

## **R-DCA-0259-2019**

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. División de Contratación Administrativa.**

San José, a las once horas con diez minutos del quince de marzo del dos mil diecinueve.-----

**RECURSOS DE APELACIÓN** interpuestos por la empresa **EDILEX CM, S.A.**, en contra del acto de adjudicación de la **LICITACIÓN PÚBLICA No. 2018LN-000003-0001200001** promovida por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**, para la contratación de servicios de una agencia de relaciones públicas para el mercado nacional, recaído a favor de la empresa **CENTRO AMÉRICA PN, ASESORES, S.A.**-----

### **RESULTANDO**

**I.** Que el ocho, once y quince de enero del dos mil diecinueve la empresa **EDILEX CM, S.A.** presentó ante la Contraloría General de la República, recursos de apelación en contra del acto de adjudicación de la referida Licitación Pública No. 2018LN-000003-0001200001 promovida por el Instituto Costarricense de Turismo.-----

**II.** Que mediante auto de las catorce horas treinta y cinco minutos del nueve de enero del dos mil diecinueve, esta División solicitó el expediente del concurso, lo cual fue atendido mediante oficios No. PRO-003-2019 del nueve de enero del dos mil diecinueve.-----

**III.** Que mediante auto de las trece horas cuarenta y ocho minutos del veintidós de enero del dos mil diecinueve, esta División otorgó audiencia inicial a la Administración licitante y al adjudicatario con el objeto de que manifestaran lo que a bien tuvieran con respecto a los alegatos formulados por el apelante, y para que ofrecieran las pruebas que consideraran oportunas. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.-----

**IV.** Que mediante auto de las ocho horas once minutos del ocho de febrero del dos mil diecinueve esta División confirió audiencia especial a la adjudicataria para que justificara en forma amplia y desarrollada las razones por las cuales en la respuesta a la audiencia inicial solicitó mantener confidencial la información dentro del dispositivo USB presentado. Dicha audiencia fue atendida mediante escrito incorporado al expediente de la apelación.-----

**V.** Que mediante auto de las trece horas trece minutos del dieciocho de febrero del dos mil diecinueve, esta División declaró la confidencialidad de la información contenida en el dispositivo USB presentado por la empresa adjudicataria.-----

**VI.** Que mediante auto de las nueve horas cuarenta y ocho minutos del veinte de febrero del dos mil diecinueve esta División confirió audiencia especial a la apelante para que se refiriera a

las argumentaciones que en contra de su oferta realizó la adjudicataria al momento de contestar la audiencia inicial. Dicha audiencia fue atendida mediante escrito incorporado al expediente de la apelación.-----

**VII.** Que de conformidad con lo establecido en el artículo ciento noventa del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se consideró que no era necesario otorgar audiencia final a las partes, en vista de que durante el trámite del recurso se tenían todos los elementos necesarios para su resolución.-----

**VIII.** Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley, y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes.-----

### CONSIDERANDO

**I.- HECHOS PROBADOS:** Para el dictado de la presente resolución, a partir de la información que consta en el expediente digital tramitado a través de la plataforma SICOP, a cuya documentación se tiene acceso ingresando a la dirección electrónica <https://www.sicop.go.cr/index.jsp>, pestaña expediente electrónico, digitando el número de procedimiento, e ingresando a la descripción del procedimiento de referencia, se tienen por demostrados los siguientes hechos de interés: **1)** Que la adjudicataria en su oferta presentó, entre otros aspectos, lo siguiente: **i.** Las siguientes cartas de recomendación: **a.** Carta de Kani Mil Novecientos Uno, S.A., donde se consigna:



San José, 17 de Setiembre de 2018

Señores  
ICT  
Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que KANI Mil Novecientos Uno, S.A., cédula jurídica 3-101-220952 ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Nowell) por más de 3 años de manera ininterrumpida.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Nowell) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como (gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, etc.).

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Nowell).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: jofer@kani.cr  
Teléfono: 2537-0102

Atentamente,

  
José Alberto Olier Alpire  
Presidente,  
KANI Mil Novecientos Uno, S.A.

(folio 62 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). **b.** Carta de Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L., donde se indica:



Coyol de Alajuela, 17 de setiembre de 2018

Señores  
Instituto Costarricense de Turismo  
Presente

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) desde el año 2000.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) ha sido satisfactorio. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en el manejo de comunicaciones corporativas, incluyendo servicio como atención de crisis, desarrollo de campaña y monitoreo de medios y digitales.

Conociendo sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

fraarias@dospinos.com  
Teléfono: 8380-9723

Atentamente,

  
Francisco Arias Cordero  
Gerente Senior de Relaciones Corporativas y Ganaderas  
Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.

(folio 63 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). c. Carta de DXC Technology, donde se indica:



San José, 13 de setiembre del 2018

Señores  
Instituto Costarricense de Turismo  
Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que DXC Technology ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) desde el año 2008.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como asesoría y ejecución de proyectos en comunicación interna para toda la operación de Costa Rica, creación de material gráfico para medios de comunicación internos, gestión de redes sociales internas, entre otras.

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [sergio.ardon-retana@dxc.com](mailto:sergio.ardon-retana@dxc.com)  
Teléfono: +506 2508-6034

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Sergio Ardon Retana".

Lic. Sergio Ardon Retana Retana  
HR Generalist Costa Rica and Panamá  
DXC Technology



**DXC.technology**

(folio 65 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). d. Carta de Enjoy Group, donde se indica:

San José, 20 de Setiembre de 2018

Señores

ICT

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Enjoy Group de Costa Rica EGCR S.A. ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) por más de 3 años de manera ininterrumpida.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como (gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, etc.).

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [mmunoz@enjoygroup.net](mailto:mmunoz@enjoygroup.net)

Teléfono: 2296-6263

Atentamente,



Sr. Mauricio Muñoz

Director de Mercadeo y Ventas

Enjoy Group

(folio 66 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). e. Carta de Novatecnia Administración & Construcción, donde se indica:



Tel: 2231-4250 Fax: 2231-3930  
www.novatecnia.net

San José, 17 de setiembre de 2018

Señores  
A QUIEN INTERESE  
Presente

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la Unidad Administradora del Proyecto del Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011, ha desarrollado el proyecto del Nuevo Edificio de la Asamblea Legislativa con Centroamérica PN Asesores S.A (CAC Porter Novelli) por más de 2 años.

