



Sistema de Gestión de Calidad

Gestión Comercial y Mercadeo

GCM-LIN-0003 **Contratación de** **Recaudadores de** **Derechos de Circulación**

Versión 1

Mayo, 2024

Contenido

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	ANTECEDENTES.....	4
4	DEFINICIONES	4
5	CONTENIDO	5
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
7	HISTORIAL DE REVISIÓN, APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	17
8	ANEXOS.....	17

Tabla de ilustraciones

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

1 OBJETIVO

Establecer el lineamiento para la contratación de servicios de cobro de derechos de circulación, con el fin de garantizar la eficiencia, transparencia y legalidad en el proceso de recaudación, así como promover la satisfacción del usuario y la correcta administración de los recursos públicos.

2 ALCANCE

Este documento establece las pautas y requisitos para la contratación de servicios de cobro de derechos de circulación, en concordancia con la normativa vigente, que incluye la Ley Reguladora del Mercado de los Seguros No 8653, el Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro, Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial No. 9078 y Reglamento de Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores, N° 39303-MOPT-H, la Ley General de Contratación Pública Ley No. 9986 y su Reglamento. Además, se alinea con el Reglamento Interno de Contratación Pública del Instituto Nacional de Seguros (en adelante INS o Instituto), garantizando así una operación eficiente y conforme a las normativas vigentes en el sector asegurador.

Esto lineamiento está dirigido tanto a los empleados administrativos del INS involucrados en el proceso de contratación y supervisión, como a los intermediarios de seguros interesados en convertirse en recaudadores de derechos de circulación.

Solo podrán participar de esta contratación personas físicas o jurídicas autorizadas para ejercer la actividad de intermediación de seguros definidos en los artículos 22 y 24 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, lo cual se reafirma en el artículo 40 del Reglamento de Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores, N° 39303-MOPT-H, el cual indica:

“Los intermediarios de seguros, definidos en el artículo 2 de este Reglamento, que las entidades aseguradoras utilicen para comercializar el SOA, deberán contar con la licencia vigente emitida por la Superintendencia.”

De acuerdo con esa norma, si SUGESE suspende o sanciona a una persona física o jurídica que brinda servicios de cobro de derechos de circulación, o si termina su contrato como intermediario del INS, la contratación como recaudador también se dará por finalizada.

3 ANTECEDENTES

El INS, como aseguradora estatal mantiene una serie de convenios y/o contratos con instituciones públicas para recaudar varios rubros dentro del derecho de circulación, conocido como marchamo.

La recaudación se hace durante todos los meses en las Sedes del INS, pero se intensifica a partir del primer día hábil de noviembre de cada año, por lo que se requiere contar con intermediarios de seguros para brindar a los consumidores suficientes lugares donde cancelar la obligación de derecho de circulación.

Siguiendo las normas indicadas en el Alcance, la actividad de contratación del servicio se apoya en los artículos 69 y 169 de la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, que definen la modalidad de "Contratación Abierta" para entidades que compiten, como es el caso del Instituto Nacional de Seguros. Con este fin, se ha preparado el presente lineamiento con el objetivo de proporcionar a todos los participantes las reglas generales del proceso de contratación.

4 DEFINICIONES

Término	Significado
Caja	Espacios dispuestos y autorizados por el INSTITUTO para recaudar los derechos de circulación, incluidos en cada punto o establecimiento de recaudación, a los cuales el INSTITUTO les asignará un número para sus propios controles de recaudo.
Certificación técnica	Aprobación realizada por técnicos del Instituto que permite confirmar que se cumple con los parámetros establecidos por la Dirección Informática del Instituto para realizar la ejecución del servicio, aplica para aquellos casos en los que el intermediario utilice su propio sistema (Web Service o API).
Cierre de caja	Retiro total y definitivo de la papelería y accesos a una o varias cajas, en este caso, el intermediario queda inhabilitado para realizar cualquier tipo de operación ligada al cobro del derecho de circulación.
Cobro masivo	Período comprendido entre el primer día hábil del mes de noviembre de un período hasta el 31 de enero del año siguiente.
Coordinador administrativo	Funcionario designado por el intermediario como responsable del seguimiento y control de trámites administrativos, depósito diario de dineros cobrados y aplicación en las cajas autorizadas de directrices emitidas por el Instituto.
Coordinador técnico	Funcionario designado por el intermediario como responsable de la coordinación técnica, en materia Informática y de soporte técnico. Su función es velar por el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo propiedad del intermediario, así como del sistema utilizado por el intermediario para ejecutar la cobranza de los derechos de circulación, será el único autorizado para realizar consultas de nivel técnico ante el Instituto.
Día feriado	Fechas especiales que han sido debidamente reconocidas y delimitadas por la legislación laboral costarricense.
SIR	Sistema Integrado de Recaudación, plataforma informática que el INS habilita para realizar el proceso de cobro de derechos de circulación.

