



Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	CELINA MEJIA CHAVARRIA		
Fecha/hora gestión	06/07/2026 08:57	Fecha/hora resolución	06/07/2026 09:10
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000001238
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2026LY-000007-0001101107	Nombre Institución	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Descripción del procedimiento	Servicios Profesionales para el Desarrollo, Mantenimiento de Solucionesde Software Institucionales		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000001355	16/06/2026 20:51	Mauricio Esquivel Montealegre	SOIN SOLUCIONES INTEGRALES SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	Por el fondo

Emitir el por tanto de la resolución	☐
--------------------------------------	--------------------------

3. *Resultando

I. Que mediante auto número 8052026000000864 del 17 de junio del 2026, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante para que se refiera a los argumentos expuestos por el objetante.
II. Que el 22 de junio del 2026, la Administración licitante contestó la audiencia especial.
III. Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley, y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes.

4. *Considerando

Recurso 8002026000001355 - SOIN SOLUCIONES INTEGRALES SOCIEDAD ANONIMA

I. SOBRE EL FONDO

1) Cláusula 3.1.5. Conocimiento, experiencia y requisitos de los recursos. Criterio de la División.

En el pliego de condiciones se indica lo siguiente: “**3.1.5 Conocimiento, Experiencia y Requisitos de los recursos** / [...] Todos los recursos asignados por cada contratista deben residir en Costa Rica y deben estar inscritos en la planilla que el contratista presenta a LA CAJA, al momento de iniciar la ejecución de la contratación. Si bien es cierto en la CCSS se ha impulsado la modalidad de teletrabajo, no es el modelo de operativa permanente, para los equipos de desarrollo de software y es factible que, para atender necesidades de la administración, se requiera la disponibilidad del personal del contratista para atender de manera inmediata los servicios en forma presencial, acorde a lo consignado en este pliego de condiciones.” (el destacado es del original) (ver pantalla denominada “Ingreso del pliego de condiciones”, archivo adjunto denominado “PLIEGO-1”).

La empresa objetante cuestiona esta cláusula porque considera que contiene una imposibilidad implícita de subcontratar personal. Menciona que el artículo 49 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) establece la posibilidad de subcontratar servicios para una contratación, siempre y cuando no se exceda del 50% del valor del contrato, sin embargo la cláusula cuestionada establece la obligatoriedad de tener a todos los recursos en planilla. Solicita que se elimine dicho requisito.

Al contestar la audiencia especial, la Administración manifiesta lo siguiente: “*En atención al Motivo de Objeción 1, resulta necesario precisar que lo planteado por el objetante parte de una interpretación extensiva e incorrecta del alcance de la cláusula 3.1.5 del pliego de condiciones. / Se debe aclarar que, el espíritu de la cláusula 3.1.5 es que los recursos asignados a la atención de los servicios a contratar se encuentren asegurados y estén al día con las obligaciones de la seguridad social, responsabilidad que recae sobre el contratista. En caso de que la oferta incluya subcontratistas, debe el contratista cumplir con lo señalado en el inciso g) del Artículo 14 y Artículo 49 de la Ley General de Contratación Pública. / Aclarado lo anterior, se rechaza la solicitud planteada por el objetante y se mantiene dicha cláusula tal cual se incluyó en el pliego de condiciones.*” (ver la pantalla denominada “Detalle solicitud de auto”).

Al respecto se indica lo siguiente: la cláusula establece que “*Todos los recursos asignados por cada contratista [...] deben estar inscritos en la planilla que el contratista presenta a LA CAJA, al momento de iniciar la ejecución de la contratación.*”, de esta manera, la frase “*Todos los recursos asignados*” obliga al contratista a que todos los recursos deban estar inscritos en la planilla del contratista, sin excepción alguna, lo cual implica que todos los recursos asignados deben estar contratados bajo una relación laboral con el contratista. Así las cosas, la redacción actual de la cláusula no deja la posibilidad al contratista de que pueda asignar recursos para la ejecución del contrato por otro medio diferente a la relación laboral, como es la subcontratación. Y es que los artículos 49 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y 133 de su reglamento permiten a los oferentes subcontratar hasta un 50% del monto total de contrato, y el personal subcontratado no tiene que estar en la planilla del contratista, sin embargo la redacción actual de la cláusula estaría limitando esa posibilidad que tienen los oferentes de incorporar personal bajo la figura de la subcontratación.