La calidad del servicio prestado por Porter Novelli ha sido satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría para el desarrollo de un plan estratégico de comunicación, relación con medios, manejo de crisis y toma de fotografías y video, entre otros.

Con amplio conocimiento de sus servicios y del respeto por la confidencialidad de los casos en los que trabaja, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A.

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [jcedeno@novatecnia.net](mailto:jcedeno@novatecnia.net)

Teléfono: 2231-4250

Sin otro particular, se despide

Atentamente,

JULIO MARTIN  
CEDEÑO  
MAGLIONE  
(FIRMA)

Digitally signed by JULIO MARTIN  
CEDEÑO MAGLIONE (FIRMA)  
Date: 2018.09.18 15:44:18 -0600'

Ing. Julio Cedeño Maglione  
Gerente Unidad Administradora del Proyecto  
Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011

CC.: / archivo

(folio 68 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). f. Carta de Spoon, donde se indica:



San José, 21 de setiembre de 2018

Señores  
Instituto Costarricense de Turismo  
Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la cadena nacional de restaurantes *Spoon* ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) desde el año 2015.

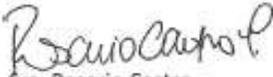
La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como gestión de imagen corporativa, relaciones públicas y monitoreo en temas de comunicación, etc.

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) tanto por su visión estratégica como por su liderazgo.

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: rcastro@fascr.com  
Teléfono: 22 17 26 00

Atentamente,

  
Sra. Rosario Castro  
Gerente de Mercadeo  
Spoon Costa Rica

(folio 70 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). **g.** Carta de Taco Bell, donde se indica:



San José, 20 de setiembre de 2018

Señores  
Taco Bell Costa Rica  
Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Taco Bell Costa Rica ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) desde el año 2011.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, redes sociales, etc.

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) tanto por su visión estratégica como por su multidisciplinariedad.

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [mquesada@tacobell.co.cr](mailto:mquesada@tacobell.co.cr)  
Teléfono: 22 17 26 00

Atentamente,

(folio 71 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). ii. Las siguientes cartas de permanencia de cuentas: a. Grupo 823, donde se indica:



San José, 17 de setiembre del 2018

Señores  
Instituto Costarricense de Turismo de Costa Rica

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que en el Grupo 823, hemos venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) desde hace más de tres años de manera ininterrumpida.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido de nuestra satisfacción. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas tal es el caso del diseño de estrategias de comunicación, gestión con prensa, entrenamientos en vocería, atención de temas de crisis, entre otras tácticas.

Entre las cualidades que más valoramos en el Grupo 823 del trabajo que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de nuestros objetivos, se encuentra su visión estratégica y su capacidad de reacción.

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [jvolio@grupo823.com](mailto:jvolio@grupo823.com)

Teléfono: 40522823

Atentamente,

Sr. Julian Volio Garnnier

CEO

Grupo 823 S.A

(folio 73 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). **b.** Carta de Hotel y Club Punta Leona, donde se indica:

San José, 20 de setiembre del 2018

Señores

ICT

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Hotel y Club Punta Leona ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) desde el año 2015.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como (gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, redes sociales, etc.).

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli). Entre las cualidades que más valoramos en Hotel y Club Punta Leona, del trabajo de que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de nuestros objetivos, se encuentra su visión estratégica y multidisciplinariedad.

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [sjimenez@hotelpuntaleona.com](mailto:sjimenez@hotelpuntaleona.com)

Teléfono: 2232 8262

Atentamente,

SARA JIMENEZ  
FUENTES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por SARA JIMENEZ  
FUENTES (FIRMA)  
Fecha: 2018.09.19  
18:24:17 -06'00'

Sara Jiménez

Gerente de Ventas y Mercadeo

Hotel y Club Punta Leona

---

(folio 81 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). c. Carta de Farmacia Sucre, donde se indica:



San José, 19 de setiembre del 2018

Señores

Instituto Costarricense de Turismo de Costa Rica

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que, en Sucre hemos venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) desde hace más de dos años de manera ininterrumpida.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) ha sido de nuestra satisfacción. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas tal es el caso del diseño de estrategias de comunicación, gestión con prensa, entrenamientos en vocería, atención de temas de crisis, entre otras tácticas.

Entre las cualidades que más valoramos en Sucre del trabajo que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de nuestros objetivos, se encuentra su visión estratégica y su capacidad de reacción.

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [melissa\\_alvarado@farmaciasucre.com](mailto:melissa_alvarado@farmaciasucre.com)

Teléfono: 2519-4222

Atentamente,



**Melissa Alvarado Jara**  
**Jefe de Mercadeo Retail**  
**Grupo Farmanova Intermed**



(folio 85 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). **d.** Carta de Country Procurement Head Pac Sanofi Aventis Panamá, donde se indica:



San José, 12 de setiembre del 2018

Señores  
Instituto Costarricense de Turismo de Costa Rica

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Sanofi ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) desde el año 2014 de manera ininterrumpida.

La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A (Porter Novelli) ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como entrenamiento en vocería, campañas de comunicación externas, atención de temas de crisis, manejo de comunicación digital, producciones audiovisuales para distintos usos.

Entre las cualidades que más valoramos en Sanofi, del trabajo que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de objetivos, se encuentra la visión estratégica y la capacidad de atender a nuestros distintos públicos de interés.

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [lesbia.bustavino@sanofi.com](mailto:lesbia.bustavino@sanofi.com)  
Teléfono: 507 6948 6020

Atentamente,

lesbia.bustavin  
o@sanofi.com

Digitally signed by  
lesbia.bustavino@sanofi.com  
DN:  
cn=lesbia.bustavino@sanofi.com  
Date: 2018.09.12 10:44:43 -0500

Sra. Lesbia Bustavino  
Country Procurement Head PAC  
Sanofi Aventis Panama

(folio 84 de la oferta de la adjudicataria visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 4 CENTRO AMERICA PN ASESORES SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Técnica y Económica Centroamérica PN Asesores, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP). **2.** Que la apelante, en su oferta, presenta las siguientes cartas de recomendación: **a.** Carta de Detektor, donde se indica:



San José, 11 de septiembre de 2018

**A quien interese**

Por medio de la presente y para los fines que pretenda el interesado, hago constar la amplia experiencia de Edilex CM, S.A. como prestadora de servicios de comunicación y relaciones públicas.