5 SECCIÓN I SELECCIÓN DE RECAUDADORES

5.1 ETAPA DE SELECCIÓN

Durante la etapa de selección, se evaluarán detalladamente a los candidatos interesados en convertirse en cobradores de marchamos. Para garantizar la idoneidad y la integridad de los cobradores seleccionados, se establecen los siguientes requisitos:

- a) Registro y Autorización: Todos los candidatos deben estar debidamente registrados y autorizados por la Superintendencia General de Seguros para ejercer la actividad de intermediación de seguros, conforme a lo establecido en los artículos 22 y 24 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- b) Licencia Vigente: Los candidatos deben contar con una licencia vigente emitida por la Superintendencia General de Seguros, en cumplimiento del artículo 40 del Reglamento de Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores. Esta licencia valida su capacidad para realizar transacciones de seguros, incluido el cobro de derechos de circulación. Adicionalmente, debe tener un contrato como intermediario de seguros vigente (si dicho contrato finaliza, también se inhabilitarán las cajas de cobro, accesos y demás actividades del proceso de recaudación de derechos de circulación).
- c) Cumplimiento Legal y Normativo: Los candidatos deben demostrar un historial de cumplimiento legal y normativo en el ejercicio de su actividad como intermediarios de seguros. Se verificará que no hayan incurrido en prácticas fraudulentas o acciones que comprometan su integridad profesional.
- d) Capacitación y Experiencia: Se valorará la capacitación y la experiencia previa en actividades relacionadas con la intermediación de seguros y el manejo de transacciones financieras.
- e) Capacidad Operativa: Los candidatos deben demostrar capacidad operativa para llevar a cabo eficientemente el proceso de cobro de marchamos. Esto incluye la disponibilidad de personal adecuado, sistemas de gestión eficientes y medidas de seguridad adecuadas para proteger la confidencialidad y la integridad de la información.

5.2 PLAZOS PARA LA RECEPCIÓN DE OFERENTES

Para cumplir con las tareas logísticas del proceso de cobro de derechos de circulación, el Departamento de Gestión Operativa y SOA recibirá, hasta el 30 de junio como plazo máximo de cada año, las solicitudes de los intermediarios de seguros del Instituto Nacional de Seguros que quieran participar en el cobro de derechos de circulación para el siguiente período hábil (cada ciclo de cobranza empieza el primer día hábil de noviembre de cada año).

No obstante, esta disposición no impide que el Instituto pueda considerar propuestas de participación en el cobro de derechos de circulación en otras temporadas, si lo considera conveniente o necesario desde el punto de vista comercial. En esos casos, se aplicarán criterios de oportunidad y se examinarán las propuestas de forma apropiada para asegurar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos del Instituto.

5.3 ASPECTOS POR CONSIDERAR EN LA SELECCIÓN DE RECAUDADORES

Los interesados deberán remitir su propuesta comercial a la dirección electrónica grp_marchamos@grupoins.com del Departamento de Gestión Operativa y SOA, quienes realizarán el análisis de la necesidad y/o conveniencia de contratar al intermediario de acuerdo con los parámetros que se citan a continuación

La información que debe aportar el interesado es la siguiente:

a) Datos específicos:	Nombre físico o jurídico, licencia o registro SUGESE, fecha de emisión de la licencia, vigencia de su contrato como intermediario de seguros del Instituto, para ambos casos deberá aportar datos de, nombre, teléfono y correo electrónico del Coordinador Administrativo que liderará lo relacionado al cobro de derechos de circulación (cualquier cambio posterior debe ser comunicado al INS).
b) Lugares donde ubicará los puntos de servicio:	Descripción por provincia, cantón, distrito y otras señas del lugar donde ubicará las cajas de cobro. Deberá indicarse de forma clara la cantidad de cajas que se ofrecerán y la ubicación de estas.
c) Horarios por ofrecer:	Indicar los horarios que ofrecerán para la ejecución del cobro, tanto en cobro masivo como en cobro no masivo. Este último solo para aquellos casos en que el oferente desee continuar el cobro de derechos de circulación durante todo el año, situación que deberá indicar expresamente en su oferta.
d) Medidas físicas que ofrecerán durante la ejecución del servicio.	Las medidas de seguridad son necesarias tanto para el <u>resguardo de formularios</u> que pueda llegar a entregar el INS y la custodia de efectivo y/u otro tipo de valores que se trasegarán durante la ejecución del servicio. Como ejemplo, se puede ofrecer: cajas de seguridad, cámaras de video, alarmas, seguridad privada (mínimo se requieren dos medidas de seguridad).
e) Medios de cobranza a utilizar	El intermediario podrá utilizar para la recaudación cualquier medio de cobro, sin embargo, los valores recaudados se deberán depositar en las cuentas bancarias que al efecto destine el INS. Se excluye como un método de cobro, el uso de los datáfonos que el INS entrega para la operativa normal de la gestión como intermediación.

f) Mercado meta y experiencia	Estimación de cuantos marchamos proyecta cobrar durante el primer año de operación y su objetivo de crecimiento, en este aspecto es importante indicar que, por la operativa, riesgo y responsabilidad del cobro, el Instituto busca ofertas de servicio que se dirijan a mercados masivos. El interesado deberá indicar la experiencia con la que cuenta en procesos de cobros masivos, (mínimo se requiere un año de experiencia).
g) Sistema informático	El interesado deberá indicar si utilizará la plataforma SIR brindada gratuitamente por el INS u ofrecerá un sistema o plataforma propio para facilidad de los consumidores (el desarrollo y pruebas respectivas serán responsabilidad del futuro contratista, sin embargo, el INS se reserva el derecho de aplicar certificación técnica para avalar las medidas de seguridad que considera necesarias para resguardar la calidad de los datos).
h) Garantía de cumplimiento	El interesado deberá indicar que se encuentra en capacidad financiera de rendir la garantía de cumplimiento que le corresponda según el canal de intermediación y el número de puntos de servicio, el monto puede ser consultado en el apartado 6.3.1 del presente lineamiento.