Además, para este órgano contralor no es de recibo la justificación dada por la Administración, ya que si bien explica que el espíritu de la cláusula cuestionada es que los recursos asignados a la atención de los servicios a contratar se encuentren asegurados y estén al día con las obligaciones de la seguridad social, debe tenerse presente que la redacción actual de la cláusula dice que “*todos los recursos asignados*” deben estar inscritos en la planilla que el contratista presente a la Caja, por lo que no deja la posibilidad a los oferentes de incluir en su oferta a personal contratado por otro medio, como es la figura de la subcontratación. En razón de todo lo expuesto, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este aspecto, a fin de que la Administración modifique la redacción de la cláusula impugnada y establezca en forma clara que la obligación de inscribir los recursos en la planilla del contratista aplica únicamente para los recursos que sean contratados bajo una relación laboral.

2) Cláusula 3.1.7. Sustitución de recursos. Criterio de la División.

En el pliego de condiciones se indica lo siguiente: “**3.1.7 Sustitución de Recursos** / [...] Cada contratista necesitará la aprobación mediante el SICOP del Encargado General del Contrato, quien comunica la aceptación o no del cambio en un plazo no mayor a tres (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la documentación. En el caso que el profesional sustituto no sea aceptado por el Encargado General del Contrato, el contratista debe presentar un nuevo candidato en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles. / [...] Cuando se presenten cambios del personal asignado por el contratista para la prestación del servicio, la facturación de los días de servicio del nuevo personal requerirá de un criterio de aceptación por parte de LA CAJA.” (el destacado es del original) (ver pantalla denominada “Ingreso del pliego de condiciones”, archivo adjunto denominado “PLIEGO-1”).

La empresa objetante cuestiona esta cláusula porque considera que establece un doble criterio de aprobación por parte de la Administración a los cambios del personal que realice el contratista, al señalar que para efectos de facturación, a pesar de ya haber aceptado el recurso, deberá pasar por un proceso de validación por los días de servicio del nuevo recurso. En este caso, la Administración regula el procedimiento para la sustitución de personal y su respectiva aprobación; sin embargo considera que al exigir una segunda aprobación relacionada con el pago, el pliego resulta omiso y poco claro, ya que no establece los criterios ni el alcance de dicho requisito adicional. Solicita que se elimine esa doble revisión o bien, en caso de que la Administración decida conservarla, se proceda a detallar el proceso de forma adecuada, con las condiciones de revisión y los factores de potencial rechazo.

Al contestar la audiencia especial la Administración manifiesta lo siguiente: “*En atención a la Objeción 2 esta Administración indica que, no es posible eliminar la doble revisión impugnada por el objetante, por cuando la misma no existe. Se le aclara al objetante que, en el párrafo objetado, a saber: / “Cuando se presenten cambios del personal asignado por el contratista para la prestación del servicio, la facturación de los días de servicio del nuevo personal requerirá de un criterio de aceptación por parte de LA CAJA.” / La Administración se está refiriendo al inicio de la facturación del nuevo recurso asignado y no a una segunda revisión o validación como erróneamente lo está interpretando el objetante. Igualmente se aclara que, el criterio referido en este párrafo procura el cumplimiento de la transferencia de conocimiento señalada en el punto 3.1.7 del Pliego de condiciones.*” (ver la pantalla denominada “Detalle solicitud de auto”).

Al respecto se indica lo siguiente: el artículo 88 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública establece que el pliego de condiciones deberá constituir un cuerpo de especificaciones técnicas claras, sin embargo es criterio de este órgano contralor que la redacción de la cláusula impugnada no es lo suficientemente clara y eso permite que se puedan dar interpretaciones diferentes. Y es que la cláusula dice que “*...la facturación de los días de servicio del nuevo personal requerirá de un criterio de aceptación por parte de LA CAJA.*”, pero no queda claro si ese “criterio de aceptación” por parte de la Caja es sobre la facturación o es sobre el nuevo personal. Ahora bien, la Administración explica que *La Administración se está refiriendo al inicio de la facturación del nuevo recurso asignado y no a una segunda revisión o validación como erróneamente lo está interpretando el objetante.*”, sin embargo la redacción actual de la cláusula no es lo suficientemente clara en ese sentido.