La agencia brindó servicios a mi representada, desde el 2006 y hasta el 2017 de forma ininterrumpida, en proyectos de comunicación estratégica: medición de estado de la comunicación interna, diseño de estrategia de comunicación interna, estrategias de relacionamiento con la prensa y planes de gestión con medios.

Edilex en todo momento cumplió mis expectativas, al ser una agencia responsable, seria y comprometida con los valores de la marca, la cual fue punto clave para el crecimiento de la compañía a nivel regional.

Los trabajos realizados por Edilex CM, han sido recibidos de conformidad con lo solicitado y a nuestra satisfacción.

Atentamente,

Marlen Céspedes

Coordinadora de Mercadeo Detektor

Detektor

Teléfono: 2210-5700

(folio 93 de la oferta de la apelante visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 2 EDILEX CM SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Edilex CM, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP).

**b.** Carta del Parque de Diversiones, donde se indica:



San José, 11 de septiembre de 2018.

**A quien interese**

Por medio de la presente y para los fines que pretenda el interesado, hago constar la amplia experiencia de Edilex CM, S.A. como prestadora de servicios de comunicación y relaciones públicas.

La agencia brinda servicios a mi representada, desde hace 16 años y hasta la actualidad, de forma ininterrumpida, en proyectos de comunicación estratégica, estrategia y gestión de prensa, gestión de crisis, activaciones de mercadeo noticioso, asesoría y acompañamiento al vocero durante eventos o gestiones con medios, entre otros.

En Parque Diversiones nos hemos mantenido con Edilex debido a que valoramos cualidades como la experiencia de la agencia y el conocimiento que tienen de la cuenta.

Durante este tiempo el aporte de la Agencia ha sido eficiente y los trabajos realizados han sido recibidos de conformidad con lo solicitado y a nuestra satisfacción.

Se emite la presente a solicitud del interesado.

Atentamente,

*G. Muñoz*

Guido Muñoz  
Gerente de Mercadeo & Ventas  
Parque Diversiones  
Tel: 2242-9200

(folio 94 de la oferta de la apelante visible en [3. Apertura de ofertas]- Consultar/ Resultado de la apertura/ 2018LN-000003-00120001- Partida 1- Oferta 2 EDILEX CM SOCIEDAD ANÓNIMA/ Consulta de ofertas - Oferta Edilex CM, S.A. visible en el sistema de compras públicas SICOP).

**3.** Que mediante solicitud No. 147501- Subsane técnico PN Asesores, de fecha 26 de octubre del 2018, la Administración requirió a la empresa adjudicataria, entre otros aspectos, lo siguiente: **a.** *“Subsane 4: En el caso de la carta de recomendación de Enjoy Group no indica el período de inicio y finalización (incluir meses) ni la carta oficial del cliente con el logo de la empresa. (...) ---- En el caso de la carta de recomendación del cliente Enjoy Group de requiere indicar el período de inicio y finalización (incluir meses). Además la carta no se elabora en papel*

*oficial del cliente” ([2. Información de Cartel] /Resultado de la solicitud de información- Consultar/ No. de solicitud/ 147501/ Subsane técnico PN Asesores / [ Solicitud de información ]/ Subsane Porter Novelli.docx). b. “Subsane 5: En el caso de la carta de permanencia del cliente Punta Leona la carta no se presenta con logo ni membretada, tampoco queda claro si fueron años de relación ininterrumpidos (...) En el caso de la carta de recomendación del cliente Punta Leona se requiere que la carta posea el logo de la empresa. Indicar a partir de cuál mes se brinda servicios en el 2015, esto debido a que no queda claro si fueron tres años completos (o más) ininterrumpidos” ([2. Información de Cartel] /Resultado de la solicitud de información- Consultar/ No. de solicitud/ 147501/ Subsane técnico PN Asesores / [ Solicitud de información ]/ Subsane Porter Novelli.docx). 4. Que la empresa adjudicataria, contestó el subsane requerido de la siguiente forma: a. “Centroamérica PN Asesores S.A adjunta carta de recomendación de Enjoy Group, con el periodo respectivo y en el papel oficial del cliente tal y como se solicita (...)”*



San José, 26 de octubre de 2018

Señores  
ICT  
Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Enjoy Group de Costa Rica EGCR S.A., ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A., (Porter Novelli), desde enero 2015 hasta la actualidad, de manera ininterrumpida.

La calidad de servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A., ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de la comunicación, como (gestión de imagen corporativa, relaciones publicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, etc.).

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli).

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: mmunoz@enjoygroup.net  
Teléfono: 2296-6263

Atentamente,

Sr. Mauricio Muñoz  
Director de Mercadeo y Ventas  
Enjoy Group

”

(folios 15 y 16 visibles en [2. Información de Cartel] /Resultado de la solicitud de información- Consultar/ No. de solicitud/ 147501/ Subsane técnico PN Asesores / [ Solicitud de información ]/ Subsane Porter Novelli.docx- Resuelto - Subsane Centroamérica PN Asesores S.A. ICT.pdf). **b** Carta de Hotel y Club Punta Leona: *“Centroamérica PN Asesores S.A adjunta carta de permanencia de Punta Leona, con el periodo respectivo y en el papel oficial del cliente tal y como se solicita.*



San José, 26 de octubre de 2018

Señores  
ICT  
Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Hotel y Club Punta Leona, ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A., (Porter Novelli), desde Enero 2015 a la actualidad, de manera ininterrumpida.

