

Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización laboral de la Caja
Costarricense del Seguro Social
Teléfono 2522-3600 Fax No. 2522-3643

**INVITA A PARTICIPAR EN LA
LICITACIÓN PÚBLICA**

TERMINOS DE REFERENCIA

**“Contratación de servicios para trámite de
retiro del FCL”
Creación del Registro de Prestatarios del servicio**

Contenido

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	4
2. CONDICIONES GENERALES	5
3. ADMISIBILIDAD	6
4. CONDICIONES ESPECÍFICAS	7
4.1. Sobre la adjudicación	7
4.2. Vigencia de la oferta	8
4.3. Vigencia del contrato.....	8
4.4. Precio a pagar por los servicios:.....	8
4.5. Reajustes o revisiones de precios.....	9
4.6. Inicio del contrato.....	10
4.7. Forma de pago.....	11
4.8. Supervisión de la ejecución del contrato.....	11
4.9. Plazo de adjudicación	12
4.10. Formalización de la contratación	12
4.11. Condiciones de la prestación de los servicios.....	12
4.12. Multas.....	12
4.13. Garantías.....	13
5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN	13
6. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	14
ANEXO 1.....	15
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN.....	15
ANEXO 2 REQUISITOS PARA TRÁMITES.....	21
ANEXO 3.....	22
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	22
ANEXO 4.....	24
DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LAS MULTAS.....	24
ANEXO 5.....	37
ESTADÍSTICAS DE CANTIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS EN 2019 SEGÚN UBICACIÓN DE OFICINA Y TIPO DE TRÁMITE	37

ANEXO 6.....	40
ESTUDIO DE MERCADO	40

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere contratar el servicio de atención a los afiliados a la OPC CCSS para el trámite de retiro del FCL, al tratarse de un servicio estratégico para la OPC CCSS, para que sea realizado por terceros debidamente calificados, en la modalidad de entrega según demanda.

La Operadora de Pensiones Complementarias de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) en adelante “OPC CCSS”, por su naturaleza residual es la operadora de pensiones que posee la mayor cantidad de afiliados al Fondo de Capitalización Laboral. No obstante, de conformidad con la Ley de Protección al Trabajador, la comisión que cobra no puede ser superior a los costos operativos anuales, más un porcentaje de capitalización necesario para el crecimiento de la comisión.

Por lo anterior, la OPC CCSS, una vez realizado el respectivo estudio técnico y económico de costo-beneficio, se ha decidido contratar la prestación de una serie de servicios para aprovechar economías de escala y así evitar incurrir en costos que pueden ser muy elevados.

A partir del año 2015, el nivel de desempleo ha venido en aumento y dicho incremento ha ocasionado una gran cantidad de trámites de retiros que realizan los afiliados al fondo de capitalización laboral que administra la OPC CCSS. Ello obliga a la Operadora a contar con infraestructura adecuada para dar un servicio de calidad y atender a los afiliados que mayoritariamente prefieren realizar sus trámites de retiro de forma presencial.

Sumado a lo anterior, la Operadora cuenta con afiliados que trabajan en actividades cíclicas y estacionales, en las cuales la rotación de personal es muy alta y por ende los retiros asociados a ese tipo de empleo también lo son.

Por su parte, para atender las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, la OPC CCSS cuenta con una capacidad instalada que se da en las oficinas centrales en San Pedro y en 2 sucursales unipersonales adicionales ubicadas una en Liberia y otra en Guápiles. Eso hace que la cobertura a nivel nacional sea muy limitada.

Es por ello por lo que, la contratación de entidades (modelo de negocio), que ya cuentan con sucursales distribuidas en todo el país es una opción económicamente más viable para la Operadora. De esta forma, y con la pretensión de ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional, prestados con un nivel de calidad óptimo al menor costo posible, se contratarán a todos los oferentes que cumplan con las condiciones requeridas por la OPC CCSS para la prestación del servicio.

Los servicios que se requiere contratar son los de atención de los trámites de retiro del FCL, de forma que funcionen como plataformas remotas de la Operadora. Dicho servicio incluye:

- Atención presencial de los clientes.

- Revisión de la documentación presentada.
- Verificación de cumplimiento de los requisitos para solicitar el retiro.
- Recepción de los documentos de soporte.
- Gestión y trámite de la solicitud de retiro en el sistema web o de forma manual a través del formulario impreso suministrado por la OPC (completar el formulario electrónico imprimir la solicitud, digitalizar (escanear) los documentos necesarios para el retiro y enviar la documentación vía correo a la operadora).
- Adicionalmente se harán cargo de la entrega de estados de cuenta con el saldo de los fondos y de la actualización de la información del afiliado.

La contratación del servicio se hará efectiva a través de la conformación de un Registro de prestatarios del servicio de trámite del retiro del FCL, lo que significa que todos aquellos oferentes que cumplan con los requisitos obligatorios establecidos en este cartel serán adjudicatarios y por lo tanto ingresarán al Registro de Prestatarios conformado a partir de la firma del contrato con la OPC CCSS en las condiciones previstas en este pliego.

La prestación de los servicios se contratará en la modalidad de entrega según demanda de acuerdo con lo que dispone el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa que señala: “Cuando las condiciones del mercado, así como la alta y frecuente demanda de servicios lo recomienden, se podrá pactar el compromiso de suplir los servicios, según las necesidades puntuales que se vayan dando durante un período determinado.”

Esto significa que la OPC CCSS no da una garantía mínima de ingresos por los servicios contratados, visto que su prestación dependerá del nivel de demanda que se tenga.

No obstante, se pone a disposición de los oferentes un estudio de la demanda aproximada según los datos históricos con que cuenta la Operadora, visibles en el Anexo 5 de este cartel.

REFERENCIA DEL COSTO ESTIMADO

El costo estimado anual por la OPC CCSS para esta contratación es de ₡240,000,000 (doscientos cuarenta millones de colones), # de partida 1.03.06. Dado que la contratación es por demanda, el monto se cancelará conforme a la cantidad de trámites realizados a cada proveedor.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. Presentación e información que deben contener las ofertas, sería lo siguiente:

- Nombre y número de identificación de la persona física o jurídica del oferente.
- Dirección exacta, número de teléfono y correo electrónico.
- En caso de presentar su oferta en carpetas comprimidas, utilizar el formato punto zip.
- Debe de indicar nombre del encargado de parte del oferente, número directo y correo electrónico.

- Cantidad, horario de atención y ubicación exacta de cada uno de puntos de atención que posee el oferente cuya disponibilidad se ofrece.

3. ADMISIBILIDAD

3.1 Requisitos para ser Prestatario del servicio:

Los interesados en participar deben al menos cumplir con los siguientes requerimientos:

- Ser una entidad jurídica regulada por el CONASSIF y SUGEF.
- No debe contar con contratos vigentes ni convenios con alguna Operadora de Pensiones.
- No puede ni debe pertenecer a un conglomerado financiero que posea una Operadora de Pensiones.
- Contar con oficinas que brinden atención a los afiliados a la OPC CCSS en jornada igual y diferente a la que atiende la OPC CCSS. Como mínimo deberán prestar los servicios en el mismo horario de atención al público que mantiene la OPC CCSS, a saber, de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes en jornada continua, con la posibilidad adicional de facilitar el servicio durante los fines de semana y en horario posterior a las 5 p.m. de forma tal que los afiliados a la OPC CCSS, tengan la opción de realizar sus trámites en las oficinas de la entidad contratada.
- Contar con una experiencia mínima de 10 años en la prestación de servicios financieros al objeto de la contratación por la OPC CCSS a fin de asegurar que el servicio que se brindará a los afiliados a la OPC CCSS sea de calidad.
- Debe estar sujeto al cumplimiento de la Ley 8204.
- Poseer vigentes antes y durante la vigencia de la presente contratación todos los permisos, licencias y cualquier otro requerimiento legal necesario para llevar a cabo su labor, incluyendo la(s) póliza(s) del Instituto Nacional de Seguros (I.N.S.) con la capacidad de cubrir cualquier eventualidad o accidente y su respectiva responsabilidad Civil.
- Comprometerse a atender a los afiliados de la OPC CCSS en los mismos horarios que tienen las oficinas ofrecidas para ejecutar este contrato (Horario Lunes a viernes de 08:00a.m a 05:00p.m.).

3.2 Requisitos de la infraestructura con la que debe contar el oferente

- Disponer de oficinas con privacidad y comodidad para la atención de los afiliados a la OPC CCSS, dado que el trámite de retiro puede tardar en promedio entre diez y quince minutos.
- Disponer de instalaciones permitan la atención de los afiliados a la OPC CCSS de forma individual, cómodamente sentados, tanto en el tiempo de espera como durante la atención del trámite respectivo.
- Disponer de al menos dos usuarios en cada centro de atención con conocimientos y habilitados para la atención y la prestación de servicios a los afiliados a la OPC CCSS, cada uno con su debido puesto de atención al público.

- Cada puesto de trabajo debe disponer de al menos una computadora con acceso a internet y con los equipos que le permitan escanear e imprimir documentos.

3.3 Requisitos del personal ofrecido para la atención de los afiliados:

- El oferente debe comprometerse a que el personal que disponga para atender a los afiliados a la OPC CCSS cuente al menos con el grado académico de bachillerato de la educación diversificada.
- El oferente debe comprometerse a que el personal que disponga para atender a los afiliados a la OPC CCSS, cuente con conocimientos y un mínimo de seis meses de experiencia en servicio al cliente, atención de clientes molestos y quejas.
- El oferente debe comprometerse a que el personal tenga conocimientos en la Ley 8204, Reforma integral a la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo

3.4 Requisitos de cobertura geográfica

El oferente debe brindar cobertura en todo el territorio nacional o al menos en más del 50% de las provincias del país. Si no cumple con estas condiciones, deberá demostrar que cuenta con cobertura geográfica en las zonas en las que la OPC CCSS no cuenta con oficinas regionales, esto lo deberá realizar aportando un detalle de la cobertura geográfica con la que cuenta.