Por lo tanto, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este aspecto, a fin de que la Administración modifique la redacción de la cláusula impugnada y establezca en forma clara que el criterio de aceptación es sobre la facturación y no sobre el nuevo personal. Además, deberá indicar en forma expresa el trámite o proceso de aceptación de la facturación y el plazo que tiene la Administración para emitir el criterio respectivo.

Observación de oficio: la cláusula 3.1.7 dice “*...en un plazo no mayor a tres (5) días hábiles*”, lo cual evidencia que existe una contradicción entre el plazo indicado en letras, sea “tres”, y el plazo indicado en número, sea “5”, por lo tanto de oficio se ordena a la Administración que corrija la redacción de forma tal que el plazo indicado en letras y en números sea el mismo.

3) Cláusula 3.1.11. Condiciones invariables. Criterio de la División.

En el pliego de condiciones se indica lo siguiente: **“3.1.11 Condiciones Invariables / Si durante la ejecución del contrato surgen una o varias controversias, éstas serán resueltas con primeramente con las condiciones reguladas en este pliego de condiciones y el respectivo contrato, de continuar la controversia con base en las previsiones de la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.”** (el destacado es del original) (ver pantalla denominada “Ingreso del pliego de condiciones”, archivo adjunto denominado “PLIEGO-1”).

La empresa objetante cuestiona esta cláusula porque considera que hay una contradicción importante, ya que por jerarquía de normas debe prevalecer la ley y el reglamento sobre el pliego y el contrato. Solicita que la cláusula sea reformada de forma que no contradiga lo establecido por la Ley General de Contratación Pública.

Al contestar la audiencia especial la Administración manifiesta lo siguiente: *“Respecto a la objeción número 3, esta administración no acoge la objeción planteada, por cuanto la cláusula cuestionada no contraviene el principio de jerarquía normativa ni desplaza la aplicación de la Ley General de Contratación Pública ni su Reglamento. / Su redacción establece un orden lógico y válido de análisis para la resolución de controversias contractuales, claramente, durante la ejecución contractual, acudiendo primeramente al pliego de condiciones y del contrato, en tanto estos constituyen el reglamento específico de la contratación que rige la relación jurídica entre las partes durante la ejecución contractual. / En este sentido, resulta jurídicamente procedente que las controversias se examinen en primera instancia conforme a dichas disposiciones específicas del pliego, por tratarse del marco concreto de las condiciones bajo las cuales se ejecuta lo contratado. Lo anterior encuentra sustento en el artículo 88 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, el cual dispone expresamente que el pliego de condiciones constituye el reglamento específico de la contratación y que se entienden incorporadas a su clausulado todas las normas jurídicas y principios constitucionales aplicables al respectivo procedimiento. / No obstante, dicha aplicación se realiza en todo momento en armonía con la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, en consecuencia, no lleva razón la objetante en tanto no existe la contradicción alegada.”* (ver la pantalla denominada “Detalle solicitud de auto”).

Al respecto, se indica lo siguiente: el artículo 5 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) establece la jerarquía de las normas aplicables en contratación pública de la siguiente manera: **“ARTÍCULO 5- Jerarquía de fuentes / La jerarquía de las normas en contratación pública se sujetará al siguiente orden: / a) Constitución Política. / b) Instrumentos internacionales. / c) Ley General de Contratación Pública. / d) Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de 2 de mayo de 1978. / e) Otras leyes. / f) Reglamento de la Ley General de Contratación Pública. / g) Otros decretos ejecutivos y reglamentos. / h) La normativa técnica aplicable según el objeto de la contratación. / i) El pliego de condiciones. / j) El contrato respectivo.”**

Sin embargo, en el caso bajo análisis se observa que la Administración estableció un orden de prevalencia de las normas contrario al orden de prevalencia que establece el artículo 5 de la ley, lo cual resulta improcedente. Por lo tanto, se declara **con lugar** el recurso en este aspecto, y en consecuencia se ordena a la Administración que debe modificar la redacción de la cláusula cuestionada para ajustarla a la jerarquía de las normas establecida en el artículo 5 de la LGCP.

4) Cláusula 3.5. Sistema de evaluación de las ofertas. Criterio de la División.

En el pliego de condiciones se indica lo siguiente: **“3.5 Sistema de evaluación de las ofertas / Será seleccionada la partida que obtenga el mayor puntaje al sumar los factores alcanzados mediante el mecanismo del sistema de evaluación de ofertas, adjudicándosele a la empresa ganadora, precios unitarios de la partida ofertada. / Para la presente contratación aplicará dos factores de evaluación basado 85% (menor precio ofertado), y 15% Experiencia del Oferente, considerando todas las ofertas que cumplan requerimientos legales, administrativos, financieros y técnicos.”** (el destacado es del original) (ver pantalla denominada “Ingreso del pliego de condiciones”, archivo adjunto denominado “PLIEGO-1”).