La calidad de servicio prestado por Centroamérica PN Asesores S.A., ha sido altamente satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de la comunicación, como (gestión de imagen corporativa y redes sociales, relaciones publicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, etc)

Con amplio conocimiento de sus servicios, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli). Entre las cualidades que más valoramos en Hotel y Club Punta Leona, del trabajo de que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de nuestros objetivos, se encuentra su visión estratégica y multidisciplinariedad

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [sjimenez@hotelpuntaleona.com](mailto:sjimenez@hotelpuntaleona.com)  
Teléfono: 2232-8262

Atentamente,

SARA JIMENEZ  
FUENTES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por SARA JIMENEZ  
FUENTES (FIRMA)  
Fecha: 2018.10.29  
16:27:25 -06'00'

Sara Jiménez  
Gerente de Ventas y Marketing

”

(folios 18 y 19 visibles en [2. Información de Cartel] /Resultado de la solicitud de información- Consultar/ No. de solicitud/ 147501/ Subsane técnico PN Asesores / [ Solicitud de información ]/ Subsane Porter Novelli.docx- Resuelto - Subsane Centroamérica PN Asesores S.A. ICT.pdf). **5.** Que mediante oficio DP-1262-2018 “Sustitución Criterio Técnico Análisis de las Ofertas para

Adjudicación Cartel Nacional”, fechado el 19 de noviembre del 2018, la Administración, en lo que interesa, determinó: i. Sobre la oferta No. 2 PN Asesores, S.A. (Porter Novelli): a. Sobre la revisión de subsanes solicitados: **a.1:** *“Subsane 4: En el caso de la carta de recomendación de Enjoy Group no indica el período de inicio y finalización (incluir meses) ni la carta oficial del cliente con el logo de la empresa. (...) **CUMPLE:** La empresa presenta la carta con el logo y membrete de la empresa e indica que con el cliente Enjoy Group han brindado servicios de enero del 2015 a la actualidad. Se cumple con lo solicitado.”* (folio 34 del oficio denominado DP-1262-2018 Sustitución Criterio Técnico Análisis de las Ofertas para Adjudicación Cartel Nacional visible en [2. Información de Cartel]/ Resultado de la solicitud de información- Consultar / Nro. Solicitud 155091 - Aclaraciones criterio técnico/ [Encargado relacionado] - Resuelto/ DP-1262-2018 SUSTITUCIÓN CRITERIO TECNICO en el sistema SICOP). **a.2** *“Subsane 5: En el caso de la carta de permanencia del cliente Punta Leona la carta no se presenta con logo ni membretada, tampoco queda claro si fueron años de relación ininterrumpidos (...) **CUMPLE:** La empresa presenta la carta membretada e indica el mes de inicio de los servicios desde enero del 2015 con Punta Leona. Se indica que han sido ininterrumpidos por lo que cumple.”* (folio 36 del oficio denominado DP-1262-2018 Sustitución Criterio Técnico Análisis de las Ofertas para Adjudicación Cartel Nacional visible en [2. Información de Cartel]/ Resultado de la solicitud de información- Consultar / Nro. Solicitud 155091 - Aclaraciones criterio técnico/ [Encargado relacionado] - Resuelto/ DP-1262-2018 SUSTITUCIÓN CRITERIO TECNICO en el sistema SICOP). b. Sobre la verificación de cartas de recomendación y permanencia en cuentas: *“Si bien se realizaron los subsanes correspondientes a la empresa, de manera paralela el área de Relaciones Públicas Nacional realizó consultas telefónicas y vía correo electrónico a un total de 9 clientes de la agencia Relaciones Públicas Porter Novelli a los que previamente les habían brindado servicios sin interrupciones en meses específicos. (Recomendaciones y Permanencia de Cuentas) Lo anterior para verificar precisamente los períodos de tiempo (meses de inicio y final) y para verificar que al menos dos años ininterrumpidos de servicio para considerar las cartas dentro del puntaje de evaluación. A continuación se adjunta un cuadro de las verificaciones mencionadas, mismas que fueron positivas:*

Empresa y Carta Presentada	Verificación	Cumplimiento
<p><b>1. Kani / Frijoles Don Pedro</b></p>  <p>Carta presentada por KANI...</p>		<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación.</p>

<p><b>2. Dos Pinos</b></p>  <p>Carta presentada por Dos Pinos...</p>		<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación</p>
---	---	---

<p><b>5. Spoon</b></p>  <p>Carta presentada por Spoon...</p>		<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación</p>
---	--	---

<p><b>6. Novatecnia</b></p>  <p>Novatecnia S.A. - Servicio al Cliente</p> <p>Novatecnia S.A. es una empresa líder en el mercado de servicios de atención al cliente en Chile. Nos dedicamos a brindar soluciones innovadoras y personalizadas a nuestros clientes, asegurando siempre la máxima calidad y satisfacción.</p> <p>En el marco de nuestro compromiso con la excelencia, nos complace haber sido reconocido por el gobierno chileno como una de las mejores empresas de servicios al cliente del país en el año 2011.</p> <p>Este reconocimiento es el resultado de nuestro constante esfuerzo por mejorar nuestros servicios y procesos, siempre orientados a la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Con esta distinción queremos agradecer a todos los colaboradores que han contribuido a este logro y a nuestros clientes que nos han permitido crecer y mejorar.</p> <p>Novatecnia S.A. - Servicio al Cliente</p> <p>Novatecnia S.A. es una empresa líder en el mercado de servicios de atención al cliente en Chile. Nos dedicamos a brindar soluciones innovadoras y personalizadas a nuestros clientes, asegurando siempre la máxima calidad y satisfacción.</p> <p>En el marco de nuestro compromiso con la excelencia, nos complace haber sido reconocido por el gobierno chileno como una de las mejores empresas de servicios al cliente del país en el año 2011.</p> <p>Este reconocimiento es el resultado de nuestro constante esfuerzo por mejorar nuestros servicios y procesos, siempre orientados a la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Con esta distinción queremos agradecer a todos los colaboradores que han contribuido a este logro y a nuestros clientes que nos han permitido crecer y mejorar.</p>	<p>A partir de una confirmación telefónica la empresa afirma haber brindado servicios por dos años completos sin interrupciones, según se solicitaba en el cartel.</p>	<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación</p>
<p><b>7. DXC</b></p>  <p>DXC Technology</p> <p>DXC Technology es una empresa líder en el mercado de servicios de atención al cliente en Chile. Nos dedicamos a brindar soluciones innovadoras y personalizadas a nuestros clientes, asegurando siempre la máxima calidad y satisfacción.</p> <p>En el marco de nuestro compromiso con la excelencia, nos complace haber sido reconocido por el gobierno chileno como una de las mejores empresas de servicios al cliente del país en el año 2011.</p> <p>Este reconocimiento es el resultado de nuestro constante esfuerzo por mejorar nuestros servicios y procesos, siempre orientados a la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Con esta distinción queremos agradecer a todos los colaboradores que han contribuido a este logro y a nuestros clientes que nos han permitido crecer y mejorar.</p>	<p>A partir de una confirmación telefónica la empresa afirma haber brindado servicios por dos años completos sin interrupciones, según se solicitaba en el cartel.</p>	<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación</p>
<p><b>8. Farmacia Sucre</b></p>  <p>Farmacia Sucre</p> <p>Farmacia Sucre es una empresa líder en el mercado de servicios de atención al cliente en Chile. Nos dedicamos a brindar soluciones innovadoras y personalizadas a nuestros clientes, asegurando siempre la máxima calidad y satisfacción.</p> <p>En el marco de nuestro compromiso con la excelencia, nos complace haber sido reconocido por el gobierno chileno como una de las mejores empresas de servicios al cliente del país en el año 2011.</p> <p>Este reconocimiento es el resultado de nuestro constante esfuerzo por mejorar nuestros servicios y procesos, siempre orientados a la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Con esta distinción queremos agradecer a todos los colaboradores que han contribuido a este logro y a nuestros clientes que nos han permitido crecer y mejorar.</p>	<p>En el caso de la llamada de la Farmacia Sucre se corroboró el período de prestación de servicios sin interrupciones de la agencia desde el 2011 a la fecha. La persona contacto, la gerente Melissa Alvarado Jara, quién atendió la llamada que ella podía dar fe del servicio de calidad de los servicios de Relaciones Públicas de Octubre del 2011 a la fecha.</p>	<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación</p>