Para demostrar el cumplimiento de todos los requisitos mínimos obligatorios establecidos en la cláusula 3 de Admisibilidad, los oferentes, a través de su representante legal, deberán rendir declaración jurada detallando cómo cumplen cada una de las condiciones requeridas en el cartel.

La OPC CCSS se reserva el derecho de verificar la información consignada en las declaraciones juradas rendidas por los oferentes.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

4.1. Sobre la adjudicación

El servicio por contratar será adjudicado a todos los oferentes que cumplan con los requisitos de obligatorios previstos en este cartel.

Todos los adjudicatarios en condición de Contratistas conformarán el Registro de Prestatarios del servicio de trámite del retiro del FCL de la OPC CCSS, por el período contractual definido en este pliego de condiciones, dado que el propósito de la Operadora es contar con la mayor cantidad de puntos de atención a nuestros afiliados en todo el país, a través de la contratación de terceros debidamente calificados.

Al tratarse de contratos de servicios suscritos en la modalidad de entrega según demanda, la adjudicación se hará sobre el precio unitario por cada trámite según el monto definido en este cartel.

4.2. Vigencia de la oferta

Se deberá indicar el plazo de vigencia de la oferta, el cual no podrá ser menor de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de apertura de las ofertas.

4.3. Vigencia del contrato

El plazo de vigencia del contrato será de un año el cual será podrá ser prorrogado hasta por 3 años más, para un total de 4 años.

4.4. Precio a pagar por los servicios:

Los servicios serán pagados de acuerdo con las siguientes condiciones, a partir de un precio unitario por trámite definido en este pliego por la OPC CCSS, según la cobertura con que cuente el Contratista, como se explica en este apartado.

Se aclara que el precio unitario definido por la OPC CCSS se basa en un estudio de razonabilidad de precios visible en el Anexo 6:

El pago a cada Contratista se hará de la siguiente forma:

a) **Cobertura geográfica.** A los Prestatarios con mayor cobertura geográfica se le cancelará el monto de **¢2600** por trámite y así sucesivamente de acuerdo con el porcentaje de cobertura ofrecido.

% cobertura	Detalle	Cantidad de sucursales requeridas	Precio de referencia máximo a pagar por cada trámite de retiro
100%	Cobertura en todas las provincias del país	Más de 50 sucursales	¢ 2,600.00
>50% y <100%	Cobertura en al menos 4 de las 7 provincias del país	Más de 18 sucursales	¢ 2,000.00
>10% y <50%	Cobertura en al menos 3 provincias de país	Más de 5 sucursales	¢1,500.00
10%	Cobertura en al menos 2 provincia del país	Más de 1 sucursal	¢ 1,200.00

b) **Cobertura geográfica específica:** A los Prestatarios que tengan mayor cobertura geográfica para los lugares específicos en los que la OPC CCSS no tenga acceso, se pagará un monto de **¢2,600 por trámite**, ya que según estudios realizados falta cubrir cobertura en estas zonas.

% cobertura	Detalle	Precio de referencia máximo a pagar por cada trámite de retiro
100%	Cobertura (presencia) en todos los siguientes cantones: Upala, Nicoya, Parrita, Coto Brus, Matina, Talamanca.	₡ 2,600.00

Nota: Los cantones prioritarios serán revisados cada año, por lo que la OPC CCSS podrá incluir o excluir oficinas prioritarias antes de hacer cada prórroga anual.

El monto por cancelar a los contratistas contemplará todos los impuestos, considerando que la OPC CCSS no está exenta del pago de impuestos.

De acuerdo con el artículo 26 y para efectos del reajuste de precios, la estructura del precio estimada propia de este servicio se establecerá de la siguiente forma:

Insumo:	25%
Gastos Administrativos:	5%
Mano de Obra:	60%
Utilidad:	10%

4.5. Reajustes o revisiones de precios.

Según lo indicado en el artículo 18 de la LCA y 31 del RLCA las partes estarán obligadas a fundamentar su gestión y a aportar las pruebas en que sustenten su dicho, tomando en cuenta las regulaciones específicas de la materia, según la estructura de precios solicitada en el cartel y los índices de precios correspondientes al servicio brindado. El reajuste solicitado se hará mediante la siguiente fórmula matemática:

$$P_v = P_c \left[MO \left(\frac{i_{MOtm}}{i_{MOtc}} \right) + I \left(\frac{i_{lti}}{i_{ltc}} \right) + GA \left(\frac{i_{GAtg}}{i_{GAtc}} \right) + U \right]$$

Dónde:

P_v= precio de variación

P_c= precio del contrato

MO=Porcentaje de mano de obra del precio cotizado

i_{MOtm}= índice mano de obra del mes al cobro

i_{MOtc}= índice base mano de obra(mes fecha de apertura de las ofertas)

I=Porcentaje del insumo del precio cotizado

i_{lti}= índice de insumo del mes al cobro

i_{ltc}= índice de insumo base (mes de fecha de apertura de las ofertas)

GA= Porcentaje de gastos Administrativos del precio cotizado

iGAtg= índice gastos administrativos mes al cobro

iGAtc= índice gastos administrativos base (mes de fecha de apertura de las ofertas)

U= Porcentaje de la utilidad del precio cotizado

Los índices a utilizar serán los publicados por el BCCR en la página <http://www.bccr.fi.cr>:

- Mano de obra: Índice de salarios mínimos nominales (ISMN)
- Insumos: Índice de precios al productor de Servicios (IPP-S)
- Gastos administrativos: Índice de precios al consumidor (IPC)

4.6. Inicio del contrato

Se requiere que, una vez firmado el contrato respectivo, se lleve a cabo una reunión inicial para definir el cronograma de trabajo en el que se incluirá la fecha de inicio para la prestación del servicio, se realice en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

El plazo de implementación no podrá ser superior a los tres meses.

Actividad	Observación	Plazo estimado de ejecución
Adjudicación		Plazo de 30 días hábiles como máximo
Adjudicación en firme		Plazo acto en firme 10 días hábiles
Refrendo interno		15 días hábiles
Orden de inicio (Reunión inicial)	La reunión tiene como fin definir el cronograma de trabajo con responsables.	Máximo 5 días hábiles después de firmado el contrato.
Habilitar usuarios	La entidad en convenio debe solicitar a la Operadora la creación de los usuarios necesarios que tendrán acceso al sistema.	1 semana a partir del recibo de las solicitudes de creación de usuarios.
Capacitaciones	Antes de la prestación del servicio es necesario capacitar al personal que atenderá a los afiliados y realizará los trámites de retiro.	1-2 días hábiles. La fecha para realizar las capacitaciones se acordará en la reunión inicial. Dependiendo de la cantidad de proveedores, el plazo para el proceso de capacitaciones podrá extenderse hasta por mes y medio.

<p>Inicio prestación del servicio</p>	<p>La prestación del servicio se dará una vez que se hayan creado los usuarios y estén debidamente capacitados</p>	<p>No puede ser superior a los 3 meses de la firma del contrato.</p>
--	--	--

4.7. Forma de pago

El pago de los servicios prestados se hará de forma mensual contra presentación de un informe que describa la cantidad de gestiones tramitadas, según el formato suministrado por la Operadora de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social y la factura respectiva.

La Operadora de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social contará con un plazo de 30 días hábiles para revisar la información y aprobar la factura.

El pago no podrá cubrir servicios prestados de manera defectuosa en las siguientes condiciones:

- Trámites que se hayan ingresado al sistema con errores ocasionados por omisiones en la revisión por parte de los colaboradores o trabajadores de la entidad contratada.
- Trámites ingresados de forma duplicada o que no cumplan con los requisitos definidos en el Anexo 2 de este cartel.

La OPC CCSS cancelará contra factura electrónica, de conformidad con el producto entregado y el visto bueno del responsable de la compra según el informe mensual rendido.

El pago de los servicios prestados se realizará mensualmente por parte de la OPC CCSS al adjudicatario, previa a la gestión de cobro de esta última, una vez que tal solicitud cuente con el visto bueno correspondiente por parte del administrador del contrato.

La OPC CCSS se compromete a realizar la acreditación del pago, en el mismo mes en el que recibe el cobro respectivo, y a comunicar a la entidad contratada cuando se haya efectuado el depósito para su respectiva confirmación.

Se deberá gestionar el pago mediante el Sistema de Compras Públicas SICOP a nombre de la Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización laboral de la CCSS, S.A, cédula jurídica 3-101-271020 y enviar la factura electrónica al correo facturas@opccss.fi.cr y el número de contacto es el 2522-3643.

4.8. Supervisión de la ejecución del contrato

El encargado del contrato es la Dirección Comercial, quien será la responsable técnica y administradora de la contratación por parte de la OPC CCSS, y quien será responsable de

verificar la correcta ejecución de esta contratación, por lo cual dará la aprobación del servicio que se haya recibido a total satisfacción.

La Dirección Comercial, a través de la Jefatura de Operaciones, será la responsable de verificar que el monto facturado corresponda a la cantidad de trámites realizados de manera satisfactoria.

Se entiende por satisfactoria aquella solicitud que cumpla con los requisitos establecidos en el Anexo 2 del presente cartel. Serán objeto de pago, además, aquellos trámites de retiro del FCL realizados de forma manual, es decir, a través del formulario impreso que la OPC CCSS defina siempre y cuando sean satisfactorios.