Cuadro de Selección

Experiencia específica en servicios financieros (financiamiento, gestión de cobro o pagos masivos, colocación de seguros, recaudación de impuestos o servicios públicos)	de 0 a 1 año	0 puntos
	De 1 a 2 años	5 puntos
	de 2 a 3 años	10 puntos
	De 3 a 4 años	15 puntos
	de 4 a 5 años	20 puntos
	Más de 5 años	30 puntos
Cobertura Nacional	Cajas Ofertadas en la GAM (San José- Alajuela- Cartago- Heredia)	35 puntos
	Cajas Ofertadas tanto en la GAM como en zonas fuera de la GAM	40 puntos

	Cajas Ofertadas en Zonas fuera de la GAM	45 puntos
Medidas de Seguridad	de 1 a 2 Dispositivos de Seguridad	0 puntos
	de 2 a 3 Dispositivos de Seguridad	5 puntos
	de 3 a 4 Dispositivos de Seguridad	10 puntos
	Más de 4 Dispositivos de Seguridad	15 puntos
Prestación extra del servicio de atención al público durante el cobro masivo el día 31 de diciembre	de 0 a 4 horas	3 puntos
	de 4 a 8 horas	5 puntos
	Mas de 8 horas	10 puntos

Para ser seleccionado como posible recaudador de los derechos de circulación, deberá obtener un puntaje mínimo de 70 puntos.

Si el análisis es favorable y se recomienda la contratación, GOSOA remitirá la solicitud al Departamento Gestión Administrativa de Intermediarios (GADI) para que lleve a cabo las acciones necesarias para contratar el servicio a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

5.4 POLÍTICA CONOZCA A SU SOCIO COMERCIAL:

Cuando el intermediario haya finalizado satisfactoriamente la etapa de selección, GADI le solicitará los siguientes documentos, que son parte de los Lineamientos sobre la Política Conozca a su Socio Comercial para el Grupo INS (en caso de haberse cumplimentado la política en los últimos 6 meses, se omitirá este proceso).

Persona Física	Persona Jurídica
Formulario Conozca a su socio comercial ^{1/} .	Formulario Conozca a su socio comercial ^{1/} .
Respaldo del origen de los recursos según los Lineamiento Sobre la Política Conozca a su Socio Comercial.	Respaldo del origen de los recursos según los Lineamiento Sobre la Política Conozca a su Socio Comercial.
Declaración de beneficiario final. Presentar una declaración jurada en la que se indique el beneficiario final, incluyendo el(los) nombre(s) completo(s) de su(s) beneficiario(s) final(es),	El oferente deberá aportar declaración jurada en la cual manifieste si ha sido condenado 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

Persona Física	Persona Jurídica
tipo y número de documento de identificación oficial. Artículo 35 del Reglamento a la LGCP.	Ílícito en la Función Pública”. En caso de haber sido condenado por tales actos, deberá indicar el delito por el que fue sancionado, así como el país en que se generó dicha acción.
Copia de cédula de identidad.	Certificación de Persona Jurídica o equivalente
El oferente deberá aportar declaración jurada en la cual manifieste si ha sido condenado por algún delito tipificado en la Ley N° 9699 “Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos”	Último Reporte de Beneficiarios Finales (reporte emitido por el BCCR de forma digital), en la que se detalle la participación accionaria hasta persona física; o en su defecto deberá aportar certificación notarial de la naturaleza, cantidad y distribución del capital social, con vista en el libro de accionistas debidamente legalizado. La certificación debe tener una fecha de emisión no mayor a un mes, a partir del momento de la vinculación o actualización, o bien, en caso de ser consulta electrónica (BCCR) la fecha de emisión de este documento no debe ser mayor a 15 días naturales y debe contar con el sello electrónico del BCCR.

^{1/} Ingresar a la siguiente dirección para 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).

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=l1sxHq2v002JJNEKy3Y5YCy8EFM2OnlAmY8LTJqcegZURFRYODc1STA2QIYzVINXNk5TWk03UFVFQS4u>

Después de recibir y evaluar la solicitud para ver si conviene hacer la contratación, se pedirá al Departamento de Proveeduría del Instituto que invite al interesado a presentar su propuesta de servicios.

6 SECCIÓN II REQUISITOS DE CONTRATACIÓN DE INTERMEDIARIOS

6.1. INVITACIÓN SICOP

La presentación de las ofertas se efectuará a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (en adelante SICOP), plataforma que será el canal exclusivo para todo el proceso de adjudicación (incluida la presentación de las facturas para el pago de comisiones).

6.2. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS OFERENTES:

6.2.1. DOCUMENTACIÓN Y DATOS PERSONALES:

Presentar un documento donde se indique:

Requisito	Aspectos por incluir
<ul style="list-style-type: none"> • Detalles de la persona oferente 	<ul style="list-style-type: none"> i. Nombre completo, identificación, licencia o registro SUGESE. ii. Copia por ambos lados de la cédula de identidad. En el caso de personas jurídicas, copia de la cédula de identidad del representante legal que firmará el contrato, así como personería jurídica de la sociedad participante.
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la oficina 	<ul style="list-style-type: none"> iii. Dirección exacta (provincia, cantón, distrito y otras señas) del lugar donde ubicará la oficina en la que se dará el servicio, así como el detalle de las oficinas en las que se ubicarán los puntos de cobro.
<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto 	<ul style="list-style-type: none"> iv. Números de teléfono y correo electrónico que se usarán para notificaciones o comunicados.

