

RESOLUCIÓN

RESO-GG-014-2024

Gerencia General. San José, a la hora consignada en el estampado de tiempo en la firma digital que acompaña la presente resolución. Procede esta Gerencia General a dictar resolución de ampliación de modificación unilateral del contrato al amparo de lo regulado en el artículo 276 del Reglamento a la Ley General de la Contratación Pública, dentro de la contratación por principios n.º 2020PP-000001 denominada Servicios de Multiasistencia Vial (Auxilio Vial).

RESULTANDO

- I. El 15 de enero de 2020 se publicó en la página web de INS Servicios S.A., la contratación por principios n.º 2020PP-000001 denominada “Servicios de Multiasistencia Vial (Auxilio Vial)”.
- II. El 29 de enero de 2020 se procedió con la apertura de las ofertas de la contratación por principios n.º 2020PP-000001.
- III. El 23 de marzo de 2020 se dicta el acto de adjudicación de la contratación por principios n.º 2020PP-000001 denominada “Servicios de Multiasistencia Vial (Auxilio Vial)”, esto según acuerdo 185 de la sesión ordinaria de Junta Directiva de INS Servicios S.A.
- IV. El contrato tiene como fecha de vencimiento el 05 de junio del 2024.
- V. El 3 de junio de 2024 la Junta Directiva de INS Servicios en sesión ordinaria n.º 271, artículo II, acordó aprobar la modificación unilateral al presente contrato por un 20%, al amparo de lo regulado en el artículo 276 del Reglamento a la Ley General de la Contratación Pública; la cual, tiene fecha de finalización del 5 de agosto de 2024.
- VI. El 05 de junio del 2024 se comunica la RESO-GG-009-2024 a los proveedores activos en la contratación n.º 2020PP-000001 con la modificación unilateral del 20%.
- VII. Mediante el acuerdo 274-VI de la sesión ordinaria N.º 274 del 22 de julio del 2024, la Junta Directiva de INS Servicios aprobó la ampliación de la modificación unilateral del contrato n.º 2020PP-000001 por concepto de Servicios de Multiasistencia Vial en un 30% adicional para extender el plazo hasta alcanzar un 50%.
- VIII. Que en el presente se han observado las prescripciones de ley, por lo que se cumple con los principios generales del Derecho.



CONSIDERANDO

I. Sobre la modificación unilateral.

La Administración como parte de sus prerrogativas tiene el poder de la discrecionalidad que, obedece a la capacidad de poder dictar actos dentro del marco de legalidad, con el fin de mantener un servicio eficiente y eficaz orientado a la protección del fin público que persigue. Ahora bien, en la contratación pública existen ciertos actos discrecionales que permiten la mutabilidad del contrato, con el objetivo de adaptarse a los cambios normativos o necesidades del negocio.

Uno de esos cambios es la modificación unilateral del contrato de bienes y servicios; el cual, se encuentra regulado en el artículo 276 del Reglamento a la Ley General de la Contratación Pública y lo que busca, es permitir a la Administración modificar unilateralmente sus contratos de bienes y servicios para adaptar el objeto del contrato, siempre que el fin sea la satisfacción del interés público, ahora el límite que permitirá modificar será un 20% del monto y el plazo del contrato original, el cual, cuando concurren circunstancias excepcionales, técnicamente acreditadas en el expediente, podrá modificarse hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%), en cuanto monto y plazo del contrato original.

Artículo 276. Modificación unilateral del contrato de bienes y servicios:

(...) “Para que la modificación sea procedente deben reunirse los siguientes requisitos:

a) La modificación deberá responder a adaptaciones del objeto contractual que unilateralmente disponga la Administración, con la finalidad de satisfacer de una mejor forma el interés público.

b) La modificación no podrá cambiar sustancialmente el objeto ni la naturaleza del contrato.

c) No podrán incluirse como modificaciones aquellos aspectos que técnicamente debieron ser considerados en la fase de la decisión inicial o con anterioridad a ella.

d) El contrato deberá estar en curso de ejecución, con el plazo contractual vigente.