La empresa objetante cuestiona esta cláusula porque considera que es contraria al artículo 8 de la Ley General de Contratación Pública que establece en el inciso d) el principio de sostenibilidad social y ambiental, y al artículo 21 de la misma ley que establece la incorporación de criterios sociales, económicos, ambientales y de innovación en los pliegos de condiciones. Indica que dichas normas establecen como obligatorio que la Administración incorpore criterios sociales, económicos, ambientales o culturales en los pliegos de condiciones que permitan premiar aquellas empresas que ejercen una responsabilidad social empresarial y que por dicha razón, tienen un alcance más allá de lo económico o comercial y trascienden a beneficiar en otros aspectos. Considera que se está dando una ventaja indebida a aquellas empresas que no realizan absolutamente ninguna inversión en temas sociales, ambientales, culturales u otros. Solicita que se incorporen elementos adicionales al precio y la experiencia, a fin de equiparar las condiciones entre las empresas.

Al respecto se indica lo siguiente: el artículo 21 de la Ley General de Contratación Pública contempla la posibilidad de incorporar criterios sociales, económicos, ambientales, culturales, de calidad y de innovación en los pliegos de condiciones, atendiendo a las particularidades del objeto contractual y del mercado, y en este sentido dicha norma dispone lo siguiente: *“Los sujetos cubiertos por la presente ley promoverán la incorporación de consideraciones sociales, económicos, ambientales, culturales, de calidad y de innovación en los pliegos de condiciones, atendiendo a las particularidades del objeto contractual y el mercado y a las disposiciones que sobre el particular contemple el reglamento de la presente ley. / En la incorporación de esos criterios se deberán respetar los principios de contratación pública, así como plantearse dichos criterios de manera objetiva, verificable y atinente al objeto contractual. / El objeto de la contratación debe reunir exigencias de calidad y actualización tecnológica que obedezcan a avances científicos contemporáneos, de conformidad con las necesidades y posibilidades de la entidad contratante.”*

Por su parte, el artículo 40 de la misma ley dispone que: *“El pliego de condiciones deberá establecer los requisitos de admisibilidad, los parámetros para verificar la calidad y contener un sistema de calificación de ofertas, siendo posible incorporar factores de evaluación distintos del precio, tales como plazo y calidad que, en principio, deben regularse como requisitos de cumplimiento obligatorio.”*

Adicionalmente, el artículo 96 del Reglamento a la ley establece que *“.... en el caso de que se incluyan factores de evaluación propios de la compra pública estratégica, éstos en su conjunto, no podrán superar un veinticinco por ciento (25%) del total de la valoración preestablecida en el pliego de condiciones, incluido en su caso, los porcentajes previstos en el párrafo primero del artículo 23 de la Ley General de Contratación Pública y en el artículo 55 de este Reglamento, así como los dispuestos en otras normas legales y reglamentarios vigentes. [...]”*

De conformidad con dichas normas, este órgano contralor ha sostenido que la incorporación en el sistema de evaluación de otros parámetros diferentes del precio constituyen una decisión discrecional de la Administración licitante y no una obligación, como erróneamente lo interpreta la empresa recurrente. En este sentido resulta oportuno citar el criterio emitido en la resolución R-DCP-SICOP-00499-2023 del 28 de abril del 2023 donde se indicó lo siguiente: *“Sobre ésta línea el artículo 21 de la Ley General de Contratación Pública señala que la incorporación de consideraciones sociales, económicos, ambientales, culturales, de calidad y de innovación en los pliegos de condiciones deben atender a las particularidades del objeto contractual, los cuales deben plantearse de manera objetiva, verificable y atinente al objeto contractual. A mayor abundamiento, el artículo 40 del mismo cuerpo normativo supracitado, tipifica que el pliego de condiciones deberá establecer los requisitos de admisibilidad, parámetros, contener un sistema de evaluación siendo posible incorporar factores de evaluación distinto al precio. En concordancia, el artículo 96 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública refiere al sistema de evaluación indicando que en caso de que se incluyan factores de evaluación propios de la compra pública estratégica, éstos en conjunto no podrán superar un veinticinco por ciento (25%) del total de la valoración, por lo por lo cual, considera este Despacho que de la normativa indicada, no existe obligatoriedad para que las Administraciones incorporen en sus pliegos de condiciones criterios sociales, ambientales, económicos y de innovación, tal y como lo pretende señalar la recurrente. Es decir, no existe regulación legal que impida que la evaluación del objeto sea únicamente por factor precio.”* Sobre este mismo tema, en la resolución R-DCP-SICOP-01163-2026 del 01 de julio del 2026 se indicó lo siguiente: *“En tercer lugar, sobre los criterios sostenibles ambientales y laborales, debe verse que el numeral 21 de la Ley General de Contratación Pública determina que pueden*