4.9. Plazo de adjudicación

La OPC CCSS contará con un plazo máximo para adjudicar de 30 días hábiles.

4.10. Formalización de la contratación

Una vez perfeccionada la relación contractual con el adjudicatario, se procederá con la confección del contrato el cual deberá firmar también el contratista mediante SICOP. Se requiere a su vez la cancelación de las especies fiscales respectivas y la entrega de la garantía de cumplimiento. Una vez recibida la cancelación de especies, se procederá con el envío de la orden de inicio para la ejecución contractual, momento a partir del cual iniciará el plazo de ejecución del contrato.

La reunión de inicio se coordinará una vez enviada la orden de inicio.

4.11. Condiciones de la prestación de los servicios

Para la prestación de los servicios la Operadora de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social suministrará al Contratista lo siguiente:

- a) Instalación de sistema SIRE (Sistema Integral de Retiro electrónico) para gestionar los trámites del FCL y retiro por quinto año).
- b) El Contratista deberá solicitar a la OPC CCSS la creación de los usuarios que considere necesarios para la prestación de los servicios.
- c) Formularios registrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la OPC CCSS. Se facilitarán en formato digital para la impresión por parte del Contratista.
- d) Capacitaciones para uso del sistema y sobre el Fondo de Capitalización Laboral y demás servicios ofrecidos por la OPC CCSS a sus afiliados.

4.12. Multas

Se establecen multas de acuerdo con los incumplimientos en la prestación de los servicios justificados y detallados en el Anexo 4 DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LAS MULTAS del presente cartel.

4.13. Garantías

Garantía de participación

Con el propósito de salvaguardar el interés institucional, los oferentes deberán entregar una garantía de participación correspondiente a ₡1.000.000,00 (un millón de colones con 00/100).

Deberá rendirse electrónicamente a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), de conformidad con lo establecido en el Reglamento de uso del Sistema sobre la rendición de garantías por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del R.L.C.A.

Garantía de cumplimiento

El adjudicatario, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación, debe depositar una garantía de cumplimiento según la siguiente tabla:

% cobertura	Detalle	Cantidad de sucursales requeridas	Precio de referencia máximo a pagar por cada trámite de retiro	Pago de garantía
100%	Cobertura en todas las provincias del país	Más de 50 sucursales	₡2,600.00	₡7.500.000
>50% y <100%	Cobertura en al menos 4 de las 7 provincias del país	Más de 18 sucursales	₡2,000.00	₡5.000.000
>10% y <50%	Cobertura en al menos 3 provincias de país	Más de 5 sucursales	₡1,500.00	₡3.000.000
10%	Cobertura en al menos 2 provincia del país	Más de 1 sucursal	₡1,200.00	₡1.500.000

Deberá rendirse electrónicamente a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), de conformidad con lo establecido en el Reglamento de uso del Sistema sobre la rendición de garantías por cualquiera de los medios que se indican expresamente el artículo 42 del R.L.C.A.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

Ver las especificaciones técnicas en Anexo 1.

6. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Anexo 3

OBSERVACIONES FINALES

En todo lo no previsto en estas especificaciones se aplicará la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y el 8R01 Reglamento del sistema de compras de bienes y servicios OPC CCSS publicado en la Gaceta No. 134 del 20 de julio del 2018.

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

a) CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

La prestación del servicio es responsabilidad única y exclusiva del contratista, la cual deberá asumir todos los costos y gastos que implique la ejecución de la presente contratación. Por tanto, entienden las partes que esta contratación no genera ninguna relación laboral entre ellas y con los colaboradores que el proveedor adjudicado ponga a trabajar como parte del contrato.

La OPC CCSS se compromete a cumplir las disposiciones del presente cartel y para ello podrá brindar a la empresa el espacio físico y cualquier información o documento requerido de una manera ágil, oportuna y responsable, salvo que mediará imposibilidad física o legal para ello.

Las obligaciones otorgadas a quien se adjudique no podrán ser cedidos, total o parcialmente, por las partes, sino es con el consentimiento previo, expreso y por escrito de la otra parte, en estricto apego a lo que establecen la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

El contratista debe mantener al día las pólizas de riesgos de trabajo de su personal y debe cumplir con las obligaciones de Seguridad Social y suministrar los recibos cuando así le sean requeridos.

Se realizará una evaluación anual del servicio, en el cual se valorará el nivel de satisfacción en virtud de la renovación anual del mismo, **ver anexo 7.**

b) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

De conformidad con el servicio que se requiere contratar, la OPC CCSS ofrecerá a sus afiliados el servicio de trámite de solicitudes de retiro del FCL en las oficinas de la entidad contratada.

En servicio incluye además la entrega de estados de cuenta impresos y actualizaciones de datos en caso de que el afiliado así lo solicite.

1. LOS SERVICIOS QUE BRINDARÁ LA ENTIDAD CONTRATADA:

La entidad contratada deberá ofrecer a los afiliados a la OPC CCSS los siguientes servicios:

A los clientes de la entidad contratada, afiliados de la OPC CCSS, les ofrecerá el servicio de trámite de solicitud de retiro del FCL, la entrega de estados de cuenta impresos a solicitud del afiliado, actualización de información.

Si la entidad contratada es una entidad financiera con posibilidad de aperturar cuentas bancarias a sus clientes, podrá ofrecer a los afiliados a la OPC CCSS, además de los servicios indicados en el párrafo anterior, la alternativa de abrirles una cuenta en colones a nombre del afiliado, para que la Operadora les deposite en ella el monto correspondiente al retiro del FCL. En ese caso, la entidad contratada deberá indicar en su oferta los requisitos para la apertura de la cuenta. Este ofrecimiento es opción para el afiliado que será quien decidirá si desea abrir la cuenta o no.

Para el correspondiente pago del FCL, si el afiliado a la OPC CCSS no desea abrir una cuenta bancaria con la entidad contratada, de conformidad con lo indicado en el párrafo anterior, el pago se le hará a la cuenta que el mismo afiliado disponga o bien mediante cheque.

Bajo el principio de trato igualitario, la entidad contratada brindará los servicios a los afiliados a la OPC CCSS en los horarios y las mismas condiciones de atención que ofrece a sus propios clientes en todas sus oficinas. No se podrá hacer ni brindar algún trato diferenciado para los afiliados a la OPC CCSS, salvo que beneficie en vez de perjudicar la prestación del servicio y para ello se deberá contar de forma previa con la autorización de la OPC CCSS.

Para el registro de las solicitudes de retiro del FCL, la entidad contratada usará el sistema web que para el efecto la OPC CCSS disponga, para lo cual la entidad contratada utilizará su propia conexión a internet.

Tanto la OPC CCSS como la entidad contratada podrán realizar la divulgación correspondiente para dar a conocer los alcances de la presente contratación. Esa divulgación estará sujeta a lo establecido en la normativa relacionada, la cual, en todos los casos, deberá contar con la aprobación previa de la OPC CCSS. Tanto la entidad contratada como sus representantes se abstendrán de emitir criterios u opiniones a los afiliados relacionados con noticias que involucren a la OPC CCSS; ante consultas de ese tipo deberá escalar los casos a la OPC CCSS para que sea esta quien brinde las respuestas necesarias.

2. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD CONTRATADA:

La entidad contratada tiene la responsabilidad de brindar en cada una de sus oficinas información veraz y oportuna sobre los requisitos para el retiro del FCL, y a contar con los recursos normativos y tecnológicos necesarios para usar el sistema que la OPC CCSS disponga para la realización de trámites.

La entidad contratada debe contar con los procedimientos requeridos y el personal capacitado para facilitar a los afiliados a la OPC CCSS los trámites correspondientes.

La entidad contratada deberá remitir de manera electrónica la documentación soporte de los trámites realizados en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir del momento en el que se realiza el trámite al correo tramitesopc@opcccss.fi.cr. Los trámites de retiro que realice la entidad contratada deben cumplir con los requisitos que para el efecto establezca la OPC CCSS y que se detallan en el Anexo 2.

La entidad contratada debe comprometerse a administrar de forma responsable los usuarios habilitados en el sistema para el ingreso de solicitudes de retiro del FCL, inhabilitando aquellos que no requieran contar con el acceso y cumpliendo con el proceso que establezca la OPC CCSS para la creación de nuevos usuarios.

La entidad contratada debe asegurarse que, previo a la solicitud de creación de nuevos usuarios, velará por ejecutar procesos internos de capacitación, con el fin de asegurar que el nuevo usuario cuenta con los conocimientos necesarios para la prestación del servicio.

3. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio, la OPC CCSS impartirá al menos dos capacitaciones al año a los usuarios del sistema que ingresan solicitudes de retiro del FCL. La OPC CCSS será responsable de impartir la capacitación en las instalaciones la entidad contratada o inclusive, previa coordinación, podrían impartirse en las oficinas de la OPC CCSS. Las capacitaciones se deben realizar preferiblemente en una sola sesión de trabajo. La OPC CCSS y la entidad contratada acordarán los mecanismos adecuados para evaluar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

4. REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA WEB PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Para la aplicación web como tal (SIRE), no hay requisitos puntuales de conexión, sin embargo, si hay que tener un ancho de banda mínimo (conexión) para asegurar el envío y recepción de datos, para que el usuario no experimente incomodidad en la espera del procesamiento de los mismos ya que la computadora cliente (del usuario) no es la que ejecuta el procesamiento sino el servidor que recibe las peticiones, en ese es necesario que la entidad contratada cuente con al menos 1 MB de conexión libre para la computadora por usuario concurrente.

Los navegadores que se deben utilizar son Chrome y Mozilla en sus últimas versiones.