6.2.2. DECLARACIÓN JURADA:

Presentación de una declaración jurada donde se indique lo siguiente (no se requiere autenticación notarial):

Requisito	Aspectos por incluir
<ul style="list-style-type: none"> • Afiliación a la Caja Costarricense de Seguro Social 	<ul style="list-style-type: none"> i. Inscrito como trabajador independiente o patrono y estar al día en las obligaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuotas ante el FODESAF 	<ul style="list-style-type: none"> ii. Al día en el pago de las cuotas ante el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
<ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de contratar con la Administración Pública 	<ul style="list-style-type: none"> iii. No estar sujeto a la prohibición de contratar con la Administración Pública según el artículo 28 de la Ley General de Contratación Pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Estado financiero y legal 	<ul style="list-style-type: none"> iv. Está habilitado para el ejercicio del comercio y no haber sido declarado en estado de insolvencia o quiebra.
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento tributario 	<ul style="list-style-type: none"> v. Activo como contribuyente y al día con las obligaciones tributarias correspondientes, incluyendo el impuesto a personas jurídicas Ley 9024 (en el caso de que aplique).
<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de información en SICOP 	<ul style="list-style-type: none"> vi. La información contenida en las declaraciones juradas rendidas para inscribirse como proveedor

Requisito	Aspectos por incluir
	en SICOP. está incorporada y actualizada de conformidad con la legislación aplicable.
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad financiera y técnica	vii. Poseer capacidad financiera, especificaciones técnicas y experiencia para satisfacer el objeto a contratar.

6.2.3. ESCRITO DE COMPROMISO:

Presentación de un escrito comprometiéndose a cumplir con los siguientes aspectos:

- i. Infraestructura en tecnologías de la información y comunicación:
- ii. Compromiso de disponer de infraestructura en tecnologías de la información y comunicación para brindar los servicios de recaudación.
- iii. Obligaciones laborales:
- iv. Compromiso de asumir las obligaciones que como patrono correspondan, en caso de contratar personal para el desarrollo del servicio.

6.2.4. CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS:

Presentación de certificación de cuenta abierta en colones a nombre del oferente, indicando números de cuentas IBAN.

6.2.5. DECLARACIÓN JURADA SOBRE COMPROMISO DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES:

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

- i. Conocimiento del Lineamiento “Prácticas Sostenibles para el Proveedor Responsable Grupo INS”.
- ii. Aceptación de las obligaciones señaladas en el lineamiento.
- iii. Comprensión y aceptación de la facultad de fiscalización por parte de la Administración.

6.2.6. REQUISITOS ADICIONALES:

El oferente deberá aportar una declaración jurada indicando que posee los siguientes requisitos para la ejecución del servicio:

6.2.6.1. Conexión privada entre el INS y el intermediario, donde existen tres modalidades:

- 1- Línea Dedicada.
- 2- VPN Sitio a Sitio (red privada virtual).
- 3- VPN Cliente (red privada virtual).

Esta conexión dependerá de la cantidad de cajas que oferte el intermediario, para lo cual los técnicos del INS les indicarán la forma óptima de comunicación.

- 6.2.6.2. Impresora, preferiblemente deben de ser de inyección de tinta o láser para garantizar la legibilidad de las impresiones en los documentos y que los controladores sean los correspondientes
- 6.2.6.3. Computadoras, el sistema operativo, para lo cual se recomienda de Windows 10 o superior.
- 6.2.6.4. Acceso a internet, se recomienda que el equipo tenga un antivirus y un navegador de internet compatible con el sistema operativo instalado.
- 6.2.6.5. Un lector de archivos para la lectura de documentos en formato PDF

6.3. 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.

6.3.1. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

La persona adjudicataria deberá presentar una garantía de cumplimiento para respaldar sus obligaciones ante el INS y sus clientes, según la cantidad de puntos de servicio. Los montos requeridos son los siguientes:

De una a diez cajas	¢11.250.000,00 (Once millones doscientos cincuenta mil colones).
Más de diez a veinte cajas	¢22.250.000,00 (Veinte millones quinientos mil colones).
Más de veinte a treinta cajas	¢33.750.000,00 (Treinta millones setecientos cincuenta mil colones).
Más de treinta cajas	¢1 125 000,00 (Un millón ciento veinticinco mil colones) por caja adicional.

Si el cobro es anual, la vigencia de la garantía será de hasta dos meses adicionales a partir de la fecha de recepción definitiva del objeto contractual, según lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General de Contratación Pública (artículos 110 y 114).

Si el cobro es por época masiva, la vigencia de la garantía será desde 01 de noviembre hasta 30 de junio del año siguiente.

6.3.2. CONSTANCIA DE PÓLIZA DE RIESGOS DEL TRABAJO Y OTRAS PÓLIZAS

La persona que se adjudique el contrato debe aportar un certificado expedido por la autoridad competente que acredite las características y el estado de la póliza de riesgos laborales, indicando la validez, la situación, la tarifa, el importe asegurado y la prima, así como la actividad económica relacionada con el servicio contratado. El INS podrá comprobar las condiciones del seguro durante toda la duración del contrato para asegurar el cumplimiento.

6.3.3. OTRAS POLIZAS

El adjudicado podrá adquirir pólizas que le permitan mitigar los riesgos del servicio ofertado en cuanto a robo, actos de responsabilidad civil y dinero en tránsito con base en la operativa de su negocio.

6.3.4. 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 (¢337,50).

7 SECCIÓN III CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

7.1 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE COBRO DE DERECHOS DE CIRCULACIÓN

7.1.1 Una vez recibidos los requisitos indicados, mediante resolución formal el INS notificará el inicio de operaciones.

7.1.2 El Departamento Gestión Operativa y SOA del INS, será la dependencia responsable de coordinar el servicio.

7.1.3 El Instituto se reserva el derecho de realizar fiscalizaciones sin previo aviso a la persona contratista, las cuales estarán a cargo de la dependencia que disponga el INS.

7.1.4 El pago de comisiones se realizará únicamente en colones.

7.1.5 El porcentaje de comisión establecido para el servicio de recaudación de los derechos de circulación es de un 2.5 % sobre el monto total de cada recibo, con un límite de ¢ 6.000.00.

(Seis mil colones exactos) por transacción. Lo anterior sin incluir para el cálculo de comisión, el rubro del 13% de Impuesto al Valor Agregado sobre el Seguro Obligatorio Automotor.

