

## R-DCA-0307-2017

**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. División de Contratación Administrativa.**

San José, a las catorce horas siete minutos del diecisiete de mayo del dos mil diecisiete.-----

**Recurso de objeción** interpuesto por la empresa **GRUPO CHEVEZ ZAMORA S.A.**, en contra del cartel de la **Licitación Pública N° 2017LN-000001-0009800001**, promovida por el **Museo de Arte Costarricense** para la “contratación de servicio de seguridad para oficinas administrativas, Escuela Casa del Artista y ACOPIO del Museo de Arte Costarricense”.-----

### RESULTANDO

I. Que la empresa GRUPO CHEVEZ ZAMORA S.A., el tres de mayo de dos mil diecisiete presentó ante esta Contraloría General, recurso de objeción en contra del cartel de la referida Licitación Pública No. 2017LN-000001-0009800001.-----

II. Que mediante auto de las once horas treinta minutos del cuatro de mayo de dos mil diecisiete, se otorgó audiencia especial a la Administración licitante. Dicha audiencia fue atendida mediante oficio No. MAC-DIR-198-2017 de diez de mayo de dos mil diecisiete. -----

III.-Que esta resolución se emite dentro del plazo de ley, habiéndose observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes.-----

### CONSIDERANDO

**I.Sobre el fondo del recurso. 1) En cuanto a la metodología de evaluación. Sobre la certificación ISO 9001:2008 o ISO 9001:2015.** Señala **la objetante** que pretende la anulación o el cambio de la modificación al cartel publicado en la plataforma SICOP el día 25 de abril del presente año, objetando el cartel en el apartado de “Metodología de Evaluación”, punto 3.3 Certificación ISO 9001, en el que se indica *“Aportar copia de certificación ISO 9001:2008 o ISO 9001:2015 vigente. En el alcance del certificado debe estar incluida la prestación de los servicios de seguridad. El certificado debe ser emitido por un organismo de certificación acreditado con el ECA o para caso internacional, el certificado debe ser emitido por un miembro de la IAF (Internacional Accreditation Forum) o ENAC, con puntuación de 10%”*. Indica que esta certificación lo que garantiza a la institución es que la empresa que presta el servicio de seguridad y protección privada, tiene en sus empresas procesos de planificación de acciones y toma de decisiones necesarias para conocer y satisfacer los requisitos de los clientes, mediante procesos de reclutamiento, selección, aseguramiento de la confiabilidad y competencia laboral, así como de supervisión efectiva. Manifiesta que este requisito no

garantiza a la institución que la prestación del servicio se efectúe con altos estándares de calidad por tener dicha certificación. Señala que no existe en el cartel una justificación o fundamentación que realmente pueda garantizar que con esta certificación las empresas van a dar este servicio cumpliendo con altos estándares, por cuanto, esta certificación es una organización de la empresa a lo interno y que existen otros factores de evaluación o requisitos que pueden demostrar que las empresas pueden prestar los servicios de seguridad y vigilancia de forma responsable y de calidad, como puede ser con la solicitud de experiencia y cartas de recomendación. Indica que otorgarle un 10% en la metodología de evaluación es una desventaja para las empresas que no cuentan con tal certificación y que el tener este requisito representa un alto costo para las empresas participantes. Por su parte, **la Administración** indica que este punto es importante, ya que en aras de realizar una asignación eficiente de los recursos públicos, de brindar y recibir un servicio de calidad acorde con las exigencias de la actualidad, es que se solicita en el pliego cartelario un certificado que cumpla con los estándares de sistemas de gestión de la calidad. Señala que el contar con una certificación ISO 9001 prueba que la organización tiene interés por implementar una estructura sistematizada de todos los aspectos relacionados con la gestión, así como su orientación al cliente y que un certificado ISO contribuye a mejorar el desempeño de la actividad empresarial. Manifiesta que la norma ISO 9001 ayuda a realizar la mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad, de los procesos organizativos con los que cuenta la organización, incrementado la calidad de los productos y los servicios, además de cumplir con las exigencias comerciales y sociales de los clientes y de las personas interesadas. Indica que la empresa que se certifica con la ISO 9001 se compromete a mantener y mejorar de forma continua la eficiencia y la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora, construyendo las bases de la gestión de la calidad y fomentando que la organización progrese en la mejora continua, de ahí que es de interés para la institución que la empresa de seguridad que se contrate cuente con esta norma. Considera que con este certificado no se va a encarecer la contratación, sino obtener un servicio de calidad a un precio razonable. Señala finalmente que los factores de evaluación de la citada contratación se definieron en aras de adjudicar el servicio de seguridad a la empresa más competente que participe del proceso de licitación, criterio que compete definir única y exclusivamente a la Proveeduría Institucional y que lo que