5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Actividad	Observación	Plazo estimado de ejecución
Adjudicación		Plazo de 30 días hábiles como máximo
Adjudicación en firme		Plazo acto en firme 10 días hábiles
Refrendo interno		15 días hábiles
Orden de inicio (Reunión inicial)	La reunión tiene como fin definir el cronograma de trabajo con responsables.	Máximo 5 días hábiles después de firmado el contrato.
Habilitar usuarios	La entidad en convenio debe solicitar a la Operadora la creación de los usuarios necesarios que tendrán acceso al sistema.	1 semana a partir del recibo de las solicitudes de creación de usuarios.
Capacitaciones	Antes de la prestación del servicio es necesario capacitar al personal que atenderá a los afiliados y realizará los trámites de retiro.	1-2 días hábiles. La fecha para realizar las capacitaciones se acordará en la reunión inicial. Dependiendo de la cantidad de proveedores, el plazo para el proceso de capacitaciones podrá extenderse hasta por mes y medio.
Inicio prestación del servicio	La prestación del servicio se dará una vez que se hayan creado los usuarios y estén debidamente capacitados	No puede ser superior a los 3 meses de la firma del contrato.

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL RETIRO DEL FCL:

Cualquier afiliado a la OPC CCSS, independientemente si es cliente o no del adjudicatario, podrá realizar, en cualquiera de las oficinas de la entidad contratada el trámite de retiro de su FCL. Para estos efectos, la entidad contratada funcionará como una ventanilla tramitadora de documentos para la OPC CCSS. Los funcionarios de la entidad contratada deberán estar en la capacidad de ofrecer información a los trabajadores y afiliados sobre los requisitos de retiro.

La supervisión de las solicitudes de retiro tramitadas por la entidad contratada, la comunicación con el afiliado o el interesado y el eventual depósito de los recursos en caso de retiros del FCL, será responsabilidad exclusiva de la OPC CCSS. La OPC CCSS remitirá una respuesta automática al usuario que tramitó la solicitud, con el fin de que este

cuenta con la información necesaria para corregir eventuales errores y evacuar posibles consultas de los clientes que se presenten directamente en las oficinas del adjudicatario.

La realización de este trámite no puede ni debe interpretarse como una obligación del afiliado al ser cliente de la entidad contratada.

7. PROCEDIMIENTO PARA EL DEPÓSITO EN CASO DE RETIROS DE FCL:

Cuando el afiliado solicite la devolución su FCL en las oficinas de la entidad contratada, deberá cumplir con los requisitos establecidos por en la normativa vigente y detallados en el Anexo 2 del presente cartel.

Para confirmar información en caso de solicitudes de retiro del FCL, disminuir el riesgo operativo, mejorar el servicio y siempre en procura de garantizar el bienestar del afiliado, la OPC CCSS podrá -únicamente en caso de error o rechazo de la transferencia de fondos- consultar directamente con la entidad contratada la cuenta cliente de un afiliado (cuando ésta corresponda a una cuenta aperturada con el adjudicatario).

Por su parte la entidad contratada deberá proporcionar a la Operadora la (s) cuenta (s) cliente (s) que presenten error o rechazo, en un lapso máximo de 1 día hábil posterior al recibo de la solicitud por parte de la Operadora. Para el caso de cuentas clientes de otras entidades financieras, la OPC CCSS asume la responsabilidad de la verificación de las cuentas y del propietario, durante el proceso de retiro o pago.

8. ATENCIÓN DE QUEJAS:

Ante la presentación de quejas de afiliados sobre la calidad del servicio recibido, la OPC CCSS, a través, de los contactos que se definan, notificará a la entidad contratada de la molestia del cliente, quien es responsable de realizar las investigaciones correspondientes para determinar la procedencia de la queja. En caso de determinarse alguna responsabilidad para el adjudicatario, este último deberá tomar las acciones aplicables y comunicar a la OPC CCSS de lo actuado, en los plazos que, en común acuerdo, se definan.

9. SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de dar seguimiento al servicio brindado, la OPC CCSS remitirá a la entidad contratada un reporte mensual de errores identificados en los trámites, en caso de que existieran, en cuyo caso la entidad contratada deberá tomar las acciones que considere oportunas. De igual manera, una vez al año la OPC CCSS realizará una evaluación al proveedor sobre los servicios contratados. Los resultados de la evaluación le serán comunicados a la entidad contratada, quien debe establecer un plan de acción, para atender

las oportunidades de mejora identificadas si la calificación es menor a la nota mínima requerida. Dicho plan debe ser comunicado a la Dirección Comercial de la OPC CCSS.

10. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En caso de falla de los sistemas se le facilitará al contratista los formularios digitales para que se realice el trámite de forma manual, el contratista deberá adjuntar todos los requisitos dados en el anexo 2 para la continuidad del servicio, además se compromete a enviar los trámites completados de forma escaneada y a enviar los documentos al correo facilitado por la Operadora, para gestionar el trámite de pago.

ANEXO 2 REQUISITOS PARA TRÁMITES

Requisitos para el retiro del FCL por cese laboral

- Completar la solicitud de retiro del FCL, la cual debe estar firmada por el afiliado.
- Documento de identificación vigente, legible y en buen estado
- Comprobante del número de cuenta cliente o IBAN. Debe ser una cuenta a nombre del afiliado, estar activa y en colones. Si no aporta cuenta, el pago se realizará por cheque.
- Si el afiliado dejó de trabajar hace menos de tres meses a partir del momento en que solicita el retiro del FCL, debe presentar una carta que indique la fecha de en la que dejó de trabajar. La Operadora definirá los aspectos mínimos que debe cumplir la carta.

Requisitos para el retiro del FCL por continuidad laboral

- Completar la solicitud de retiro del FCL, la cual debe estar firmada por el afiliado.
- Documento de identificación vigente, legible y en buen estado
- Comprobante del número de cuenta cliente o IBAN. Debe ser una cuenta a nombre del afiliado, estar activa y en colones. Si no aporta cuenta, el pago se realizará por cheque.
- En caso de requerir carta de continuidad laboral, la OPC CCSS se lo solicitará al afiliado.

Requisitos para el retiro del FCL por Pensión

- Completar la solicitud de retiro del FCL, la cual debe estar firmada por el afiliado.
- Documento de identificación vigente, legible y en buen estado
- Comprobante del número de cuenta cliente o IBAN. Debe ser una cuenta a nombre del afiliado, estar activa y en colones. Si no aporta cuenta, el pago se realizará por cheque.
- Certificado de pensión el cual debe tener una vigencia no mayor a los seis meses a partir de la fecha de emisión del documento.

ANEXO 3

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Yo _____, cédula _____ y su personal, adjudicatario del proceso 2019LN-000001-01 “me comprometo a utilizar dentro de un ámbito de discreción, privacidad e integridad la información de la Operadora a la cual tengan acceso en virtud del servicio solicitado, de acuerdo con las políticas de control y seguridad institucionales.

- **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:** El adjudicatario reconoce que en el desempeño de las labores que llevará a cabo en virtud de este contrato, podrá tener acceso a información estrictamente confidencial de la OPC CCSS. Que en virtud de la negociación que iniciarán las partes, la OPC CCSS ha revelado, o podrá revelar al adjudicatario, y ambas partes pueden haber tenido acceso o conocimiento o podrán tenerlo a cierta información confidencial, ya sea en forma oral o escrita, posteriormente confirmada en documentos impresos o electrónicos, y; que es esencial para las partes que durante el curso de la negociación y en todo otro momento posterior, las partes, su personal o cualquier tercero que tuviere acceso a ella, no divulgue, revele o comunique de forma alguna, sea directa o indirectamente, a ninguna persona (física o jurídica), excepto cuando ello redunde en beneficio de las partes, cualquier información confidencial que una parte pudiese haber adquirido en el curso de su relación contractual con la otra parte. La expresión “Información Confidencial” comprenderá toda información que haya sido proporcionada por la OPC CCSS al adjudicatario de manera escrita, ya sea por medio electrónico y/o impreso, o aquella información que haya sido proporcionada de forma oral y que haya sido confirmada posteriormente por escrito en forma electrónica y/o impresa, la cual podría referirse a secretos, *know-how*, registros, informes, especificaciones, información técnica, análisis, estudios, mapas, modelos, propuestas e interpretaciones; e información comercial, contractual, legal y financiera, incluyendo, sin limitarse a evaluaciones de mercado, identificación e información sobre clientes o clientes potenciales, inversiones y acuerdos sobre desarrollo de proyectos, cartas de intención, acuerdos preliminares de entendimiento, desarrollo de planes de presupuesto, contratos de proyecto, los borradores respectivos y los cronogramas; contratos financieros, modelos y propuestas; y toda comunicación, nota, evaluación, recomendación o proposición y similares relacionadas con lo antedicho; planes, estrategias, costos, usos, aplicaciones de productos y servicios, resultado de investigaciones o experimentos, y todo aparato, producto, proceso, composición, muestra, fórmula, programa de computación, política de precios, información financiera, método de hacer negocios, manuales de procedimiento, procedimientos para capacitación y reclutamiento, procedimientos contables, estado y contenido de los contratos de la OPC CCSS con sus clientes y/o proveedores y consultores, la filosofía de negocios de la OPC CCSS, los métodos y técnicas de fabricación y servicios utilizados, desarrollados, investigados, creados o vendidos por la OPC CCSS, antes o durante el período de relación profesional y que no están disponibles al público en general, o que a OPC CCSS mantiene en confidencialidad (para efectos de este documento la “Información Confidencial”). Las partes convienen, salvo lo

