicitante.

El contratista deberá brindar la resolución de aceptación o denegación dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo para la emisión de consideraciones por parte del INS.

Una vez notificada la afiliación al comercio, el contratista informará al INS en un plazo máximo de tres (3) días hábiles previo al inicio de la prestación del servicio por parte del Comercio Afiliado.

El INS se reserva el derecho de revisar el cumplimiento de la documentación presentada por el comercio afiliado, en cualquier momento.

### **Capítulo III. Relación con los Comercios Afiliados y con el Contratista.**

#### **Artículo 7. Relación con los comercios afiliados y con el Contratista.**

Las personas físicas o jurídicas que el contratista disponga para la prestación del servicio serán considerados comercios afiliados.

El contratista gestionará el incremento o disminución de la cantidad de comercios afiliados según la demanda de servicios de asistencia o planes de lealtad, con el fin de cumplir con los plazos de atención, así como las necesidades geográficas, y demás aspectos definidos en el proceso de contratación del cual resultó adjudicatario.

El INS no mantiene vinculación laboral con el Contratista o su personal, ni con los comercios afiliados. Tampoco mantiene relación contractual con los comercios afiliados.

La afiliación o desafiliación de comercios puede responder a razones comerciales o estratégicas del INS.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

### Capítulo IV. Obligaciones de los Comercios afiliados.

#### Artículo 8. Requerimientos mínimos del servicio a observar por los comercios afiliados.

El comercio afiliado deberá cumplir con la prestación del servicio en los términos dispuestos en la plataforma del Contratista, para el tipo de bien o servicio en el que solicita afiliación.

Dentro de los requerimientos mínimos a observar se tienen:

- a) Experiencia de un año en la prestación del servicio.
- b) Estar inscrito la Dirección General de Tributación (DGT), la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF y contar con póliza de Riesgos del Trabajo.
- c) Disponer de un número de cuenta bancaria internacional (IBAN) donde el contratista realizará el depósito por la prestación efectiva del servicio.
- d) Cumplimiento con la normativa de legitimación de capitales.
- e) Disponer de un medio de comunicación telefónico, WhatsApp y correo electrónico.
- f) Realizar declaración jurada que no se encuentra bajo ninguna prohibición legal que le impida participar en procesos de contratación con la Administración Pública.
- g) El comercio afiliado debe estar plenamente habilitado para brindar el servicio, sea por normas específicas o legales tales como los servicios médicos, o aspectos administrativos como permisos de las entidades correspondientes.
- h) El comercio afiliado no debe registrar sentencias judiciales condenatorias, ni suspensiones o sanciones de otros tipos que les haya inhabilitado para contratar con la Administración Pública o el Grupo INS.

#### Artículo 9. Obligaciones mínimas de los comercios afiliados.

Sin perjuicio de los demás requerimientos que incluya el contratista en el contrato de afiliación, los comercios afiliados deberán observar:

- Participar en los programas de capacitación que promueva el contratista.
- Participar en las encuestas de calidad para mejorar los servicios.
- Cumplir con los indicadores de calidad y servicio definidos en el contrato de afiliación.
- Mantener al día sus obligaciones tributarias y patronales.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

- Aceptar la fiscalización por parte del contratista, así como la que pueda realizar el INS del cumplimiento de los estándares de calidad y controles requeridos para la prestación del servicio.

### Artículo 10. Indicadores de servicio.

El comercio afiliado deberá cumplir con los siguientes indicadores de servicio:

- **Tiempo de respuesta de llamadas telefónicas:** en caso de asignación por llamada, el comercio afiliado deberá garantizar un tiempo de respuesta de 20 segundos como máximo para llamadas de asistencia o solicitudes de información realizadas por los asegurados del INS. Este indicador será auditado mensualmente con un nivel de cumplimiento mínimo el 97,5%.
- **Canales digitales:** La primera respuesta a servicios solicitados por correo electrónico deberá ser atendida en un plazo máximo de 1 hora desde su recepción y su resolución en un plazo máximo de 24 horas hábiles; en el caso de WhatsApp y Chats en web/app, se debe manejar el mismo tiempo de respuesta que llamada telefónica. Este tiempo será monitoreado mediante la plataforma y deberá cumplir con un mínimo de 95% de cumplimiento.
- **Índice de promoción del cliente (NPS):** Los comercios afiliados deberán mantener un Net Promoter Score (NPS) mínimo de 85% para el INS. El NPS será medido en cada servicio brindado a los clientes y para efectos contractuales será conocido mensualmente, reflejando el nivel de recomendación y satisfacción de los asegurados.
- **Satisfacción del cliente (CSAT):** Los comercios afiliados deberán mantener mínimo del indicador de satisfacción al cliente del 95%. El CSAT será medido en cada servicio brindado a los clientes y para efectos contractuales será conocido mensualmente, reflejando el nivel de satisfacción de cada cliente en cada servicio.
- **Vestimenta y presentación:** El personal de los comercios afiliados que tenga contacto directo con los asegurados deberá mantener una presentación formal y adecuada, utilizando uniformes o vestimenta profesional acorde con la naturaleza del servicio. La vestimenta debe proyectar una imagen confiable y profesional en todo momento.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