e) Deberá emitirse un criterio técnico, suscrito por el administrador del contrato, en el que se establezca la necesidad de la modificación en relación con el logro de una mejor satisfacción del interés público.



f) *El plazo del contrato podrá modificarse hasta en un veinte por ciento (20%) del establecido en el contrato original, si ello es necesario para cumplir con modificaciones ordenadas conforme al inciso anterior y así se refleje en la ruta crítica de la ejecución del contrato. En dicho cómputo no se cuentan las ampliaciones al plazo de ejecución conferidas conforme al artículo 105 de la Ley General de Contratación Pública referidas a demoras ocasionadas por la propia Administración o por causas ajenas al contratista y originadas por caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditadas.*

g) *Cuando el objeto esté compuesto por líneas independientes, el porcentaje de modificación ordinario de un veinte por ciento (20%) se calculará sobre cada una de ellas y no sobre el monto general del contrato, sin que ello supere el (20%) del contrato.*

h) *Deberá contarse con un informe técnico suscrito por el profesional o profesionales a cargo de la fiscalización del servicio.*

i) *El monto reconocido por el aumento del contrato deberá ser evaluado técnicamente con base en precios de mercado por trabajos similares, los precios contenidos en la oferta del contratista u otro elemento relevante, todo lo cual deberá constar en acto motivado. La modificación deberá contar con una autorización previa del jerarca o de quien él haya delegado esa posibilidad. En caso de disminución, el contratista tendrá derecho a que se le reconozcan los gastos en que haya incurrido para atender la ejecución total del contrato, para tal efecto podrá plantear un reclamo por la parte no ejecutada, por la vía de la rescisión unilateral del contrato regulada en el artículo 115 de la Ley General de Contratación Pública.*

j) *La modificación excepcional de hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%), en cuanto monto y plazo del contrato original, prevista en el artículo 101 de la Ley General de Contratación Pública, constituye el tope máximo de modificación, de manera que en ese porcentaje se incluye el veinte por ciento (20%) de modificación unilateral ordinaria. La modificación excepcional deberá originarse en circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas.*

k) *En el caso de que se califiquen de excepcionales circunstancias que técnicamente no lo sean, se impondrá al profesional o profesionales responsables la sanción administrativa prevista en el artículo 125, inciso v) de la Ley General de Contratación Pública.*



Las modificaciones unilaterales del contrato procederán además cuando la suma de la contratación original y el incremento adicional no excedan los umbrales previstos en el artículo 36 de la Ley General de Contratación Pública, para el procedimiento de contratación que se trate.

Lo anterior a excepción de lo dispuesto en el artículo 60 inciso d) de la Ley General de Contratación Pública.

La Administración deberá revisar el monto de las garantías rendidas a efecto de disponer cualquier ajuste que resulte pertinente”.

II. Sobre el criterio técnico.

Uno de los requisitos indicados en el párrafo anterior es el de que el administrador del contrato debe rendir un criterio técnico que respalde la necesidad de modificar unilateralmente el contrato.

En oficio INSSERVICIOS-02313-2024 remitido por parte de la unidad fiscalizadora del contrato, en este caso el Centro de Contacto, emite como parte de su criterio técnico para la necesidad de la ampliación de modificación unilateral, adicionar un 30% al 20% ya aprobado hasta alcanzar un 50%, lo siguiente:

[...]

2. “Servicio.