7.1.6 Por los servicios de impresión de duplicados de recibos de derechos de circulación, sustituciones de placas, cambio de características y constancias de monto adeudado no se reconocerá comisión alguna.

7.1.7 El INS se reserva el derecho de realizar cambios en el sistema tecnológico de recaudación y/o comunicación en cualquier momento, para lo cual realizará la comunicación oportuna a la persona contratista antes del inicio del cobro masivo. La persona contratista deberá adecuarse a las especificaciones técnicas definidas por el INS, asumiendo en la totalidad los costos que esto genere, a fin de no menoscabar el servicio.

7.1.8 El Instituto se reserva el derecho de evaluar, anterior a la renovación del contrato, el comportamiento del intermediario y su nivel de recaudación, siendo que en caso de obtener una cantidad menor a las 1000 transacciones de recaudo, no procederá la renovación para el próximo período.

7.1.9 Para el depósito de los dineros recaudados producto del servicio, el INS pone a disposición, de manera exclusiva, las siguientes cuentas bancarias, ambas a nombre del Instituto Nacional de Seguros:

INSTITUCIÓN	NUMERO DE CUENTA	CUENTA CLIENTE
Banco Nacional de Costa Rica	160256-4	15100010011602563
Banco de Costa Rica	160452-0	15201001016045208

7.1.10 Para efectos de presentación de remesas y facturas, el Departamento de Gestión Operativa y SOA asignará a la persona contratada citas periódicas durante la ejecución del contrato.

7.1.11 Cumplir con los requisitos técnicos y pruebas de conexión (ancho banda), equipo de cómputo por caja y una impresora (láser o inyección de tinta)

7.2 OBLIGACIONES DEL RECAUDADOR DE DERECHOS DE CIRCULACIÓN.

7.2.1 Atender todos y cada uno de los puntos indicados en la GUÍA DE ATENCIÓN OBLIGATORIA PARA LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN DE LOS DERECHOS DE CIRCULACIÓN (anexo 1)

7.2.2 Informar al departamento de Gestión Operativa y SOA, nombre y datos de contacto del Coordinador Administrativo y Coordinador Técnico establecido para labores relacionadas con

cobro de Derechos de Circulación, asimismo, informar oportunamente cualquier cambio en las personas designadas.

7.2.3 Trasladar diariamente los dineros recaudados por concepto de derechos de circulación, cumpliendo con las siguientes consideraciones:

7.2.4 Utilizar las cuentas bancarias establecidas en el apartado anterior.

7.2.5 Realizar los depósitos en moneda nacional.

7.2.6 Depositar los recaudos el día hábil siguiente al día de la recaudación antes del mediodía.

7.2.7 Indicar en la referencia “Cobro SOA, dd/mm/aa (fecha del cobro), Número de caja central –en caso de tener más de una caja autorizada-”. Esta condición aplicará aún y cuando, por decisión de la persona contratista, el día siguiente hábil no brinden servicios (cierre por vacaciones, asueto o cualquier causa).

7.2.8 La persona contratista deberá abstenerse de utilizar, para la recaudación de derechos de circulación, los datáfonos que el Instituto asigna para el cobro primas de seguros.

7.2.9 Mantener las medidas de seguridad ofrecidas en la oferta sobre los formularios y marco plásticos entregados por el INS para la ejecución de las labores, así como la administración de claves y accesos a sistemas del personal a cargo. En horas de la noche y períodos de cierre de las oficinas, los formularios y marcos plásticos deben permanecer debidamente resguardados observando las medidas de seguridad ofrecidas.

7.2.10 Ejecutar la actividad contratada de forma directa, no se permite ceder los derechos y obligaciones derivados de la adjudicación del servicio (subcontratación).

7.2.11 Mantener informado al INS sobre los siguientes aspectos (la información deberá actualizarse antes del 31 de agosto de cada año):

7.2.11.1 Horario que ofrecerá cada punto de cobranza, incluyendo la anotación de aquellos puestos en los que se ofrecerá el servicio durante fines de semana y feriados.

7.2.11.2 Periodo de ejecución, según las siguientes opciones. Desde el primer día hábil de noviembre del año actual hasta el último día hábil de enero del año siguiente. b. Desde el primer día hábil de noviembre del año actual hasta el último día hábil de octubre del año siguiente.

7.2.11.3 Cualquier cambio de ubicación de cajas o puntos de servicio, quedará sujeta a conveniencia del INS según distribución total de puntos de servicio.

7.2.12 Asistir a las citas que brinde el Departamento Gestión Operativa y SOA, a efectos de realizar la liquidación de remesas y demás trámites atinentes a la rendición de cuentas por la recaudación de los derechos de circulación.

7.2.13 Atender en igualdad de condiciones a los clientes que demandan el pago de los derechos de circulación, AGV, placas temporales, vehículos de matrícula extranjera y depósitos voluntarios, como a los clientes que requieran trámites que no generan pago de comisiones

(consultas de monto a pagar, duplicados de derechos de circulación, sustituciones de placas, cambios de características y constancias de monto adeudado).

7.2.14 Asumir la responsabilidad administrativa y/o penal, por eventuales robos, pérdida o hurto de dinero o formularios que sea atribuible al personal administrativo a su cargo.

7.2.15 Custodiar por cinco (05) años los documentos relacionados con solicitudes de duplicados, cambios de placa y sustituciones y tenerlos a disposición en el momento que el Instituto los requiera como respaldos a los trámites indicados.