- **Personalización del servicio:** Los asegurados tendrán la posibilidad de seleccionar preferencias durante la prestación del servicio. Entre las preferencias que pueden solicitar están: el cliente puede solicitar que el personal no le hable durante el servicio, salvo que sea necesario para la ejecución de este; el asegurado puede solicitar que se ajuste la temperatura del vehículo o ambiente del lugar para mayor comodidad; finalmente los asegurados pueden solicitar un ambiente sin música o sin ruidos durante la prestación del servicio. Las preferencias del cliente serán respetadas en todo momento por el personal de los comercios afiliados, asegurando que se adapten a las necesidades que establezca el INS para cada servicio o bien que brinde el comercio afiliado.
- **Cumplir con normas de buen servicio:** que incluyan la puntualidad, eficacia en la resolución de problemas, prestación de los servicios pactados y proactividad en la atención de los asegurados.

Todos los indicadores anteriores, podrán ser modificados, previa aprobación del INS al contratista, en función de la mejora continua, lo cual se comunicará por parte del contratista al comercio afiliado con al menos quince (15) días hábiles de antelación a la actualización o entrada de operación del nuevo indicador.

### Capítulo V. Inclusión y Exclusión de Servicios.

#### Artículo 11. Inclusión y exclusión de servicios.

El INS podrá solicitar al contratista la inclusión o exclusión de servicios asistenciales o los dispuestos para el plan de lealtad.

El contratista informará al comercio afiliado la exclusión de forma inmediata al medio de comunicación dispuesto por el comercio afiliado en su solicitud de afiliación, indicando a partir de cuándo operará el cese del servicio.

Dado que no existe un compromiso de mínimos ni máximos en el requerimiento de servicios a los comercios afiliados, la exclusión de un servicio no supondrá reclamo de daños y perjuicios por parte del comercio afiliado.



## **Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.**

### **Capítulo VI. Confidencialidad y Protección de Datos.**

#### **Artículo 12. Restricciones en el uso del nombre y/o marcas del GRUPO INS.**

El comercio afiliado no publicará información sobre servicios y productos del GRUPO INS sin contar previamente con la autorización respectiva.

#### **Artículo 13. Confidencialidad.**

El comercio afiliado debe guardar absoluta confidencialidad sobre los datos del INS y firmará un acuerdo de confidencialidad que abarcará la vigencia del contrato y cinco años posteriores a la culminación de éste.

La propiedad de la información pertenece exclusivamente al INS.

### **Capítulo VII. Inclusión y Exclusión de Comercios Afiliados.**

#### **Artículo 14. Proceso de inclusión y exclusión de comercios.**

El contratista podrá incluir o excluir comercios afiliados a su red a solicitud del INS por razones estratégicas o de negocio, o por decisión propia del contratista, sin que ello implique un proceso de mediación o resolución de disputas.

Las decisiones de exclusión se comunicarán de manera inmediata al comercio afiliado al medio de comunicación dispuesto por dicho comercio afiliado en su solicitud de afiliación.

Cuando la decisión de exclusión sea del contratista, previamente deberá contar con el aval del INS.

### **Capítulo VIII. Política conozca a su socio comercial.**

#### **Artículo 15. Cumplimiento de la “Política conozca a su socio comercial”.**

El comercio afiliado, entiende que con la presentación de solicitud al contratista para formar parte de la red de servicios de asistencia y o planes de lealtad, observará la “Política conozca a su socio comercial” y el “Código de Proveedor Responsable” del INS dispuestos en la página web del INS.

De así requerirse para su afiliación, deberá aportar la información que se estime pertinente.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

### Capítulo IX. Desafiliación.

#### Artículo 16. Desafiliación del comercio afiliado.

Serán casuales de desafiliación del Comercio Afiliado, el incumplimiento por parte de éste de:

- a. Los requisitos establecidos para la afiliación.
- b. Las disposiciones operativas o políticas, tales como la política de “Conozca a su Cliente” o su “Socio Comercial”, establecidas por el INS.
- c. Las directrices operativas establecidas por el Contratista o el INS.
- d. Cualquier otra obligación establecida por el Contratista.