<p>9. Taco Bell</p> 		<p>La carta <b>CUMPLE</b> con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación.</p>
---	--	--

**2.4 Conclusión sobre la oferta:** La empresa de Relaciones Públicas Porter Novelli: PN Asesores S.A. **Cumple con los requisitos de admisibilidad** solicitados por lo que se realizará más adelante en este documento la evaluación correspondiente de la empresa. Cabe citar que la empresa también presentó adecuadamente los subsanes solicitados para verificar algunos datos previos a la evaluación. También se realizó la verificación de seis cartas para obtención de puntaje por parte del área de Relaciones Públicas Nacional mediante llamadas o por envío de correo electrónico de los clientes. (...)” (folios 41-42 y 45 al 49 del oficio denominado DP-1262-2018 Sustitución Criterio Técnico Análisis de las Ofertas para Adjudicación Cartel Nacional visible en [2. Información de Cartel]/ Resultado de la solicitud de información-Consultar / Nro. Solicitud 155091 - Aclaraciones criterio técnico/ [Encargado relacionado] - Resuelto/ DP-1262-2018 SUSTITUCIÓN CRITERIO TECNICO en el sistema SICOP). **c. “5.1 Conclusión:** Luego de analizar las dos ofertas y asignar el puntaje correspondiente se obtiene el resultado final de 79,97 puntos a la empresa Edilex y de 83 puntos a la empresa Centroamérica PN Asesores. S.A. Ambas obtienen más del mínimo requerido para la adjudicación. Por lo anterior se recomienda la adjudicación de la empresa CENTRO AMERICA P N ASESORES SOCIEDAD ANONIMA por cumplir con las especificaciones técnicas, requisitos de admisibilidad y por obtener el mayor puntaje para obtener la LICITACION PÚBLICA 2018LN-000003-0001200001 “CONTRATACION DE UNA AGENCIA DE RELACIONES PUBLICAS EN EL MERCADO NACIONAL”. Nota: Cabe citar que se realizaron las verificaciones respectivas relacionadas con la experiencia positiva de los oferentes, resultando real y conforme a lo solicitado.” (folio 90 del oficio denominado DP-1262-2018

Sustitución Criterio Técnico Análisis de las Ofertas para Adjudicación Cartel Nacional visible en [2. Información de Cartel]/ Resultado de la solicitud de información- Consultar / Nro. Solicitud 155091 - Aclaraciones criterio técnico/ [Encargado relacionado] - Resuelto/ DP-1262-2018 SUSTITUCIÓN CRITERIO TECNICO en el sistema SICOP). 6. Que en respuesta a la audiencia inicial, la empresa adjudicataria presentó las siguientes cartas: a. Carta de Spoon, donde se indica:



(folio 95 del expediente del recurso de apelación). **b.** Carta de Novatecnia, donde se indica:



Tel: 2231-4250 Fax: 2231-3933  
www.novatecnia.net

San José, 28 de enero de 2019

**Señores**  
**Instituto Costarricense de Turismo de Costa Rica**

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo,

Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la Unidad Administradora del Proyecto del Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011, desarrolló la comunicación del nuevo edificio de la Asamblea Legislativa con Centroamérica PN Asesores S.A, (Porter Novelli) por más de 2 años de forma ininterrumpida. Primero en contratación directa con el Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011 y posteriormente con la Dirección del Proyecto.

La calidad del servicio prestado por Porter Novelli ha sido satisfactoria. Esta empresa nos ha brindado asesoría para el desarrollo de un plan estratégico de comunicación, relación con medios, manejo de crisis y toma de fotografías y video, entre otros.

Con amplio conocimiento de sus servicios y del respeto por la confidencialidad de los casos en los que trabaja, recomiendo a Centroamérica PN Asesores S.A.