7.2.16 En caso de ser necesario, el adjudicatario anulará, previo al cierre de caja, toda aquella transacción que resulte erróneas. En caso de haberse impreso el recibo, el formulario completo debe ser remitido junto con la liquidación final de formularios.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento

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	Cinthia Delgado Cambronero	William de la O Villalobos, Ronny Rodriguez Garita	Maureen Vega Barrientos Vivian Diaz Cruz	

10 ANEXOS

ANEXO 1

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

DEPARTAMENTO GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURO OBLIGATORIO AUTOMOTOR

**GUÍA DE ATENCIÓN OBLIGATORIA PARA LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN DE LOS
DERECHOS DE CIRCULACIÓN**

2024

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	20
OBJETIVO GENERAL	20
REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS	20
1. Entrega de formularios Derecho de circulación y marcos plásticos.....	20
2. Cobro del derecho de circulación.....	22
3. Entrega de remesas semanales	23
4. Emisión de duplicados.....	9
5. Sustituciones de placa.....	25
6. Liquidación de formularios.....	10
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N°1	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

La presente guía de atención obligatoria para los servicios de recaudación de los Derechos de Circulación tiene como fin, explicar de manera general los principales procedimientos relacionados con la tramitología que se genera a raíz del cobro de dichos derechos, entre ellos:

Requisitos y procedimientos que van desde la entrega de formularios previo al inicio del cobro hasta la liquidación de papelería al concluir el cobro masivo.

Descripción paso a paso de los requisitos necesarios para la entrega semanal de remesas por parte del recaudador central hacia el Instituto Nacional de Seguros, así como una visión global del cobro del derecho de circulación, generación de duplicados y sustituciones de placas.

Por último, hace énfasis en el cierre del cobro masivo, el procedimiento a seguir en esta etapa final y la importancia de un buen control por parte del recaudador central en cuanto al tema de la papelería oficial de cobro.

OBJETIVO GENERAL

Documentar los requisitos y procedimientos a seguir por los intermediarios o ADJUDICATARIOS para el cobro del derecho de circulación mediante una síntesis detallada de los procesos ya establecidos por la Dirección de Seguros Obligatorios del Instituto Nacional de Seguros, con el fin de brindar una guía práctica para la adecuada remisión, control y resguardo de la información por parte de los responsables de recaudar los Derechos de Circulación, con base en lo estipulado contractualmente para este fin.

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS

1. Entrega de formularios Derecho de circulación y marcos plásticos

Asignación de formularios antes del inicio del cobro masivo:

1. El departamento de Gestión Operativa y SOA asignará a cada Intermediario/Adjudicatario/ (recaudador Central o su representante) una cita, donde se señala la fecha y el lugar establecido para retiro de los formularios y marcos plásticos a utilizarse para el cobro del derecho de circulación anual.

2. El Intermediario/Adjudicatario deberá indicar con anticipación a la fecha señalada, al departamento de Gestión Operativa y SOA el nombre e identificación de la (s) persona (s) que se presentarán a retirar los formularios.
3. El representante de la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor entregará al representante del Intermediario/Adjudicatario en la fecha y hora señalada, una cantidad de formularios y marcos plásticos, los cuales estarán debidamente numerados en forma consecutiva. Se entregará misma cantidad de formularios y marcos plásticos. La determinación de la cantidad se basará en el historial de recaudación de períodos anteriores por Intermediario/Adjudicatario y para los Intermediario/Adjudicatarios de reciente ingreso se programará una cantidad promedio a criterio de la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor.
4. El Intermediario/Adjudicatario o su representante deberá revisar cada uno de los formularios y marcos plásticos, verificando que se cumpla con la cantidad de formularios que la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor indica estar entregando, así como que se cumpla con la numeración consecutiva correcta y la calidad de estos para su uso, asimismo, deberá contar detalladamente los marcos plásticos asegurándose que la cantidad que se indica estarle entregando, sea correcta.
5. Una vez verificados los formularios y marcos plásticos brindados por el INS, tanto el Intermediario/Adjudicatario como el representante de la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor deberán firmar el acta de entrega de formularios correspondiente. (ver anexo 1).
6. Una vez firmada el acta no se recibirá ningún tipo de reclamo de parte del Intermediario/Adjudicatario respecto a la cantidad o calidad de los productos entregados.

Asignación de formularios adicionales (Posterior al inicio del cobro masivo):

1. En caso de requerirse mayor cantidad de formularios y marcos plásticos durante el transcurso del período de cobro masivo o bien durante el resto del año para aquellos Intermediarios/Adjudicatarios que deseen seguir cobrando posterior al cobro masivo, el Intermediario/Adjudicatario deberá solicitar por escrito a la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor la asignación de una cantidad adicional de formularios y/o marcos plásticos.
2. La Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor por su parte, procederá a realizar estudio de consumo de formularios del solicitante con base en sus registros y

quedará a criterio de esta, asignar formularios adicionales, así como brindar la cantidad solicitada o una menor.

3. La Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor indicará al Intermediario/Adjudicatario la fecha y hora del retiro de formularios adicionales, siguiendo el mismo procedimiento de entrega indicado para la asignación original de formularios antes de inicio del cobro masivo.

2. Cobro del derecho de circulación

El cobro del derecho de circulación puede ser realizado de acuerdo a las siguientes reglas: y El cajero deberá solicitar al pagador el número de placa del vehículo a pagar y consultar a qué tipo de vehículo corresponde (particular, carga liviana, carga pesada, motocicleta, autobús, taxi, entre otros), en caso de que la placa no pueda ser cobrada por el recaudador, este debe de dirigir al cliente a la Sede para su debida atención.