dispuesto en este acuerdo, en no revelar, usar, copiar o permitir que se copie en ningún momento, ya sea durante o luego de terminada la relación contractual entre las partes, ninguna información confidencial sin el consentimiento previo de la OPC CCSS. El adjudicatario manifiesta que durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato, no utilizará la información para fines distintos de los estrictamente requeridos para el desarrollo de las labores descritas en este cartel. La OPC CCSS autoriza desde ya a usar y revelar la Información Confidencial sólo dentro de la respectiva organización del adjudicatario y solo con sus empleados, asesores, directores, gerentes o socios, u otras entidades financieras quienes necesitan conocer esa información para el desarrollo de los negocios conjuntos entre las partes, bajo el entendido que dichos empleados, asesores, directores, gerentes o socios, u otras entidades financieras preservarán y protegerán la confidencialidad de la información con todos los alcances expresados en este acuerdo. El adjudicatario conviene en adoptar todas las medidas necesarias a fin de proteger la información confidencial del uso no autorizado, la reproducción, copia y/o divulgación, y proteger la información confidencial por lo menos con el mismo empeño como si protegiera su propia y más valiosa información confidencial. En el caso en que el adjudicatario se vea obligado a revelar la información confidencial total o parcialmente en virtud de orden judicial, o de cualquier otra autoridad competente, deberá informar inmediatamente a la OPC CCSS de tal situación y el adjudicatario desde ya acepta que ante este hecho entregue a las autoridades respectivas la información solicitada, quedando exonerada de toda responsabilidad derivada de dicho acto, lo cual es aceptado por la OPC CCSS. El adjudicatario se compromete a tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus empleados, funcionarios y apoderados hagan uso indebido de la información, en caso de que sucediera lo antes descrito, el adjudicatario será responsable por los daños y perjuicios ocasionados. El adjudicatario entiende que la protección de la información confidencial es crítica a los intereses de la OPC CCSS y que su uso no autorizado, copia o revelación causaría un daño irreparable a la OPC CCSS y/o a sus actividades. En consecuencia, el adjudicatario será responsable y acuerda en indemnizar y mantener indemne a la OPC CCSS por los daños y perjuicios, por haber revelado de cualquier forma la información confidencial de la OPC CCSS. Asimismo, el adjudicatario manifiesta que no revelará dicha información confidencial a terceros, sin la previa autorización por escrito de la OPC CCSS. Este acuerdo de confidencialidad no surtirá efectos sobre aquella información, que de conformidad con la legislación costarricense ha de considerarse de interés público.

Firma:

ANEXO 4

DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LAS MULTAS

Justificación

Las multas, tal y como lo establece el artículo 47 del Reglamento de Contratación Administrativa, son sanciones económicas contempladas en el pliego de condiciones que se pueden aplicar ante defectos en la ejecución del contrato.

El mismo artículo 47 establece los elementos a considerar en la fijación de las multas, a saber, el monto, plazo, riesgo, repercusiones de un eventual incumplimiento para el servicio que se brinde o para el mismo interés público.

De conformidad con lo anterior, se considera que la multa es el medio idóneo para estimular al contratista a ejecutar el contrato tal y como se ha formalizado, garantizando el tanto el cumplimiento de los fines de éste, así como la debida satisfacción de las obligaciones contractuales.

En esa misma línea, en la aplicación de las multas se deben considerar criterios de proporcionalidad y razonabilidad, de manera que se pueda garantizar tanto el equilibrio económico del contrato como la debida satisfacción del interés público que se persigue.

Conscientes que los incumplimientos que originan el cobro, deben estar detallados en el cartel, la institución se ha dado a la tarea de establecer en el presente documento la fundamentación técnica y financiera de las multas que a criterio de la Administración le permitirán garantizar que el contrato será ejecutado en las condiciones pactadas o en su caso que será debidamente resarcida en aquellas situaciones donde el contrato no se cumpla en las condiciones previstas.

Los interesados en participar en los concursos deben tener en cuenta que el monto de la multa es definitivo, cuando el cartel queda en firme durante el proceso de invitación, por lo que no se admitirán reclamos posteriores (durante la ejecución contractual) sobre el quantum o el procedimiento aplicable a la ejecución de las multas.

Por otra parte, tal y como lo establece el artículo 48 del Reglamento de Contratación Administrativa, la OPC CCSS no requiere demostrar la existencia del daño o perjuicio para proceder con la aplicación de la multa.

El artículo 49 del Reglamento de Contratación Administrativa, establece que, para el caso de la ejecución tardía o prematura de obligaciones contractuales, lo que procede es la Cláusula penal, cuyos supuestos y montos deben estar incluidos en el cartel, aplicándose las mismas disposiciones de la multa.

Jurisprudencia

En relación con las cláusulas penales mediante resolución de la Sala Primera, No. 00416-F-S1-2013 de las catorce horas veinticinco minutos del nueve de abril de dos mil trece, se indicó:

El cartel de licitación puede contemplar las referidas cláusulas, siempre y cuando a la hora de estipularlas se tomen en consideración: el monto del contrato, el plazo convenido para la ejecución o entrega total y las repercusiones de su eventual incumplimiento. De echarse de menos un análisis de estos elementos, se reitera, no puede (sic) actuarse la cláusula. En lo que interesa, la cláusula penal se incorpora con la finalidad de resarcir eventuales daños y perjuicios que se pueden ocasionar por retrasos en la entrega de lo pactado. Por lo tanto, dentro de un marco de razonabilidad y lógica, la Administración a la hora de incluirla y fijar su contenido (importe de la sanción), debe contar con estudios previos que permitan determinar y cuantificar los posibles daños y perjuicios que podría sufrir en caso de que se cumpla de forma tardía con lo pactado. Se trata entonces de una determinación anticipada de los menoscabos económicos que pudiera causarle los retrasos por parte de la contratista (...)

Por su parte, la Contraloría General de la República mediante la resolución R-DCA-0023-2019, indicó que se deben “incorporar en el expediente los actos motivados que dan soporte a las sanciones económicas previstas en el cartel” y con respecto a los montos de multas, el órgano contralor mediante resoluciones R-DCA-023-2019, R-DCA-1125-2018, ha indicado que estos deben estar fundamentados en parámetros objetivos:

En cuanto a lo dispuesto por la Fundación, se debe señalar que la explicación no cumple con lo ordenado por esta Contraloría General en razón de que se le solicitó que fundamentara y justificara la diferencia (es decir el aumento de \$87.40 a \$100.00), con base en parámetros objetivos, y en su lugar lo que indicó era que se debía a un incentivo para que la contratista atienda los incidentes dentro del plazo otorgado. Por lo cual, debió la Fundación exponer los motivos con base en parámetros objetivos en los cuales se sustentará cobrar una multa de \$12,60 adicionales, lo cual no fue realizado. Es así como, se le ordena de nuevo a la Fundación a que elabore un estudio en el cual justifique y fundamente con base en parámetros objetivos los motivos en los cuáles se sustenta la diferencia entre los \$87.40 y \$100.00, determinado finalmente la multa en ese último monto.

La R-DCA-023-2019, plantea también que mediante un estudio técnico debe la Administración plasmar las razones por las cuales llegó a determinar que el monto era el que correspondía de acuerdo con el objeto y los menoscabos que podría recibir en esta contratación ante fallas que en la etapa de ejecución llegara el contratista a incurrir.

Por otra parte, en relación con el cobro de la multa, la Contraloría General de la República ha indicado en el caso de la contratación de servicios de seguridad, que la multa no puede establecerse en el cartel para ser cobrada por línea o por puesto cuando se trata de la contratación integral del servicio (ver R-DCA-0036-2019).

A pesar de lo anterior, la misma Contraloría ha indicado sobre la posibilidad de incorporar un esquema escalonado para la aplicación de sanciones económicas considerando el monto de la factura mensual por puesto, tal y como se puede apreciar en la resolución R-DCA-0045-2019:

El cartel de la licitación contempla un esquema escalonado para la interposición de una sanción económica ante incumplimientos del contratista en la ejecución, específicamente señala que una primera falta en un puesto, generará una llamada de atención por parte de la Administración y una convocatoria por escrito para que se efectúe una reunión con los contratistas, para determinar puntos de mejora. Además, señala la cláusula que, de presentarse una reiteración de la misma falta, indistintamente si se trata del mismo puesto u otro, se aplicará una sanción del 2% de la factura mensual correspondiente al puesto donde se generó la falta, sanción que según indicó la Administración se aplicará una vez garantizado el debido proceso. Pero, además, agrega la cláusula que, ante reincidencias de la falta, indistintamente de si se trata del mismo puesto u otro, la sanción se aplicará en una tercera ocasión del 5% de la factura mensual correspondiente a ese puesto, y en caso de darse una cuarta falta, indistintamente de si se trata del mismo puesto u otro, la sanción corresponderá al 15% de la factura mensual correspondiente a ese puesto. De manera que, ante el quinto incumplimiento, la Administración procederá con los trámites de resolución contractual. Dicho requerimiento cartelario es considerado por la empresa recurrente como irrazonable y desproporcionada si se considera la totalidad de la factura mensual, debido a que el objeto contractual corresponde al servicio presencial y electrónico de seguridad, por lo que, si el incumplimiento se presentó solamente en una de ellas y el cobro se realiza a la factura, implicaría tener por incumplida la obligación total; así las cosas, la objetante considera que lo correcto es que la Administración efectúe el cobro del monto de la multa sobre los servicios que efectivamente no se prestaron, ello con el fin de no afectar el equilibrio financiero del contrato. Al respecto, este órgano contralor considera que la objetante no efectuó con su recurso el ejercicio de fundamentación requerido conforme al numeral 178 del Reglamento (...)