Aprovecho para indicar mis contactos en caso de alguna consulta:

Correo: [icedeno@novatecnia.net](mailto:icedeno@novatecnia.net)

Teléfono: 2231-4250

Sin otro particular, se despide

Atentamente,

---

**Ing. Julio Cedeño**  
Director de Proyecto  
NOVATECNIA

**Ing. Julio Cedeño Maglione**  
Gerente Unidad Administradora del Proyecto  
Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011

CC.: / archivo

(folio 96 del expediente del recurso de apelación). c. Carta de DXC Technology, donde se indica:



(folio 97 del expediente del recurso de apelación). d. Carta de Taco Bell, donde se indica:



(folio 98 del expediente del recurso de apelación). e. Carta de Grupo 823, donde se indica:



(folio 99 del expediente del recurso de apelación) f. Carta de Hotel y Club Punta Leona, donde se indica:



(folio 100 del expediente del recurso de apelación). 7. Que la apertura de ofertas del concurso se realizó el 24 de setiembre del 2018 (ver en [3. Apertura de ofertas]- Apertura finalizada- Consultar/Resultado de la apertura en el sistema de compras públicas SICOP). -----

**II. SOBRE EL FONDO. 1. Sobre los requisitos de las cartas de recomendación y de permanencia.** La apelante manifiesta que el cartel en el punto 5.3 establece que se otorgará un punto por cada carta de recomendación que aporte el oferente a quienes hayan brindado servicios en los últimos cinco años y por un periodo de mínimo dos años ininterrumpidos. Agrega que además dicho numeral señala que se debe indicar la satisfacción del cliente, las labores que le fueron contratadas, la carta debe ser firmada por la persona autorizada y

elaborarse en papel oficial, entre otros aspectos. Adicionalmente, indica que en la parte titulada "Notas", el pliego señala: *"No se considerarán las cartas que no incluyan toda la información solicitada"*. Considera que el adjudicatario no cumple con el requerimiento de ofrecer un servicio ininterrumpido pues cuando el cartel solicita que las cartas deben referirse a la demostración de experiencia y permanencia de servicio en el tiempo, no se está refiriendo a la realización de proyectos (tal como señala en su propuesta la adjudicataria), sino a servicios continuos y permanentes, siendo que los proyectos son finitos y ya realizados. Por otra parte, manifiesta que el oferente tampoco cumple, en todas las cartas, con el requisito de utilizar papel oficial y firma del representante, toda vez que Porter Novelli presentó algunas cartas emitidas en papel blanco sin el respectivo isotipo de marca, por lo que no pueden ser consideradas. Adicionalmente, considera que deben rechazarse las que vienen con firma digital, en razón de que la Administración no puede verificar esto, siendo que el documento fue impreso y escaneado. Por lo tanto, considera que la Administración debió rechazar todas las cartas que se encuentran en las condiciones antes descritas. La Administración menciona que el recurrente alega que las cartas firmadas digitalmente no deben ser consideradas. No obstante, aun cuando la adjudicataria presentó cartas firmadas digitalmente y escaneadas, tales como la de Novatecna, Sanofi y Hotel y Club Punta Leona, mediante subsane de oficio subió las cartas firmadas digitalmente (documento 7242019DPSP00001, del 18 de enero de 2019 a las 15:01). Concluye que de conformidad con jurisprudencia del órgano contralor, todo hecho histórico es susceptible de subsanación siempre y cuando no implique una ventaja indebida, por lo que, después de analizar los alegatos de la empresa recurrente, concluye que todos versan sobre aspectos de forma más no de fondo, por lo cual no supone una descalificación automática de la adjudicataria, debiendo privar los principios como el de eficiencia y eficacia. Menciona que en cuanto al período ininterrumpido, en los casos que tuvo duda solicitó el subsane respectivo y además, según se observa en el criterio técnico, verificó la información respectiva, llegando a determinar que de las cartas de recomendación (5.3 del cartel), nueve cartas cumplieron y de las cartas de permanencia de cuentas (5.4 del pliego cartelario), catorce cartas cumplieron todos los requisitos. La adjudicataria manifiesta que de conformidad con el párrafo 6 de la sección de Notas del apartado 3.3 del cartel, se estatuye que: *"El ICT realizará la verificación respectiva de la información aportada con el fin de que cada contrato indicado por el oferente como punto de admisibilidad, sea experiencia positiva de acuerdo con lo indicado en el artículo 56 del RLCA"*, por lo que el Instituto realizó los procedimientos que estimó pertinentes y oportunos para verificar la experiencia positiva de su representada, asegurándose que se trata

de asesorías permanentes y no de proyectos aislados, como afirma Edilex. Agrega que quienes trabajan en el mercado saben que el servicio de asesoría y consultoría permanente en comunicación incluye el manejo de la imagen e identidad institucional, como se detalla en el párrafo a) del apartado 4.1.2 del cartel. Por consiguiente, la comunicación debe ser visualizada como una estrategia organizada, que involucra diversos actores y proyectos, estrategia que su representada siempre ha brindado a sus clientes de manera satisfactoria. Indica que en su caso, ha brindado asesoría al ICT por más de catorce años. Agrega que el concepto de proyecto no está reservado a labores específicas y temporales, sino que responde a trabajos que forman parte de servicios continuados e ininterrumpidos en el tiempo, aspecto que su representada brinda a sus clientes, superando los períodos requeridos por el cartel. Menciona que en cuanto a la firma digital en las cartas de Sanofi, Novatecnia y Punta Leona, se observa con suma claridad la firma digital. Manifiesta que respecto al papel y la falta de logo, subsanó lo requerido por la Administración, sin configurarse esto como una ventaja indebida. **Criterio de la División.** Sobre los puntos en discusión, el cartel del concurso determinó: **“5.3 RECOMENDACIONES: (10 puntos): / Se le otorgará 1 punto por cada carta de recomendación que aporte el oferente (y hasta un máximo de 10), de clientes a quienes haya brindado servicios en los últimos 5 años, y por un período mínimo de dos años ininterrumpidos. Las cartas no deben tener más de tres meses de emitidas a la fecha fijada para la apertura de ofertas y deben indicar lo siguiente en forma completa para ser consideradas: (...) Indicar las labores que le fueron contratadas al oferente/ (...) Las cartas deben venir firmadas por la persona autorizada. / (...) Las cartas deben elaborarse en papel oficial del cliente y estar firmadas por el representante del cliente, deben ser escaneadas para ser adjuntas en la oferta. / NOTAS: 1. (...) / 2. El ICT se reserva el derecho de verificar la información suministrada”.** (destacado es del original). Adicionalmente, en cuanto a las cartas de permanencia, el pliego cartelario estableció: **“5.4 PERMANENCIA DE CUENTAS: (15 puntos). / Se valorará con base en la cantidad de clientes de la agencia, actuales o pasados, que hayan tenido una permanencia mínima de tres (3) años de forma ininterrumpida como clientes de la agencia. Se asignará un punto (1) por cada cliente y hasta un máximo de quince (15) puntos, es decir un máximo de quince (15) clientes diferentes. / Para comprobar esta permanencia, el oferente debe presentar una carta aportada por cada cliente, que indique lo siguiente: a. Nombre del cliente / (...) c. Indicar el período ininterrumpido en el que mantuvo su contrato con la agencia oferente, cuyo nombre debe ser tal y como consta en la oferta. / d. (...) e. Calidad que más valora del trabajo que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de los objetivos. / f. Las cartas deben**