- El cajero debe corroborar el tipo de vehículo que el cliente desea cancelar, a fin de digitar correctamente el tipo y número de placa en el sistema de pago de Derechos de Circulación, posteriormente debe de verificar el nombre del propietario con el fin de actualizarlo si así corresponde, a fin de evitar inconvenientes con la emisión del documento oficial.
- El cajero deberá verificar en el sistema que el vehículo cuente con Inspección Técnica Favorable, de no contar con este requisito actualizado, no podrá ejecutarse el cobro, y se indicará al cliente que debe dirigirse a la estación de donde realizó su Inspección Técnica Vehicular o comunicarse bien al número **que dispone la empresa que está brindando el servicio de inspección vehicular**, ya que solamente esa entidad tiene potestad de variar la base de datos en este sentido y por tanto, ni el Intermediario/Adjudicatario ni el INS tienen acceso a variación de esa información. En caso de que el vehículo no cuente con Inspección Técnica Vehicular favorable, se puede hacer un Depósito Voluntario Sobre Rubros del Derecho de Circulación, para evitar acumular intereses en el Marchamo (pago sin inspección Vehicular).
- De cumplirse los requisitos para el pago, el cajero deberá solicitar al pagador la cédula de identidad o identificación y verificar que se trate de un documento oficial y veraz, asimismo, deberá incluir en el sistema de pago, los datos correspondientes al pagador del Derecho de Circulación. El pago del derecho de circulación podrá efectuarlo tanto el propietario del vehículo como cualquier persona que cumpla con los requisitos para el pago.

- De existir en el sistema alguna marca que impida el pago, el cajero deberá de indicar al cliente que se comunique con una sede del INS a fin de que le indiquen como solucionar el problema.
- El cajero antes de generar el pago del Derecho de Circulación debe ofrecer e indicarle al pagador la información correspondiente a los seguros autoexpedibles que se comercializan con el Derecho de Circulación a fin de promover la venta de estos. Si el cliente así lo desea, el cajero procederá a marcar los Seguros Autoexpedibles en el sistema para la posterior generación e impresión del Derecho de Circulación.
- Queda a criterio del Intermediario/Adjudicatario asumir bajo su propio riesgo la recepción del pago de los derechos de circulación con cualquier medio que así lo desee (efectivo, cheque, tarjeta, transferencia), **siempre y cuando sean realizados a sus cuentas personales.**
- Lo anterior debido a que el depósito de las sumas recaudadas en su totalidad debe ser trasladadas al INS **únicamente en efectivo o transferencia electrónica a las cuentas bancarias y plazos fijados,** tal como lo establece el contrato

En ningún caso podrán utilizarse para el cobro de los derechos de circulación los datafonos facilitados por el INS.

3. Entrega de remesas semanales

Una vez iniciado el cobro masivo del derecho de circulación, es responsabilidad del recaudador central presentar una remesa semanal con el detalle de la recaudación correspondiente.

Para esto, la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor establecerá un día y hora a la semana, la cual se notificará antes del inicio del cobro, en la cual el recaudador debe presentar la remesa al correo buzonremesaso@grupoins.com misma que debe estar conformada por los siguientes documentos:

- Informe de liquidación semanal.
- Informes de cierre diarios del recaudador central.
- Asientos de cierre diarios del recaudador central.
- Copia de los depósitos o transferencias por cada día de recaudación.

- Factura electrónica en PDF que detalle el monto de comisión por Seguro Obligatorio y por cada uno de los Seguros Autoexpedibles (Responsabilidad civil, Su vida, Más protección, entre otros), una sola factura con todos los datos.

La factura electrónica deberá contener los requisitos establecidos por el Ministerio de Hacienda, además de los siguientes datos adicionales: número de Remesa y fechas que la comprenden, detalle de la factura indicando la comisión facturada por Derechos de Circulación y/o por seguros autoexpedibles. Además, debe enviarse junto con los archivos XML generados (factura XML y el documento de respuesta del Ministerio de Hacienda con la factura debidamente aceptada)

- Entero a favor de Gobierno, con el monto calculado con la siguiente fórmula:

(Monto de la factura * 0,0025) + Monto de Reintegro

Monto de la factura = Monto sin IVA

Para facilitar la determinación del monto del reintegro

se recomienda usar la siguiente tabla:

De ¢ 0 a ¢ 25,000	¢10,00
De ¢ 25,001 a ¢75,000	¢12,50
De ¢ 75,001 a ¢ 100,000	¢15,63
De ¢ 100,001 a ¢250,000	¢31,25
De ¢ 250,001 a ¢500,000	¢62,50
De ¢ 500,001 a ¢ 1,000,000	¢78,13
De ¢ 1,000,001 a ¢ 1,500,000	¢156,25
De ¢ 1,500,001 en adelante	¢312,50

4. Emisión de duplicados

Se emiten duplicados en los casos de extravió, robo o por deterioro, para este último caso debe de presentarle el documento deteriorado, junto con el sticker, para su sustitución.

Requisitos para el propietario registral:

- Identificación vigente y en buen estado.
- Nota con solicitud de duplicado de derecho de circulación debidamente firmado.

Requisitos para una tercera persona que solicita el duplicado:

- Identificación vigente y en buen estado.
- Autorización del propietario, autenticada por un notario.

Si cumple con todos los requisitos descritos anteriormente, se procede a emitir el duplicado del derecho de circulación correspondiente y se entrega al cliente el documento y el marco plástico.

5. Sustituciones de placa Temporal a Registral o de pago sin Inspección Vehicular a Derecho de Circulación

Esta sustitución opera cuando se va a pasar de una placa temporal a la placa Registral o bien de una placa pagada sin Inspección Vehicular a Derecho de Circulación

Se realizan sustituciones de placa siempre que se cumplan con todos los requisitos siguientes:

- Identificación vigente y en buen estado.
- Comprobante original del pago temporal.
- Título de propiedad o certificación rápida del Registro Nacional de la Propiedad.
- Inspección Vehicular favorable incluida en la Base de Datos del SICSOA.