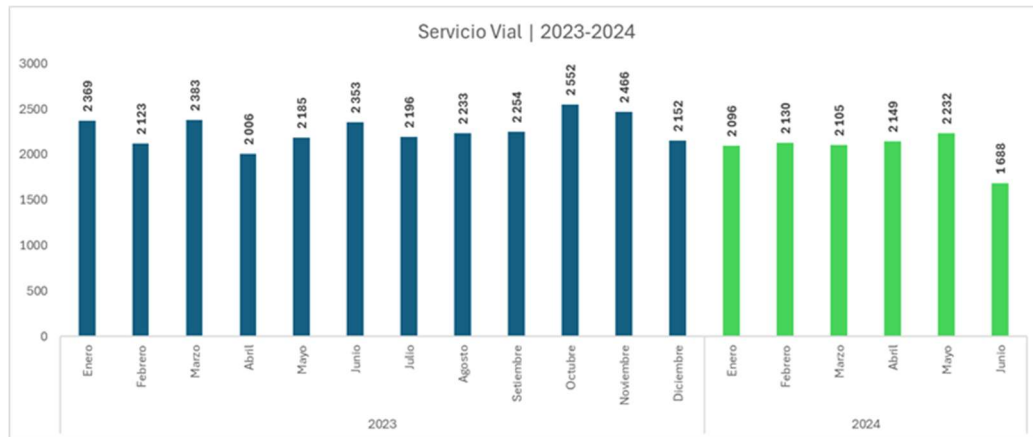
Este servicio es catalogado prioritario, debido a que se atiende en forma directa al asegurado que se encuentra en situaciones de emergencia y requiere auxilio inmediato por parte de los proveedores, durante todos los días del año las 24 horas del día.

Actualmente, se efectúan más de 2.000 eventos mensualmente, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de los asegurados del INS, este servicio se brinda como valor agregado de las líneas de seguros y su compromiso con brindar apoyo en situaciones críticas que se presente en el uso del vehículo asegurado.

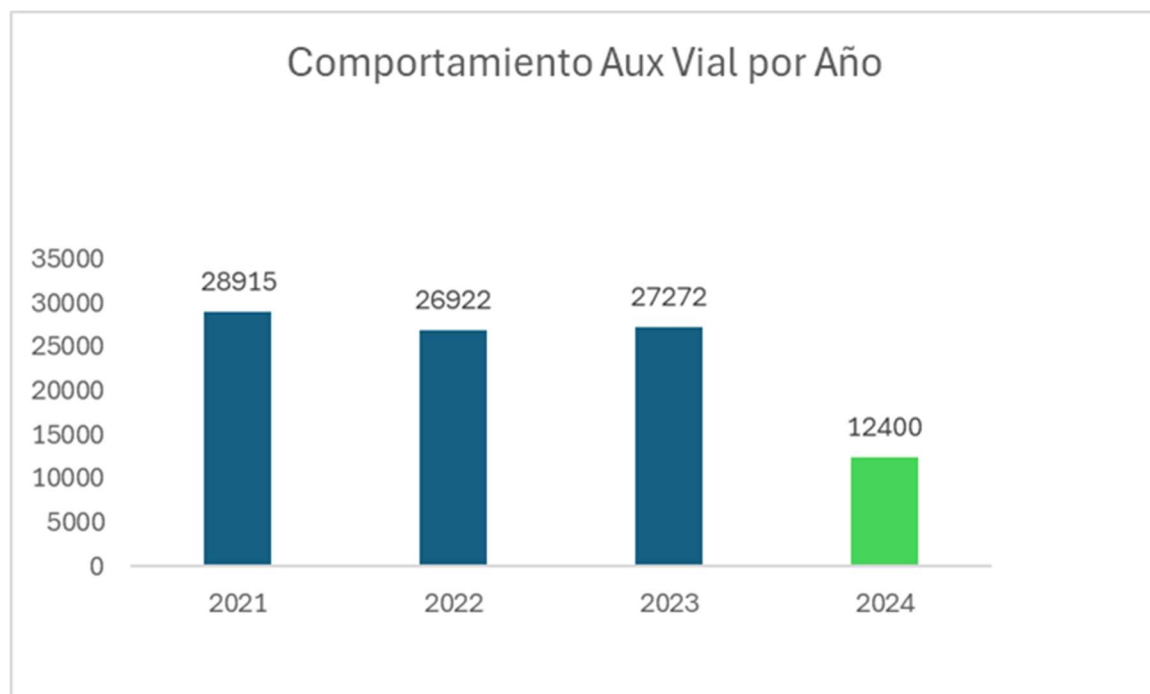
Es importante indicar, que los clientes de este servicio de auxilio vial son asegurados de la línea de automóviles, la cual representa la mayor cartera de clientes tanto física como jurídica del INS, siendo este un servicio esencial que no puede ser interrumpido en ningún momento.