Es importante de acuerdo con lo indicado por la Contraloría que los pliegos de condiciones contemplen los estudios técnicos que justifiquen su determinación, considerando las particularidades de cada caso y las necesidades de la Administración (ver R-DCA-0045-2019).

Los estudios técnicos deben entonces determinar con claridad la definición de esos porcentajes previstos en el cartel, considerando plazo, monto y consecuencias del incumplimiento entre otros factores.

1. Procedimiento para la ejecución de las multas

El cobro de la multa se hará con cargo a las retenciones del precio y saldos pendientes de pago, sin embargo, se llevará a cabo un procedimiento que se detalla a continuación.

Operadora de Pensiones Complementarias	Fecha: noviembre 2019
Proveeduría Institucional	Versión 1.0
Procedimiento de control y ejecución de multas	Código: OPC-PRO-001

a) Propósito

Detallar las actividades a realizar por la Proveeduría Institucional de la OPC CCSS para llevar a cabo el control de la ejecución de multas.

b) Alcance

Este procedimiento incluye las actividades que van desde que se ha identificado la necesidad de realizar la aplicación del cobro de una multa hasta que sea comunicada al Contratista y se haya hecho efectivo el cobro de esta.

c) Responsables

- Del personal de la Proveeduría Institucional que interviene en el proceso conocerlo, cumplirlo y ejecutarlo.
- Del personal de las Unidades Solicitantes y Técnicas en la OPC CCSS que intervienen en el proceso conocerlo, cumplirlo y ejecutarlo.
- Del Encargado o Fiscalizador General del Contrato que interviene en el proceso conocerlo, cumplirlo y ejecutarlo.
- Del responsable de la Proveeduría Institucional ejecutar y controlar el adecuado desarrollo de este procedimiento.

d) Abreviaturas

- LCA: Ley de Contratación Administrativa.
- RLCA: Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- OC: Orden de Compra.

e) Normativa aplicable

- Ley de Contratación Administrativa, Ley No.7494 y su reforma mediante la Ley No.8511 y su Reglamento.

f) Conceptos claves

- **Bien:** Todo objeto mueble o inmueble, material o inmaterial, susceptible de satisfacer las necesidades del interés público.
- **Cartel de Contratación:** Pliego de condiciones administrativas, legales y técnicas bajo las cuales se rige el procedimiento de compra.
- **Cláusula penal:** Multa que se le cobra al contratista por la ejecución tardía o anticipada en la entrega de los bienes o servicios contratados.
- **Garantía de cumplimiento:** Monto que se le pide al adjudicatario como una forma de garantizar el cumplimiento fiel del contrato por parte del contratista.
- **Multas:** Sanciones económicas contempladas en el pliego de condiciones que se pueden aplicar ante defectos en la ejecución del contrato
- **Servicio:** Conjunto de actividades y servicios ofrecidos, que por su naturaleza son prestados por personas físicas o jurídicas a la institución, para el desarrollo de las actividades Institucionales.

g) Formularios o documentos de respaldo

- Expediente del cobro de la multa.

h) Detalle del Procedimiento

Responsable	Descripción
Proveeduría Institucional	<p>0. Inicio del proceso.</p> <p>1. Recibir solicitudes de aplicación de multa</p> <p>Al momento de recibir el Acta de Recepción definitiva y las gestiones de pago producto de los bienes o servicios recibidos y aceptados por las Unidades Solicitantes o las Unidades Técnicas se debe verificar si se presentaron problemas de plazo durante la ejecución contractual y corroborar la cláusula penal que resulte aplicable.</p> <p>Lo anterior aplica para el trámite de pago de servicios continuados cuya cancelación sea mensual.</p> <p>En los casos en los que se ha presentado una demora en el plazo de entrega se debe revisar si el pliego de condiciones contemplaba la aplicación de cláusulas penales.</p>

<p>Proveeduría Institucional</p>	<p>En caso de una ejecución defectuosa del contrato se debe revisar si el pliego de condiciones contemplaba eventuales multas, para asegurar el resarcimiento por la condición respectiva.</p> <p>2. Proceder a realizar la revisión de los incumplimientos</p> <p>En los casos en los que se ha presentado una demora en el plazo de entrega una vez informada la Proveeduría Institucional procederá a la aplicación de la cláusula penal o multa, para lo cual deberá emitir una resolución en donde le comunique al contratista la aplicación de la sanción económica y le dará 3 días para que el afectado se manifieste por escrito.</p> <p>La resolución debe contener al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre contratista• Cédula física/jurídica• N° del proceso contratación afectado• Monto total adjudicado• Línea y monto de la entrega retrasada• Días hábiles o naturales de retraso• Monto diario por día de retraso• Línea con ejecución defectuosa• Monto total de la multa a aplicar• Factura a la cual se aplicará el rebajo <p>En caso de una ejecución defectuosa del contrato comunicada por el Encargado General del Contrato la Proveeduría Institucional deberá colaborar en la identificación de las multas aplicables, de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones o el contrato y proceder con la elaboración de la resolución anteriormente indicada.</p> <p>3. Remitir la gestión del cobro de la multa al contratista</p> <p>De acuerdo con el procedimiento para verificación y/o imposición de multas, cláusula penal y otros, se debe dar audiencia al Contratista, de todos los hechos que se le achacan o de los días de atraso durante la ejecución del contrato, así como del monto de las eventuales multas.</p> <p>En este caso no estaría en discusión el monto de las multas contempladas en el pliego de condiciones, si no, la idea es que el Contratista pueda</p>
----------------------------------	---

<p>Proveeduría Institucional</p>	<p>ejercer su defensa, ya que previo a la ejecución de una multa, se considera razonable garantizar el ejercicio de un debido proceso, que permita determinar si el cumplimiento defectuoso, tardío o prematuro fue efectivamente responsabilidad del contratista o, por el contrario, existió alguna circunstancia eximente de responsabilidad.</p>
	<p>4. Recibir descargo del contratista</p>
	<p>El contratista manifiesta su posición respecto del traslado de cargos relacionado con la aplicación de la multa.</p>
	<p>Se debe tener en cuenta que las conductas atribuidas al Contratista pueden tener origen en una causa no imputable a este o a demoras ocasionadas por la propia Administración contratante y, por consiguiente, no resulta justo la aplicación de la multa o cláusula penal.</p>
	<p>5. ¿Se debe aplicar una multa?</p>
	<p>No: Pasa a paso No.6</p>
	<p>Si: Pasa a paso No.7</p>
	<p>6. Consultar con el fiscalizador del contrato o la Unidad Usuaría la posición del Contratista</p>
	<p>Es importante considerar que de previo a la ejecución de una multa en particular o de la misma cláusula penal debe determinarse por parte de la Proveeduría Institucional si lo manifestado por el Contratista es cierto en cuyo caso no procedería la aplicación de la multa.</p>
	<p>7. Aplicar multa o cláusula penal</p>
	<p>Si el Contratista no responde el traslado o los acepta se debe proceder a gestionar el cobro, ya sea rebajándolo de facturas pendientes de ser canceladas o a realizar el cobro directamente al contratista.</p>
<p>Proveeduría Institucional</p>	<p>Además, se deberán valorar las inconformidades y según su gravedad gestionar la ejecución de las multas o la aplicación la garantía de cumplimiento cuando corresponda, e incluso el inicio del procedimiento de</p>

resolución contractual, o bien solicitud de inicio de medidas administrativas o judiciales, según la gravedad del incumplimiento.

Cuando no se pueda utilizar el precio pendiente de pago o saldos, se ejecutará la garantía de cumplimiento hasta por el monto respectivo, siempre tomando en cuenta que el cobro no puede superar el 25% del precio total

Por otra parte, el artículo 49 del Reglamento de Contratación Administrativa, contempla que la posibilidad del cobro prescribirá en el plazo de 5 años a partir del hecho generador

8. Fin del proceso

2. Detalle de las multas y justificación:

El proceso de contratación se promueve para brindar el servicio de atención a los afiliados a la OPC CCSS para el trámite de retiro del FCL, en la modalidad de entrega según demanda, lo cual es un servicio estratégico para la OPC CCSS, para que sea realizado por terceros debidamente calificados.

Con el objetivo de determinar los defectos en la ejecución del contrato se procederá a clasificar en función de las obligaciones contractuales establecidas en el pliego de condiciones.

Es importante aclarar que cuando se haga referencia a porcentajes para la aplicación de las multas se aplicarían sobre el canon establecido en el monto del contrato, en los otros casos se establecen montos brutos asociados a la conducta.

Como parte del análisis de los costos a los que se han estimado las multas debemos partir del costo de la mano de obra de un trabajador del tipo: asistente de operaciones (cese laboral), que es uno de los puestos más relevantes para efectos de la ejecución de este contrato, ya que es la persona encargada de gestionar y supervisar las solicitudes de retiro de FCL por cese laboral de conformidad con la normativa vigente y requisitos establecidos por la OPC CCSS.

De conformidad con el salario mensual de un Asistente Administrativo 1, que es el perfil del puesto responsable de la atención y gestión de los trámites del retiro del FCL a lo interno de la OPC CCSS, el cual es de aproximadamente de ₡511.000,0 mensuales.