6. Liquidación de formularios

Una vez finalizado el cobro masivo de Derechos de Circulación, es responsabilidad del Intermediario/Adjudicatario a nombre del recaudador central iniciar un proceso a nivel interno de recolección de colillas, formularios en blanco y formularios nulos tramitados en cada una de sus cajas.

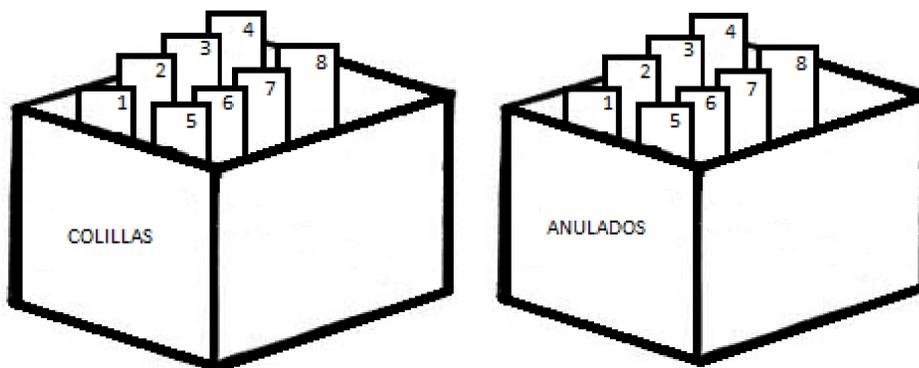
La Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor indicará a cada recaudador central una cita de liquidación del cobro masivo de Derechos de Circulación, donde se indicará fecha, hora y lugar donde el Intermediario/Adjudicatario deberá entregar toda la papelería correspondiente, que resultó como parte de la gestión de cobro, así como los remanentes de papelería sin uso o anulados.

La información y papelería, debe ser presentada por parte del Intermediario/Adjudicatario de la siguiente manera:

1. Las colillas originales y duplicados deben estar en un mismo grupo. Los formularios anulados deben estar separados en otro grupo, estos deben estar completos.
2. Las colillas deber estar perfectamente ordenadas de manera ascendente (ver imagen n°1) tanto para colillas originales y los formularios nulos. Los formularios y colillas correspondiente a anulados deben venir sellados como tales, de manera que no exista duda de que corresponde a un formulario en esa calidad.

Imagen n°1

Orden ascendente de colillas originales y anuladas



3. Los formularios en blanco deben estar ordenados completamente aparte de las colillas. Estos deben encontrarse debidamente registrados en el sistema de cobro, por lo que debe realizarse la devolución a nivel del sistema.
4. El Intermediario/Adjudicatario debe identificar y señalar las colillas y formularios anulados dentro del consecutivo presentado.
5. El Intermediario/Adjudicatario deberá presentar un documento dirigido a la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor, que detalle toda la papelería presentada, así como los documentos faltantes. Este documento será recibido y firmado por el representante de la Unidad de Cobranza de Seguro Obligatorio Automotor una vez revisada toda la documentación.

La revisión de toda la papelería se realizará por parte de funcionarios de la Unidad de Cobranza de la Unidad de Cobranza del Departamento de Gestión Operativa y SOA , en presencia de los representantes del Intermediario/Adjudicatario para que no existan dudas sobre lo que se está presentando y recibiendo.

En caso de encontrarse por parte de los funcionarios INS algún otro faltante de papelería y es verificado por el Intermediario/Adjudicatario, la Unidad de Cobranza del Seguro Obligatorio Automotor emitirá un documento indicando la papelería real faltante, el mismo deberá de ser firmado por el Intermediario/Adjudicatario.

7. En caso de presentarse inconsistencias, la Unidad de Cobranza del Departamento de Gestión Operativa y SOA notificará, días posteriores a la liquidación de papelería, el cobro de multas o la aplicación de la sanción correspondiente, según sea faltante en papelería o de dineros de acuerdo con lo establecido en el adendum al contrato firmado.

Nota: En el proceso no masivo esta liquidación y entrega de formularios, se realiza de forma semanal, para lo que el responsable de la remesa de la Unidad de Cobranza estará remitiendo vía correo al RC el cronograma de fechas y horas establecidas, para la coordinación respectiva

Acta de Entrega de Formularios



Instituto Nacional de Seguros
Seguro Obligatorio Automotor

Acta de Entrega de Formularios

Recaudador: RECAUDADOR CENTRAL _____

Asignación: ASIG- _____ Período: 20 _____

Caja: _____ Tipo de Caja: RECAUDADOR CENTRAL

De conformidad con lo estipulado en el contrato que regula la recaudación de los Derechos de Circulación para este Período de Cobro, se hace entrega de formularios de recibo único en blanco según se detalla:

Tipo de Comp: DERECHOS DE CIRCULACION	Inicial: _____	Final: _____
Fecha de Entrega: _____	Total de Formularios: _____	

Marcos Plásticos	Cantidad
Automóvil	
Moto	
Total	

La persona autorizada por el recaudador, con su firma, certifica haber revisado en el momento y recibido a su entera satisfacción los documentos anteriormente mencionados, asumiendo la responsabilidad contractual establecida.

Se recuerda que la próxima solicitud de formularios será por escrito y esta dependencia tendrá 3 días hábiles para su entrega, con el fin de realizar el estudio pertinente de recibos utilizados, de acuerdo con las remesas entregadas y aceptadas en su momento.

Lo anterior para que se tomen las previsiones del caso.

Los formularios asignados deben ser utilizados en la Caja estipulada, de no ser así, se aplicará la sanción respectiva.

Atentamente,

Unidad de Cobranza SOA
ENCARGADO

Hecho por:

Entregado por:

Recibido por:

Módulo de Contralora