pretende es premiar a las empresas certificadas en el país por el esfuerzo realizado, así como garantizarse que la empresa que resulte adjudicataria posea un sistema de gestión de calidad, realice una evaluación de sus procesos, se refleje un incremento de la efectividad de respuesta en el servicio, una minimización de los incidentes administrativos y contar con personal capacitado y entrenado. Por las razones anteriormente expuestas, rechaza todos los argumentos del recurrente y la pretensión que éste engloba. **Criterio de la División:** Resulta oportuno hacer ver que el recurso de objeción constituye el instrumento por medio del cual, los potenciales oferentes en un concurso coadyuvan con la Administración en la determinación de las condiciones técnicas, legales y financieras de un cartel, necesarias para la correcta satisfacción del interés público, y así mismo garantizar su derecho a participar bajo parámetros de igualdad y transparencia, sin que ello implique que este mecanismo deba ser visto como un medio para que un proveedor determinado procure ajustar el cartel a su particular realidad. Ahora bien, en el presente caso el objetante desarrolla argumentos por los cuales considera que al solicitar la Administración la certificación ISO 9001 e incluirla en el sistema de evaluación otorgándole un 10%, genera una desventaja para las empresas interesadas en ofertar y que no cuentan con esta certificación, limitando de esta manera su participación. Sobre este tema es importante tener presente que por tratarse lo impugnado por el objetante de un factor incorporado en la cláusula de evaluación, esta por sí misma no genera una imposibilidad para participar al concurso, toda vez que no corresponde a una cláusula de admisibilidad sino de evaluación, por lo que la participación en este caso no se limita. No obstante lo anterior, ello no implica que los factores de evaluación previstos en una cláusula cartelaria no sean susceptibles de ser cuestionados, siendo que ello puede ser así pero sujeto a que el recurrente demuestre que este sistema de evaluación o bien algunos de sus factores resulten inaplicables, intrascendentes, desproporcionados o bien no resulten pertinentes de frente al objeto que se licita. Sobre este tema, se indicó en la resolución R-DCA-210-2013 del 22 de abril del 2013: *“(…) la Administración goza de una total discrecionalidad para definir los factores de ponderación dentro un sistema de evaluación, debiendo observarse únicamente que los factores incorporados en el mecanismo resultante cumplan con cuatro reglas esenciales: proporcionados, pertinentes, trascendentes y que el sistema como tal resulte aplicable. El primero de ellos refiere al equilibrio o proporcionalidad que debe existir entre cada uno de los factores a evaluar, de manera que cada uno tenga su justo peso dentro del*

sistema de evaluación. El segundo y tercero corresponden respectivamente, a que los factores a evaluar deben ser pertinentes, es decir, que guarden relación con el objeto contractual y trascendentes o sea, que estos factores represente elementos que ofrezcan un valor agregado a la calificación. Finalmente, tenemos la aplicabilidad, que consiste en que este sistema de evaluación debe resultar aplicable por igual a las ofertas (...)"

En ese sentido, del argumento expuesto por la empresa recurrente, no se logra apreciar de qué manera el cartel de la licitación limita la libre participación, visto en primer lugar que lo objetado corresponde a un factor de evaluación y no de admisibilidad como se indicó, y además, porque en su escrito omite desarrollar y probar las razones por las cuales considera que la exigencia del certificado ISO 9001 como factor de evaluación, resulta intrascendente o improcedente para el tipo de servicio que se requiere, limitándose a señalar apreciaciones generales de los alcances de este certificado -que tampoco demuestra- para exigir su eliminación o la reducción de puntaje. Sobre este tema debe tener presente el recurrente la exigencia impuesta por el artículo 178 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en el sentido del deber que le asiste de fundamentar sus argumentos, pues en este caso lo que el recurrente solicita es se elimine el factor argumentando un trato desigual, sin embargo ha sido omiso en demostrar por ejemplo, por qué razón la exigencia de este tipo de certificación en evaluación es abiertamente intrascendente o innecesaria de frente al servicio que se requiere por el tipo de procesos que regula, o inclusive demostrar que ninguna o bien escasas empresas de seguridad en el mercado cumplen este requisito, antes bien, la Administración ha explicado razonablemente las valoraciones para requerir esta certificación, en el sentido de acreditar capacidad de administración y mejorar en la calidad de los servicios que ofrece. Al respecto, debe tomar en cuenta el recurrente que el hecho que su empresa no llegare a contar con esta certificación no quiere decir por sí mismo que nos encontremos frente a una limitante, sino simplemente que no cuenta con la condición necesaria para optar por los puntos asignados a ese factor, sin que ello implique que no pueda participar en el concurso respectivo. Contrariamente en su recurso, el recurrente solicita también al menos, se rebaje el puntaje asignado de un 10% a un 5%, sin que existan igualmente de su parte, razones demostradas para esa rebaja en el puntaje. De conformidad con las razones expuestas, no queda más que **rechazar de plano** por falta de fundamentación el recurso presentado.-----

**POR TANTO**

Con fundamento en lo expuesto y lo dispuesto por los artículos 182, 183 y 184 de la Constitución Política, 81 de la Ley de Contratación Administrativa y 178 y 180 de su Reglamento, **se resuelve: 1) Rechazar de plano** el recurso de objeción interpuesto por la empresa **GRUPO CHEVEZ ZAMORA S.A.**, en contra del cartel de la **Licitación Pública N° 2017LN-000001-0009800001**, promovida por el **Museo de Arte Costarricense** para la “Contratación de servicio de seguridad para oficinas administrativas, Escuela Casa del Artista y ACOPIO del Museo de Arte Costarricense”. **2) Se da por agotada la vía administrativa. NOTIFIQUESE.** -----

Edgar Herrera Loaiza

**Gerente Asociado**

NSM/egm  
NI: 10734, 11425  
**NN: 05564 (DCA-0997-2017)**  
Ci: Archivo central  
**G: 2017001732-1**