Si a ese dato se le agregan las cargas sociales, el resultado del cálculo de las cargas sociales se muestra:

Monto del salario mensual	₡511,000.00	
Caja Costarricense de Seguro Social		
Concepto	Patrono	Monto
SEM	9.25%	47,268
IVM	5.08%	25,959
Total CCSS	14.33%	73,226
Recaudación Otras Instituciones		
Institución	Patrono	Monto
Cuota Patronal Banco Popular	0.25%	1,278
Asignaciones Familiares	5.00%	25,550
IMAS	0.50%	2,555
INA	1.50%	7,665
TOTAL OTRAS INSTITUCIONES	7.25%	37,048
Ley de Protección al Trabajador (LPT)		

Concepto	Patrono	Monto
Aporte Patrono Banco Popular	0.25%	1,278
Fondo de Capitalización Laboral	3.00%	15,330
Fondo de Pensiones Complementarias	0.50%	2,555
Aporte Trabajador Banco Popular	-	
INS	1.00%	5,110
TOTAL LPT	4.75%	24,273
Aguinaldo		42,583
Vacaciones		19,872
Total mensual de cargas sociales y otros		197,002
Total mensual de costos de mano de obra		₡708,001.86

Así las cosas, el costo de la mano de obra por hora, día, semana y mes, sería así:

Costo x hora	Costo x día	Costo x semana	Costo x mes
₡ 4,425.01	₡ 35,400.09	₡ 177,000.46	₡ 708,001.86

A partir de la información anterior se establecería el razonamiento de los montos de las multas aplicables en caso de los incumplimientos detallados en el cartel según la valoración de su impacto en la gestión institucional, tal y como se plantea a continuación:

Condición	Multa	Nivel de la falta	Justificación
No disponer del personal mínimo obligatorio para la atención de las gestiones de los clientes de la Operadora.	Cobro equivalente a ₡35.400.00 por cada día de trabajo que no se encuentre el personal ausente.	Medio	El no contar con el personal ofrecido y que forma parte integral de los compromisos asumidos por el contratista en el contrato genera ahorros al contratista y una baja calidad en el servicio por cuanto no está en condiciones de brindar el servicio tal y como se requirió
Que la atención de los clientes se tome más tiempo del promedio esperado, lo que genere	Llamada de atención por escrito	Bajo	

molestias por parte de los clientes de la OPC,			
No llevar revisar adecuadamente la documentación del trámite del retiro o recibir la documentación equivocada.	Cobro de $\text{¢}8.850.02$ equivalente a 2 horas $\text{¢}4.799.11$ de trabajo.	Medio	El no revisar adecuadamente los documentos o recibir documentación equivocada genera reprocesos por parte del personal de la Operadora.
Interrupción del servicio por causas ajenas a la administración y atribuibles al contratista	Llamada de atención por escrito	Bajo	

Desarrollo inadecuado de los procedimientos de conformidad con lo establecido en el contrato.	Llamada de atención por escrito	Medio	La institución cuenta con un sistema de calidad que busca garantizar la adecuada estandarización y aplicación de los procedimientos, de cara a un mercado de pensiones con una competencia muy agresiva.
No ofrecer a los clientes de la OPC CCSS la información adecuada o correcta	Cobro de ¢8.850.02 equivalente a 2 horas ¢4.799.11 de trabajo.	Medio	
Que el personal proceda de manera incorrecta con el cliente, haciendo bromas, comentarios inadecuados o situaciones que causen accidentes o emergencias.	Cobro de ¢17.700.00 equivalente a medio día de trabajo del personal de la OPC	Medio	La OPC CCSS promover un trato al cliente de muy alto nivel de servicio. Implica también poner recursos internos a atender quejas derivadas de una ejecución defectuosa del contrato, lo que puede llevar hasta medio día de trabajo por parte del personal de planta de la OPC
Que el persona no cuente con la información e inducción necesaria para atender los requerimientos de los clientes.	Cobro de ¢8,850.02 equivalente a 2 horas ¢4.799.11 de trabajo.	Medio	La institución cuenta con un sistema de calidad que busca garantizar la adecuada estandarización y aplicación de los procedimientos, de cara a un mercado de pensiones con una competencia muy agresiva.

Relacionadas con el manejo de las obligaciones obrero-patronales

<p>Incumplimiento en el pago del salario al personal o pago inferior al mínimo establecido en la Ley de Protección al Trabajador y reglamentos emitidos al efecto</p>	<p>Un 1% equivalente al estimado anual del contrato</p>	<p>Grave</p>	<p>El incumplimiento de las obligaciones obrero-patronales puede generar un lucro mayor del contratista.</p> <p>Expone a la Administración a posibles responsabilidades civiles extracontractuales, a sanciones administrativas y a la alteración de la continuidad de sus propios servicios.</p> <p>Lo anterior Implica poner recursos internos a atender situaciones derivadas de un descuido o una ejecución defectuosa del contrato, lo que puede llevar hasta un día de trabajo por parte del personal de planta de la OPC CCSS</p>
<p>Detectar que el contratista no tiene debidamente asegurado al personal a través de C.C.S.S y/o encontrarse en mora sin la presentación de un arreglo de pago con la C.C.S.S.</p>			
<p>Detectar que el contratista no tiene la póliza de riesgos del trabajador.</p>			
<p>Detectar que el contratista no tiene la póliza de responsabilidad civil tal y como lo establece el contrato.</p>			

Nota:

En caso de que el contratista incurra en dos ocasiones en multas graves, la institución se reserva el derecho de proceder con un procedimiento de resolución contractual.

ANEXO 5

ESTADÍSTICAS DE CANTIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS EN 2019 SEGÚN UBICACIÓN DE OFICINA Y TIPO DE TRÁMITE ENERO- SEPTIEMBRE 2019

OFICINAS		TOTALES		PROMEDIO MENSUAL TRÁMITES	
Provincia	Oficina	Cese Laboral	Quinquenio	Cese Laboral	Quinquenio
Alajuela	Agua Zarcas	1645	251	1645	251
Alajuela	Alajuela	3002	586	3002	586
Alajuela	Alajuela Central	6012	845	6012	845
Alajuela	Alajuela Este	663	103	663	103
Alajuela	Llobet Mercado	2989	432	2989	432
Alajuela	Caja Mall	303	0	303	0
Alajuela	Caja Norte	730	135	730	135
Alajuela	Caja Oeste	759	105	759	105
Alajuela	City Mall	1792	406	1792	406
Alajuela	Grecia	3547	721	3547	721
Alajuela	Naranjo	1209	203	1209	203
Alajuela	Orotina	1808	231	1808	231
Alajuela	Palmares	1661	419	1661	419
Alajuela	Parque Juan Santamaría	1331	243	1331	243
Alajuela	Poas	1235	268	1235	268
Alajuela	San Carlos	8474	1506	8474	1506
Alajuela	San Ramón	3280	646	3280	646
Alajuela	Sarchí	1457	179	1457	179
Alajuela	Alajuela	86	32	86	32
Cartago	Cartago	348	50	348	50
Cartago	Tres Ríos	963	147	963	147
Cartago	Agua Caliente	88	21	97	17
Cartago	Cartago Centro	1938	348	2113	381
Cartago	Llano Grande	21	9	19	6
Cartago	Los Angeles	474	87	561	92
Cartago	Metrocentro	182	65	191	71
Cartago	Oficinas Centrales	15	4	10	0
Cartago	Oreamuno	217	45	240	48
Cartago	Paraíso	424	78	459	79

Cartago	Paseo Metrópoli	350	111	374	117
Cartago	Tejar	335	59	356	63
Cartago	Terramall	260	59	301	60
Cartago	Turrialba	680	165	760	177
Guanacaste	Cañas	3418	315	3418	315
Guanacaste	Liberia	2393	316	2393	316
Guanacaste	Santa Cruz	3207	562	3207	562
Heredia	Belén	2402	475	2402	475
Heredia	Heredia	7991	1337	7991	1337
Heredia	Heredia Estadio	2626	238	2626	238
Heredia	Heredia Mercado	1652	253	1652	253
Heredia	Heredia Parque Central	6	0	6	0
Heredia	Paseo las Flores	1991	350	1991	350
Heredia	San Rafael de Heredia	1353	286	1353	286
Heredia	Santa Bárbara	1127	172	1127	172
Heredia	San Rafael	5	4	0	0
Limón	Guápiles	487	53	487	53
Limón	Limón	259	73	259	73
Limón	Guápiles	1329	115	1486	117
Limón	Limón	2822	250	3111	277
Limón	Siquirres	1709	113	1865	125
Puntarenas	Caja Roble	748	191	748	191
Puntarenas	Ciudad Neily	2684	737	2684	737
Puntarenas	Puntarenas	4506	848	4506	848
San José	Avenida Central	8788	1210	8788	1210
San José	Avenida Segunda	5186	782	5186	782
San José	Centro Comercial del Sur	499	107	499	107
San José	Ciudad Colón	1525	295	1525	295
San José	Curridabat	410	111	410	111
San José	Desamparados Clínica Marcial	694	98	694	98
San José	Desamparados	2974	461	2974	461
San José	Escazú	1532	396	1532	396
San José	Guadalupe	1025	202	1025	202
San José	Guadalupe C.C.	758	150	758	150
San José	Moravia	559	154	559	154
San José	Paseo Colón	1006	215	1006	215
San José	Pejibaye	0	0	0	0
San José	Pérez Zeledón C.C.	276	41	276	41
San José	Pérez Zeledón Parque Central	1672	239	1672	239
San José	Plaza América	937	134	937	134
San José	Puriscal	1270	246	1270	246
San José	Sabana	965	220	965	220

San José	San José	81	0	81	0
San José	San José Centro	842	134	842	134
San José	Santa Ana	1205	237	1205	237
San José	Tibás	965	160	965	160
San José	Avenida Dos	71	20	72	19
San José	La Soledad	1259	190	1497	215
San José	San Pedro	156	34	176	31
San José	Tibás	79	20	87	20
San José	Escazú	5	4	0	0
San José	Ave. 2	14	4	9	0
San José	Guadalupe	5	4	0	0
San José	Vagón Perez Zeledón	12	6	7	2

ANEXO 6

ESTUDIO DE MERCADO

Razonabilidad del Costo del Servicio a Contratar

Para atender la solicitud de justificar la razonabilidad de precios del servicio a contratar, seguidamente nos permitimos detallar el análisis de costos realizado por la Dirección Financiera Administrativa, el cual detalla los costos incurridos por la Operadora en las sucursales propias que se tienen para la atención de los afiliados al FCL.