Se adjunta gráfico de histórico de eventos registrados durante el 2023 y 2024.



El promedio anual de servicios brindados en auxilio vial por medio de Multiasistencia es de 27.703 casos, por lo tanto, al no continuar con el servicio a partir de este mes, se estaría afectando a más de 15.000 mil asegurados.



3. **Tarifa por reembolsos.**

En las condiciones contractuales, se establece el método por reembolso que indica lo siguiente:

Cláusula VIII. REEMBOLSO DEL COSTO DE SERVICIOS AL ASEGURADO

inciso b: Cuando un Asegurado solicite los servicios por los medios de contacto indicados en este contrato y el operador del servicio determine que no existe un proveedor disponible para el servicio de asistencia requerido. El Instituto procederá con el reembolso del costo incurrido por el Asegurado en los términos que le haya autorizado y hasta los límites establecidos para cada uno de los servicios descritos en las coberturas. Los reembolsos se reconocerán con base en valores razonables y acostumbrados de mano de obra y se reconocerá el límite fijado siempre y cuando el valor del servicio lo justifique.

Este método, representa un incremento en los costos debido a que el asegurado paga en forma directa y presenta las facturas para el reconocimiento correspondiente según la cobertura de la póliza, establecido en el contrato, las cuales son:

Cláusula IV. COBERTURAS

COBERTURA MULTIASISTENCIA HOGAR

Esta cobertura ampara servicios de asistencia al hogar en respuesta a situaciones emergentes que se presenten al Asegurado de acuerdo con los siguientes parámetros:

| SERVICIO DE ASISTENCIA | PLAN ASISTENCIA TOTAL PLUS | |
|---|---|--|
| | Gratuito para pólizas con coberturas "V" + "Y" o "X" suscritas | |
| | Límites de Cobertura | |
| | Nº de Eventos (por año póliza y casa/condominio asegurado individualmente) | Monto (valor máximo en dólares o su equivalente en colones, para el conjunto de eventos por año póliza) |
| Fontanería | 3 eventos | Hasta \$150 |
| Cerrajería | 3 eventos | Hasta \$150 |
| Electricidad | 3 eventos | Hasta \$150 |
| Rotura de Cristales | 3 eventos | Hasta \$150 |
| Traslado a Cita Médica o Aeropuerto (*) | 1 evento | Hasta \$50 (radio máximo 40 km) |

Al efectuarse este evento como un reembolso, el cliente no lo percibe como un buen servicio debido a que debe gestionar por su propio medio el evento y hacer el pago directo del mismo. Este trámite administrativo puede motivar al cliente a una posible cancelación de las pólizas y eso traería una pérdida de imagen y de cartera de clientes para el Instituto Nacional de Seguros.



III. Sobre el fondo del asunto.

De acuerdo con lo anterior, el departamento de Centro de Contacto de INS Servicios S.A. en calidad de fiscalizador del contrato solicitó la ampliación de la modificación unilateral de la contratación por principios n.º 2020PP-000001 por concepto de “Servicios de Multiasistencia Vial (Auxilio Vial)” a la unidad de Proveeduría.

En virtud de lo anterior, remitió un criterio técnico en el que como base principal señalaba que, dicha solicitud obedece a que en la actualidad brindan más de 2000 servicios mensuales que satisfacen las necesidades de los asegurados del INS, por lo que de no darse la modificación del plazo del contrato podría perjudicarse de alguna manera la imagen del INS, por cuanto el presente servicio tiene como objeto apoyar a los asegurados en momentos críticos que mantengan con su vehículo, a través de la multiasistencia que ofrecen en los seguros de vehículos.

Ahora bien, lo anterior fue analizado por la Junta Directiva y aprobado en la sesión ordinaria n.º 274, artículo VI del 22 de julio del 2024, por lo tanto, al haberse aprobado y acordado así por dicho órgano colegiado que es el máximo jerarca institucional y haberse delegado en el suscrito el dictado de la resolución correspondiente, se procede a emitir la presente resolución en ese sentido, por lo que, se notifica la aprobación de la ampliación de la modificación unilateral del contrato por un 30% adicional para extender el plazo hasta alcanzar un 50%.