#### Artículo 17. Procedimiento para la desafiliación de un Comercio Afiliado.

El contratista aplicará el siguiente procedimiento para realizar la desafiliación del comercio afiliado:

- a) El contratista notificará por medio de correo electrónico al comercio afiliado, las razones que motivan su desafiliación.
- b) El comercio afiliado tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir del recibo de la notificación del contratista, para presentar ante el contratista las pruebas de descargo respectivas.
- c) De presentar el comercio afiliado el descargo, el contratista procederá de la siguiente manera:
  1. Si la justificación presentada por el comercio afiliado es de recibo, se procederá con la resolución respectiva de desestimación de la gestión de desafiliación.
  2. Si la justificación no es de recibo, el contratista emitirá la resolución respectiva en las que indicará las razones de su no aceptación (desarrollando los elementos de descargo presentados por el comercio) y procederá con la desafiliación del comercio afiliado.
  3. Todo lo resuelto deberá notificarse al Comercio Afiliado a más tardar al día siguiente de emitida la resolución.
- d) En caso de no presentar el comercio afiliado la justificación correspondiente en el plazo estipulado en el ítem b), el contratista procederá con desafiliación del comercio afiliado a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento del plazo.



## **Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.**

- e) Las resoluciones emitidas por el contratista no tendrán más instancias para su revocatoria o apelación.

### **Artículo 18. Plazo para nueva solicitud de afiliación.**

El comercio al que se le haya desafiliado no podrá presentar nueva solicitud de afiliación hasta dos años después de la fecha en que inició la desafiliación.

### **Artículo 19. Cambio de razón social o fusión de comercios.**

La desafiliación del comercio afiliado no se extingue por la fusión, transformación o cambio de razón o denominación social de la sociedad o entidad desafiliada, cualquiera que sea su forma de constitución. En caso de fusión que dé origen a una nueva sociedad, o si la empresa desafiliada es absorbida por otra, los efectos de la desafiliación recaerán sobre la sociedad prevaleciente.

### **Artículo 20. Desafiliación por razones comerciales o estratégicas del INS.**

El INS podrá requerir al contratista la desafiliación de un comercio afiliado por razones comerciales o estratégicas del INS.

Tal circunstancia se comunicará por parte del contratista al comercio afiliado, sin que aplique la posibilidad de oposición por parte del Comercio afiliado.

## **Capítulo X. Regulaciones Finales.**

### **Artículo 21. Excepciones.**

Las excepciones a la aplicación de este Reglamento procederán únicamente cuando así resulte de un imperativo legal o cuando sean expresamente determinadas con la justificación técnica y avaladas por la Junta Directiva del INS.

### **Artículo 22. Revisión y actualización.**

Este Reglamento deberá ser revisado por las Direcciones Técnicas de Seguros y Departamento de Experiencia al Cliente, al menos una vez al año, o cuando sea requerido por: cambios en la normativa externa, mandatos expresos de entes fiscalizadores, ajustes en la operativa y/o estrategia de la organización.



## Reglamento de tipo abierto para la afiliación de comercios a las plataformas de servicio de asistencias y planes de lealtad.

### Artículo 23. Vigencia.

La vigencia de este Reglamento estará sujeta a lo dispuesto por la autorización de la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda.

Este reglamento formará parte integral del proceso de contratación de la plataforma que se encargará de administrar, afiliar y pagar a los comercios afiliados.

Este Reglamento surtirá efectos a partir de la publicación en el Diario Oficial la Gaceta y, además, deberá ser registrado en el Sistema Digital Unificado.

### Historial.

| Versión     | Dependencia Responsable   | Creación / Modificación / Derogatoria | Aprobación / Publicación  | Divulgación                     |
|-------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------|
| REG-0018-01 | Subgerencia General Técnica / Dirección Jurídica Corporativa / Departamento de Experiencia al Cliente | Creación                              | La Gerencia General en oficio G-00200-2025 del 17/01/2025 comunico el acuerdo de la Junta Directiva del INS en sesión ordinaria N°9884, artículo V del 14/01/2025. (SAC-00084-2025 del 16/01/2025) Alcance N°14 a la Gaceta N°20 del 31/01/2025 | DPC-XXXX-2025 del XXXX del 2025 |