incorporarse a los pliegos de condiciones consideraciones sociales, económicos, ambientales, culturales, de calidad y de innovación, atendiendo las particularidades del objeto y el mercado, así como la observancia de los principios de la contratación pública. Nuevamente no existe obligatoriedad para que las Administraciones incorporen en sus pliegos de condiciones criterios sociales, ambientales, económicos y de innovación, tal y como lo pretende señalar la recurrente. En este sentido, no puede desconocerse que la Administración goza de una total discrecionalidad para definir los factores de ponderación dentro un sistema de evaluación. Ahora, en el caso del recurrente, no señala cómo dichos criterios sostenibles (sociales o ambientales) pueden asegurar un valor agregado para la escogencia de la oferta que brinde una mejor prestación del servicio con la inclusión de los criterios. En otras palabras, la empresa recurrente no justifica ni realiza análisis alguno que demuestre por qué debe efectuarse una modificación al pliego de condiciones e incorporar criterios sociales, económicos, ambientales y de innovaciones, con los cuales se logre satisfacer el interés público. No justifica por qué debe incorporarse y asignarse y además cuáles son los factores y su aplicación directa con el proceso de maras. De esta forma y siendo que en la especie los cuestionamientos carecen de una adecuada fundamentación, procede **rechazar de plano** este extremo del recurso.” (el destacado es del original).

La empresa objetante tampoco explicó cuáles son los criterios de evaluación que a su criterio se deberían incorporar ni aportó ningún estudio de mercado mediante el cual acreditará la pertinencia de esos criterios en relación con el objeto contractual, solamente mencionó que se debían premiar aquellas empresas que ejercen una responsabilidad social empresarial pero sin explicar ni acreditar cómo ello otorga un valor agregado a la escogencia del contratista o al fin público; por ello su argumento carece de la debida fundamentación que exigen los artículos 88 de la LGCP y 246 de su reglamento.

Finalmente, conviene mencionar que en este caso la Administración ha dado explicaciones por las cuales considera que no es necesario incorporar otros criterios de evaluación, y en este sentido manifiesta lo siguiente: “Sobre la objeción al método de evaluación de ofertas, se mantiene el criterio de la administración y por tanto se mantiene el método de evaluación consignado en el pliego de condiciones el cual responde a la necesidad institucional y a la mejor administración de los recursos públicos. Lo anterior considerando que los elementos propuestos por el potencial oferente no implicarán una mejora en la selección de la empresa que resulte adjudicada. / En el presente caso, se puede observar que la Administración lo que está contratando es un servicio que no genera mayor impacto en el entorno ambiental al que hace referencia el potencial oferente. Es importante aclarar que la presente contratación, toda la gestión, durante la ejecución contractual se realiza de manera digitalizada, lo cual genera un impacto favorable al ambiente. Respecto a los aspectos económicos y sociales, dado el impacto de la presente contratación, la Administración ha ponderado un porcentaje del 85% al precio con el fin de premiar a la o las empresa(s) que tengan la experiencia requerida por la administración y que presenten el menor precio, siendo este el rubro de mayor peso en el método de evaluación procurando el mejor uso de los recursos públicos y lograr cumplir con el objetivo propuesto para un servicio esencial para la CAJA como es el desarrollo y mantenimiento de los sistemas institucionales críticos. / Por lo anterior, la Administración definió un método de evaluación acorde a su necesidad y a la naturaleza del servicio por contratar.” (ver la pantalla denominada “Detalle solicitud de auto”). En razón de todo lo expuesto, se **rechaza de plano por falta de fundamentación** el recurso en este aspecto.

5) Cláusula 4.1.1. Obligaciones del contratista. Criterio de la División.