Lo anterior, aplica únicamente para los proveedores que se detallan a continuación; los cuales, son los proveedores activos para la presente contratación, durante el período de modificación no podrán afiliarse nuevos proveedores:

| n.º de contrato | Proveedor | Cédula |
|-----------------|-----------------------------------|------------|
| AUX-01-2020 | Edgardo Retana Herrera | 105230011 |
| AUX-03-2020 | Francisco Luis Ugarte Castells | 110690162 |
| AUX-04-2020 | Alexis Leitón Quesada | 111420674 |
| AUX-08-2020 | Randall Pérez Salazar | 205130373 |
| AUX-09-2020 | Ruddy Gerardo Oreamuno Santamaría | 109390219 |
| AUX-10-2020 | Deyner de Jesús Sandoval Sequeira | 206140647 |
| AUX-11-2020 | Jean Pierre Mora Vargas | 107760226 |
| AUX-12-2020 | 3-101-711784 S.A. | 3101711784 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| AUX-13-2020 | Gilberto Mauricio Monge Morera | 108380162 |
| AUX-14-2020 | Mauricio Castro Castro | 107130926 |
| AUX-16-2020 | Alexander Jiménez Bolaños | 108310153 |
| AUX-17-2020 | Carlos Sanders Ávila | 109030926 |
| AUX-18-2020 | Hernán Gerardo Coto Morales | 302040058 |
| AUX-19-2020 | Gerardo Antonio Angulo Avendaño | 106980654 |
| AUX-20-2020 | Luis Antonio Zeledón Prendas | 108170838 |
| AUX-22-2020 | Alexander Blanco Ramírez | 602990698 |
| AUX-23-2020 | Alexander Yubel Umaña Mayorga | 109330826 |
| AUX-24-2020 | Omar Gerardo Solórzano Rosales | 501470683 |
| AUX-27-2020 | María Marcela Araya Bermúdez | 113540151 |
| AUX-28-2020 | Christian Adolfo Castro Benavides | 110500994 |
| AUX-30-2020 | Moto Mensajes Alajuela S.A | 3101164763 |
| AUX-31-2020 | Jorge Rodríguez Villalobos | 205990380 |
| AUX-33-2020 | Guillermo Madrigal Chavarría | 111430018 |
| AUX-34-2020 | Gerardo Fuentes Chavarría | 303110223 |
| AUX-35-2020 | Ronny Durán Núñez | 109160887 |
| AUX-36-2020 | Randy Miranda Araya | 603400915 |
| AUX-38-2020 | Eladio Lopéz Sancho | 204340740 |
| AUX-39-2020 | Pablo Araya Romero | 305060253 |
| AUX-40-2020 | Kagiant Antonio Angulo Matarrita | 115060638 |
| AUX-43-2020 | Manrique Gómez Pereira | 303290980 |
| AV-41-2020 | Luis Daniel Espinoza Jiménez | 113070822 |
| AV-42-2020 | Aventuras DK Pura Life Sociedad de Responsabilidad Limitada | 3102869887 |

POR TANTO

Con base en los elementos de hecho y de derecho expuestos, se resuelve: **PRIMERO:** Ampliar la modificación unilateral del plazo de la contratación por principios n.º 2020PP-000001 por concepto de “Servicios de Multiasistencia Vial (Auxilio Vial)” hasta alcanzar un 50%, al amparo de lo que regula el artículo 276 del Reglamento a la Ley General de la Contratación Pública, siendo el nuevo plazo de finalización de la contratación el 5 de diciembre del 2024. **SEGUNDO:** Se instruye a los departamentos de Proveeduría y Centro de Contactos para que en conjunto notifiquen a los proveedores sobre la nueva fecha de finalización del contrato. **TERCERO:** Se instruye a los departamentos de Proveeduría y Centro de Contactos para que el presente documento quede archivado en cada uno de los expedientes de los proveedores. Es todo. Notifíquese. –

MDE. Manuel Alvarado Acosta

Gerente General a.i.

INS Servicios S.A.