*elaborarse en papel oficial del cliente y estar firmadas por el representante del cliente, deben ser escaneadas para ser adjuntas en la oferta. / **NOTAS:** 1. (...) / 2. El ICT se reserva el derecho de verificar la información suministrada” (destacado es del original) (páginas 17 y 18 del cartel visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado nacional VERSION FINAL modificado.pdf, en el sistema de compras públicas SICOP). Ahora bien, la recurrente con su acción recursiva manifiesta: “**SOLICITAMOS:** (...) se le deben rechazar cartas que, erróneamente, la Administración dio por aceptadas, a saber las cartas de recomendación emitidas por: KANI MIL NOVECIENTOS UNO, S.A., DOS PINOS, DXC, TECHNOLOGY, ENJOY GROUP, NOVATECNIA Administración y construcción, GUÍAS Y SCOUTS DE COSTA RICA, SPOON y, TACO BELL; así como las cartas de permanencia emitidas por: GRUPO 823, HOTEL Y CLUB PUNTA LEONA, FARMACIA SUCRE Y TEATRO NACIONAL, en razón de que no cumplen con los requerimientos del cartel, en tanto que “en las cartas de recomendación, no se indica que se ha brindado un servicio al cliente durante los últimos 5 años, de los cuales dos hayan sido de manera ininterrumpida. Tampoco se cumplió con el requisito de que todas estén debidamente emitidas en papel oficial de la empresa. Además, en las cartas de permanencia no se indica que se ha brindado un servicio al cliente durante los últimos 3 años de manera ininterrumpida, ni se indica en algunas la cualidad que más valora el cliente del servicio brindado por la Agencia, siendo que en ambos casos, se establece en el cartel claramente que la Administración no considerará las cartas que no incluya toda la información indicada” (folio 10 del expediente del recurso de apelación). Sin perjuicio del análisis que se realizará más adelante, conviene precisar varios aspectos. Como primer punto, la recurrente señala que la adjudicataria incumple con el período ininterrumpido de los trabajos, por cuanto presenta proyectos que por definición, según señala, se configuran como finitos y con un ciclo de vida. Ahora, si bien en su acción recursiva, define que un proyecto es finito, lo cierto es que no demuestra, con la prueba necesaria, que lo indicado en las cartas de la adjudicataria, se configure de tal manera y que por ende sea contrario a lo requerido en el pliego cartelario. Al respecto ha de tenerse presente que el artículo 185 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA) dispone, en lo que interesa: “El apelante deberá aportar la prueba en que se apoye en sus argumentaciones, y cuando discrepe de los estudios que sirven de motivo para adoptar la decisión, deberá rebatir en forma razonada tales estudios, aportando los dictámenes y estudios emitidos por profesionales calificados en la materia que se impugna”. De esta forma, le correspondía al recurrente presentar toda la documentación*

necesaria para apoyar su dicho, aspecto que no hizo. Adicionalmente, en este punto llama la atención que si bien la recurrente estima que las labores indicadas como “proyectos” hacen referencia a servicios con un inicio y un fin, lo cierto es que en las cartas de la propia recurrente se hace referencia también a proyectos. Así, se observa por ejemplo en la carta emitida por Detektor se indica: **“A quien interese / Por medio de la presente, y para los fines que pretenda el interesado, hago constar la amplia experiencia de Edilex CM, S.A. como prestadora de servicios de comunicación y relaciones públicas. / La agencia brindó servicios a mi representada, desde el 2006 y hasta el 2017 de forma ininterrumpida, en proyectos de comunicación estratégica, mediación de estado de la comunicación interna, diseño de la estrategia de comunicación interna, estrategia de relacionamiento con la prensa y planes de gestión de medios”** (subrayado agregado) (hecho probado 2a). En el mismo sentido, en la misiva presentada por la firma apelante y emitida por el Parque de Diversiones, se observa que indica: **“A quien interese / Por medio de la presente, y para los fines que pretenda el interesado, hago constar la amplia experiencia de Edilex CM, S.A. como prestadora de servicios de comunicación y relaciones públicas. / La agencia brinda servicios a mi representada, desde hace 16 años y hasta la actualidad de forma ininterrumpida, en proyectos de comunicación estratégica, estrategia y gestión de prensa, gestión de crisis, activaciones de mercadeo noticioso (...)”** (hecho probado 2b). Por otra parte, debe tenerse presente que en el cartel, tanto para el punto 5.3 como para el 5.4, se indicó: **“NOTAS: (...) 2. El ICT se reserva el derecho de verificar la información suministrada”**. Así, observa este órgano contralor que en el criterio técnico la Administración indicó: **“2.4 Verificación de cartas de recomendación y permanencia de cuentas. / Si bien se realizaron los subsanes correspondientes a la empresa, de manera paralela el área de Relaciones Públicas Nacional realizó consultas telefónicas y vía correo electrónico a un total de 9 clientes específicos. (Recomendaciones y Permanencia de Cuentas) Lo anterior para verificar precisamente los períodos de tiempo (meses de inicio y final) y para verificar que al menos dos años ininterrumpidos de servicio para considerar las cartas dentro del puntaje de evaluación. A continuación se adjunta un cuadro de verificaciones mencionadas, mismas que fueron positivas (...)**”. (hecho probado 5.i.b). De esta forma, el propio cartel estableció la posibilidad de verificar que lo indicado por las firmas oferentes correspondiera a la realidad y en el caso particular, la Administración confirmó información contenida en las misivas. Importante señalar que a partir de lo dispuesto en el artículo 185 del RLCA, le correspondía a la apelante rebatir el citado criterio técnico de la Administración, no obstante, no se vislumbra en su acción recursiva que realizara tal análisis. Por otra parte, en