Estimación de Tiempo por Trámite

Según estudios internos realizados por la OPC CCSS, cada trámite de retiro por cese laboral, continuidad laboral o pensión (jubilación), podría tardar en promedio 10 minutos de atención presencial. A este tiempo se le deben sumar 5 minutos más, para el escaneo, y envío de todos los documentos que respaldan el trámite, al correo electrónico que utiliza la OPC CCSS para este fin, tramites@opccss.fi.cr. El tiempo total sería de 15 minutos, que también comprende eventuales llamadas que podrían realizar los colaboradores de la OPC CCSS que estén supervisando los diferentes trámites, para consultar detalles de las solicitudes.

Costo Directos de Mano de Obra

La atención de los clientes es realizada en la Operadora por parte de los Ejecutivos de Servicio al Cliente, los cuales poseen una categoría de plaza denominada Asistente Administrativo 1, cuyo tope salarial actual es de ₡511.000, más las cargas sociales correspondientes, las cuales totalizan un 45% del salario nominal. Estas cargas sociales comprenden las cargas cobradas y recaudadas por la CCSS, otros beneficios sociales como el aguinaldo y las vacaciones, el aporte a la asociación solidarista, por un 5% del salario mensual del trabajador y el seguro de riesgos del trabajo.

El salario total con cargas sociales, totalizaría ₡708.001,86 por mes.

Costos Indirectos

Otros costos indirectos relacionados con bienes y servicios requeridos para la atención de los clientes comprenden los siguientes:

- Alquiler de la sucursal
- Pago mensual de electricidad
- Pago de teléfono y conectividad a internet

- Alquiler de equipos multifuncionales (impresoras), para la impresión y escaneo de documentos.
- Pago de agua
- Depreciación de mobiliario y equipo, que se detalla posteriormente
- Limpieza de la sucursal
- Suministros de oficina
- Suministros de limpieza
- Mantenimiento de aires acondicionados
- Pago de licencias de office 365 y otras

El monto de estos costos se determina mediante los pagos promedio que se realizan por los servicios indicados en las 2 sucursales que posee la Operadora, que se ubican en instalaciones que no pertenecen a la CCSS, en Liberia y Guápiles; así como a los costos promedio por la adquisición de mobiliario y equipo para los colaboradores de la OPC CCSS. Estos costos se toman tanto de los registros contables, como del presupuesto de la Operadora.

El siguiente cuadro muestra este detalle.

Cuadro No. 1
Costos Indirectos Sucursales – OPC CCSS

Costo de Operación de Sucursales	Costos Unitarios	Costo \$	Gasto Total /mes
Alquiler mensual (1)	₡368,663		₡368,663
		\$	
Alquiler impresoras sucursales (1)	₡87,314	132.08	₡87,314
Mantenimiento aires/ mes (1)	₡24,860		₡24,860
Teléfono e internet mensual	₡50,000		₡50,000
Suministros limpieza y papelería	₡20,000		₡20,000
Servicios limpieza (por horas) (1)	₡4,520		₡216,960
Pago electricidad	₡40,000		₡40,000
Depreciación activos	₡23,833		₡22,833
		\$	
Licencias mensuales	₡23,846	40.76	₡23,846
Costo indirectos mensuales por sucursal			₡855,476

Fuente: Registros contables, contratos existentes y presupuesto año 2019

(1) Incluye IVA

Los costos anteriores, corresponden a los costos actuales en que incurre la OPC CCSS para la atención de sus sucursales. El alquiler es un promedio de los 2 contratos que posee la Operadora actualmente y los servicios de alquiler de impresoras y mantenimiento de aires, corresponden al costo de los contratos vigentes. Para el caso de teléfono, internet y electricidad, se estima un promedio del gasto incurrido por las 5 sucursales, que la Operadora tuvo en operación hasta el año 2019, ya que las que estuvieron ubicadas en instalaciones de la CCSS (Pérez Zeledón, Liberia y Oficinas Centrales), fueron cerradas en el segundo semestre del año 2019, debido a

que la Caja envió un comunicado solicitando a la OPC CCSS desalojar las mismas. Por otro lado, la Operadora contaba con una sucursal en Quepos, la cual cerró para destinar los recursos asignados a esta sucursal a Liberia, punto de alta demanda de servicios que estaba ubicado en instalaciones de la CCSS. La depreciación de activos se basa en los equipos e implementos que deben adquirirse para que un colaborador pueda realizar su trabajo en la sucursal, los activos adquiridos se deprecian a 5 años. Las licencias corresponden a licencias de Citrix, VDI, SQL, VDA, Antivirus y Microsoft Server, que son requeridas para cada usuario de la OPC CCSS.

El Cuadro No. 2 muestra la inversión que se requiere para establecer una sucursal con un colaborador.

Cuadro No. 2
Inversión Estimada por Sucursal para un Colaborador

Inversión por sucursal	Costos Unitarios
Escritorio	¢425,000
Computadora e implementos	¢600,000
Teléfono IP	¢90,000
Sillas (4)	¢80,000
Electrodomésticos	¢185,000
Otros	¢50,000
Total	¢1,430,000
Depreciación mensual	¢23,833.33

Fuente: Presupuesto 2019

Cálculo del Costo

Luego de detallar todos los costos directos e indirectos que se incurren para atender a los clientes que realizan solicitudes de retiro de su FCL, para estimar un costo por cada trámite, se divide el salario promedio del colaborador entre 26 días laborables por mes, lo que permite obtener un salario diario. Este monto se divide entre las 8 horas diarias de trabajo, para obtener un salario por hora.

La distribución de costos indirectos se realiza con base en la relación de costos indirectos a mano de obra, que es de un 115%, ya que las sucursales de la OPC CCSS sólo cuentan con un colaborador. El costo total resultante, se muestra en el Cuadro No. 3.

Cuadro No. 3

OPC CCSS Costo por Trámite de Retiro del FCL

Detalle	Costo
Salario Total Ejecutivo Servicio al Cliente	₡708,001.86
Salario Diario	₡35,400.09
Costo salarial por hora	₡4,425.01
Tiempo promedio por trámite (horas) (1)	0.25
<i>Costo mano obra por trámite</i>	<i>₡891.25</i>
Costos indirectos (total)	₡855,476
Relación costo indirecto / Mano de Obra	115%
<i>Costos indirectos por trámite</i>	<i>₡1,028.22</i>
Costo Total por Trámite	₡1,919

(1) Incluye tiempo de atención presencial y escaneo y envío de documentos de respaldo a La OPC CCSS.

El costo de gestionar un trámite de retiro por parte de la OPC CCSS en una sucursal unipersonal, es de ₡1.919.

Cuadro No. 4

Costo para la OPC CCSS de 73 Sucursales atendidas por 2 Colaboradores

Costo de Operación de Sucursales	Costos Unitarios		Cantidad	Gasto Total /mes
	₡	\$ (1)		
Salario mensual categoría servicio al cliente	₡511,391		2	₡1,022,781
Cargas Sociales 44,32%)	₡230,126		2	₡460,252
Alquiler mensual	₡368,663			₡368,663
Alquiler impresoras sucursales	₡87,314	\$ 132.08		₡87,314
Mantenimiento aires/ mes	₡24,860			₡24,860
Teléfono mensual	₡50,000			₡50,000
Suministros limpieza y papelería	₡22,600			₡22,600
Servicios limpieza (por horas)	₡4,520		48	₡216,960
Pago electricidad	₡40,000			₡40,000
Depreciación activos	₡43,750			₡43,750
Licencias mensuales	₡23,846	\$ 40.76	2	₡47,692
Costo mensual por sucursal				₡2,384,871
Costo mensual de apertura de 73 sucursales			73	₡174,095,586.03

Al comparar el costo mostrado en el Cuadro No. 4 con el costo que representa para la OPC CCSS con los contratos actuales, se muestran los resultados en el Cuadro No. 5.

Cuadro No. 5

Comparación de Costo de Contratos actuales con Apertura de Sucursales

Costo de Sucursales para Atender Afiliados al FCL	Directamente	Contratos actuales con entidad financiera
Costo mensual de 73 sucursales	174,095,586.03	17,000,000
Costo anual de 73 sucursales	2,089,147,032.35	204,000,000
% contrato con entidad financiera sobre costo de abrir 73 sucursales		9.76%
Ahorro anual		1,885,147,032.35

4.1 Conclusiones

Después de analizar los costos en los que incurre la OPC CCSS para realizar trámites de retiro del FCL en sus sucursales, y comparar este costo con los servicios recibidos por un proveedor externo para efectuar el mismo servicio, es evidente que para la Operadora es más conveniente utilizar la infraestructura establecida por entidades financieras externas, ya que de tener que abrir la misma cantidad de sucursales con que cuentan estas entidades, no podría cubrir el costo asociado a mantener la misma cantidad de sucursales. La medida igualmente pretende hacer cumplir con el imperativo legal de brindar un servicio al costo.

Lo anterior demuestra que para nuestros afiliados es beneficioso se realice este contrato de servicios, ya que les facilita una mayor cantidad de puntos de atención para realizar la solicitud de retiro de su FCL y con ello un servicio más eficiente.