En el pliego de condiciones se indica lo siguiente: “**4.1.1 Obligaciones del Contratista** / El personal que asigne el contratista para brindar estos servicios debe estar debidamente incluido en las planillas de la empresa reportadas a LA CAJA al momento de inicio y durante todo el periodo de ejecución contractual. / LA CAJA se reserva el derecho de verificar contra sus sistemas la relación laboral del contratista con el personal propuesto para prestar el servicio.” (el destacado es del original) (ver pantalla denominada “Ingreso del pliego de condiciones”, archivo adjunto denominado “PLIEGO-1”).

La empresa objetante cuestiona esta cláusula porque considera que contiene una imposibilidad implícita de subcontratar personal. Solicita que se elimine dicho requisito.

La Administración rechaza la objeción y en este sentido manifiesta lo siguiente: “Para la atención de la objeción 5 se referencia la respuesta emitida por la Administración a la Objeción 1, dado que se realiza el mismo planteamiento y se hace la misma petitoria.” (ver la pantalla denominada “Detalle solicitud de auto”).

Al respecto se indica lo siguiente: la cláusula cuestionada indica que “el personal que asigne el contratista para brindar estos servicios debe estar debidamente incluido en las planillas de la empresa ...”, de esta manera, la redacción actual de la cláusula obliga al contratista a que todo el personal debe estar incluido en la planilla del contratista, sin excepción alguna, lo cual implica que todo el personal debe estar contratado bajo una relación laboral con el contratista. Así las cosas, la redacción actual de la cláusula no deja la posibilidad al contratista de que pueda contratar personal por otro medio diferente a la relación laboral, como es la subcontratación. En este sentido resulta aplicable el criterio expuesto al analizar y resolver el punto 1 de esta resolución. Por lo tanto, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este aspecto, a fin de que la Administración modifique la redacción de la cláusula impugnada y establezca en forma clara que la obligación de incluir al personal en la planilla del contratista aplica únicamente para el personal que sea contratado bajo una relación laboral.

6) Cláusula 4.3. Multas. Criterio de la División.

En el pliego de condiciones se indica lo siguiente: “**Multas** / En caso de que el contratista supere el nivel de tolerancia de 3 sustituciones anuales de los recursos asignados para atender el servicio, se aplicará una penalización equivalente al 2.08%, por cada sustitución adicional, la cual se aplicará a la última factura mensual tramitada para la partida implicada, mientras se mantenga esta condición hasta un máximo del 25%. Para las sustituciones motivadas por muerte o incapacidad de más de un mes, la administración considera estos elementos como excepción y no aplicables a la multa establecida en este punto. Cuando se presente un caso diferente a los anteriores y el contratista presente la justificación, la Administración podrá valorar la pertinencia de aplicar la excepción. / Cada sustitución de recurso asignado por la empresa para la prestación de servicios impacta la dinámica de la gestión de los equipos, siendo que hace necesario la dedicación de tiempo en nuevos esfuerzos de transferencia de conocimientos. Dada la experiencia en anteriores contratos se establece como parámetro el concepto de nivel de tolerancia permitido, el cual se constituye en el impacto máximo que acepta La Caja como resultado de este tipo de sustituciones.” (el destacado es del original) (ver pantalla denominada “Ingreso del pliego de condiciones”, archivo adjunto denominado “PLIEGO-1”).

La empresa objetante cuestiona la cláusula en dos aspectos:

a) porque considera que la Administración pretende imponer una penalización de 2.08% pero no establece si ese 2.08% es sobre la totalidad del contrato o la totalidad del valor de la partida;

b) porque considera que se establece una multa por situaciones que pueden ser o no responsabilidad del oferente, ya que la Administración pretende sancionar al contratista por hechos que calzan dentro de la exigencia de responsabilidad de caso fortuito. Explica que el cambio de personal en una empresa, o bien para un contrato específico, no responde ni está dentro de las decisiones unilaterales de la empresa. Al existir dos partes, un patrono y un empleado, existe un 50% de la relación que no maneja el oferente, y no está dentro del control, previsión, o posibilidades del oferente o futuro contratista, garantizar que no habrá sustituciones o bien que no habrá más de tres sustituciones. Explica que el hecho de que un recurso ya no se encuentre disponible, ya no labore, renuncie, se pensione, sufra de una situación extraordinaria como una incapacidad permanente, una condena de cárcel o la muerte, son situaciones todas que no están dentro del control o previsión del patrono. Solicita que se elimine esa cláusula, o que la Administración proceda a excluir de los criterios de multa cualquier sustitución derivada de un hecho propio del trabajador.

Al respecto se indica lo siguiente:

a) con respecto a la penalización equivalente al 2,08%, la cláusula es clara en indicar que dicha penalización aplicará a la última factura mensual tramitada para la partida implicada, por lo cual es criterio de este órgano contralor que en este aspecto la cláusula es clara en que aplicará para la partida implicada y no sobre la totalidad del contrato. Por lo tanto, se **rechaza de plano** el recurso en este aspecto.

b) con respecto a la existencia de otras situaciones que pueden generar la sustitución del personal, debe tenerse presente que el caso fortuito o fuerza mayor son eximentes de responsabilidad (artículo 702 del Código Civil) y por lo tanto es criterio de este órgano contralor que la sustitución del personal producto de caso fortuito o fuerza mayor también deben contemplarse como causas eximentes de la aplicación de la multa. También deben tomar en consideración que las relaciones laborales entre patrono y trabajador se pueden terminar por varias causas ajenas al patrono, como por ejemplo la renuncia del trabajador, porque el trabajador se acoge a la pensión, por una incapacidad permanente del trabajador, por la muerte del trabajador. Así las cosas, es criterio de este órgano contralor que tampoco resulta procedente que se aplique la multa al contratista por la sustitución del personal por causas ajenas al patrono máxime si la simple sustitución de la persona no genera ninguna afectación en la ejecución contractual, ya que la cláusula tal y como está redactada solamente sanciona la sustitución del personal adicional a tres, independientemente de que ésta no genere ningún problema o inconveniente en la prestación del servicio.

La Administración explica que la cláusula “....no configura una aplicación automática ni arbitraria, pues incorpora excepciones expresas —como muerte o incapacidad prolongada— y habilita un mecanismo para que el contratista justifique otras situaciones, permitiendo así analizar en cada caso la eventual existencia de eximentes de responsabilidad.”, sin embargo dicha justificación no es de recibo, ya que según fue expuesto anteriormente, existen otras situaciones ajenas al patrono que pueden generar la sustitución del personal; además la redacción actual de la cláusula dice “la Administración podrá valorar la pertinencia de aplicar la excepción”, lo cual significa que queda a decisión de la Administración valorar o no la justificación que presente el contratista, y también queda a decisión de la Administración aceptar o no la justificación presentada, lo cual no resultaría aplicable en los casos de caso fortuito, fuerza mayor, o bien las causas ajenas al patrono, tal y como fue expuesto.

La Administración también menciona que “La alta rotación en equipos de desarrollo afecta gravemente la prestación de los servicios contratados, generando principalmente retrasos en los proyectos, aumento de costos para la administración y pérdida de calidad en el software generado. Por ello, la cláusula responde a criterios técnicos derivados de la experiencia institucional, en tanto, la alta rotación de personal impacta directamente la continuidad, calidad y eficiencia del servicio público mediante la pérdida de conocimiento y la necesidad de reprocesos, por lo que el parámetro de tolerancia definido constituye el umbral máximo de afectación aceptable para la Administración.”, sin embargo la cláusula tal y como está redactada no sanciona ninguno de esos aspectos que menciona la Administración, ya que solamente sanciona la sustitución del recurso asignado aún y cuando no genere ninguna afectación en el servicio público. Por lo tanto, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este aspecto, a fin de que la Administración reformule la redacción de la cláusula cuestionada y establezca expresamente como eximentes de responsabilidad las sustituciones del personal producto de caso fortuito, fuerza mayor, así como situaciones que no son responsabilidad del contratista.

5. Aprobaciones

Encargado	CELINA MEJIA CHAVARRIA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/07/2026 09:02	Vigencia certificado	20/04/2026 13:52 - 19/04/2030 13:52
DN Certificado	CN=CELINA MEJIA CHAVARRIA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=CELINA, SURNAME=MEJIA CHAVARRIA, SERIALNUMBER=CPF-01-0789-0549		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/07/2026 09:10	Vigencia certificado	16/02/2026 13:52 - 15/02/2030 13:52
DN Certificado	CN=MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARCO ANTONIO, SURNAME=LOAICIGA VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-03-0425-0430		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	09/07/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01187-2026	Fecha notificación	06/07/2026 09:10