relación con el papel oficial y firma del representante, sin perjuicio de lo que se dirá más adelante, conviene indicar que en respuesta al subsane No. de solicitud 147501, realizado dentro del trámite del concurso, la firma adjudicataria subsanó las dos cartas que no contaban con el logo de la empresa que emitió la misiva (hechos probados 3a, 3b, 4a y 4b), y sobre las cuales la recurrente se refiere en su acción recursiva. En cuanto a la posibilidad de subsanación, conviene señalar lo indicado por este órgano contralor en la resolución R-DCA-660-2015 de las diez horas y treinta minutos del veintiocho de agosto del dos mil quince, donde indicó: *“De conformidad con dicha norma, este órgano contralor ha mantenido la tesis de que únicamente es aceptable la subsanación de la experiencia acaecida antes de la apertura de las ofertas siempre y cuando dicha experiencia haya sido mencionada en la respectiva oferta; sin embargo, se considera que en aplicación de los principios eficacia y de eficiencia, que tienden a la conservación de las ofertas, también es factible permitir a los oferentes que por la vía de la subsanación se pueda incorporar otra experiencia, aún y cuando dicha experiencia no haya sido mencionada en su oferta original, y siempre y cuando dicha experiencia haya sido obtenida antes de la apertura de la oferta; lo anterior, por considerar que ello no concede ninguna ventaja indebida al oferente y además permite a la Administración contar con un mayor número de ofertas (...)* **Por lo tanto, se reconsidera el criterio que este órgano contralor ha sostenido en el pasado con respecto a la posibilidad de subsanar experiencia del oferente únicamente cuando esta experiencia haya sido referenciada en la oferta, se modifica en forma expresa, siendo posible la consideración de la experiencia que no haya sido referenciada en la oferta, pero que se acredite que fue obtenida antes de la apertura de las ofertas.**” (destacado agregado). Finalmente, en cuanto a la firma de las cartas, la recurrente indica: *“Por lo tanto, las que se emitan en papel blanco, sin el respectivo (sic) isotipo de marca, no pueden ser consideradas y debieron ser desechadas durante el proceso de evaluación. Igualmente, son inadmisibles y deben desecharse las que vienen con firma digital, en razón de que la Administración no tiene certeza y no puede verificar en forma precisa y segura, que el documento escaneado y presentado posee una firma responsable que respalde lo que dice dicha carta (...)*” (folio 05 vuelto del expediente del recurso de apelación). No obstante, su argumento no es de recibo toda vez que el cartel indicó, tanto para el apartado 5.3 como para el 5.4 que: *“Las cartas deben elaborarse en papel oficial del cliente y estar firmadas por el representante del cliente, **deben ser escaneadas para ser adjuntas en la oferta**”* (destacado agregado) (visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado

nacional VERSION FINAL modificado.pdf). De esta forma, el pliego de condiciones no limitó que la firma se presentara de forma manuscrita o digital, siendo que, en cualquiera de los casos, consistiría en una copia o scanner del respectivo original. Sin perjuicio de lo que adelante se dirá y en virtud de lo indicado, se declaran sin lugar estos aspectos del recurso. **2. Sobre el análisis de las cartas de recomendación y de permanencia de cuentas.** La apelante menciona que la adjudicataria utilizó un machote para las cartas emitidas. Menciona que si bien es cierto, no es requisito que la redacción de las cartas sea diferente, sí llama la atención la estructura y el contenido de los párrafos con tal similitud, pues ello podría implicar que la persona que firma no conoce realmente el servicio ofrecido, ni está calificado para emitir un criterio sobre el mismo. Menciona que en todo caso, las cartas poseen falencias que las hacen inadmisibles para el concurso. **A) Así, respecto a las cartas de recomendación: a) Sobre la carta de KANI MIL NOVECIENTOS UNO, S.A.** El apelante señala sobre esta carta que se indica que tiene 3 años de trabajar, por lo que no cumple el período de cinco años. Agrega que dicha carta no indica que haya brindado el servicio 2 años de forma ininterrumpida, siendo que habla de “proyectos” por lo que no hay continuidad. La Administración señala que probablemente existe por parte del recurrente, una errónea interpretación en virtud de que efectivamente la carta cumple con el requerimiento, es decir, el periodo mínimo de dos años. Agrega que el cartel no establece que el periodo tenga que ser de cinco años, como lo indica en su disconformidad la empresa Edilex, sino que establece que son dos años en los últimos cinco años (siendo que estos últimos 5 años se deben entender, tomando como partida el día de la apertura, a partir del 24 de setiembre de 2013). Agrega que según el criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, visible en el sistema SICOP, el señor Gustavo Quirós García de la empresa KANI, ratifica que se ha trabajado con la empresa Centro América PN Asesores de manera ininterrumpida. La adjudicataria menciona que el inconforme alega que la carta emitida por KANI Mil novecientos uno, S.A. al consignar que tiene 3 años de trabajar para su representada, no cumple con el período de cinco años. No obstante, eso es una mala interpretación de la recurrente, toda vez que el cartel señala que la agencia debió brindar los servicios dentro del quinquenio más reciente. **Criterio de la División.** Como primer aspecto, respecto a esta carta, la recurrente señala que: *“Señala que tiene 3 años de trabajar con el oferente, no cumple por tanto con el periodo de cinco años”*. Al respecto, el cartel indicó: **“5.3 RECOMENDACIONES: (10 puntos) / Se le otorgará 1 punto por cada carta de recomendación que aporte el oferente (y hasta un máximo de 10), de clientes a quienes haya brindado servicios en los últimos 5 años, y por un período mínimo de dos años**

*ininterrumpidos.*” (Destacado es del original) (cartel visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado nacional VERSION FINAL modificado.pdf). Por lo tanto, a partir de la disposición cartelaria, se observa que lo que se requiere es que dentro de los cinco últimos años, se haya brindado servicios por un período mínimo de dos años ininterrumpidos y no que debe cumplir con el período de cinco años de servicio. Por otra parte, indica la recurrente que no queda claro que el servicio sea de forma ininterrumpida, sino que se trata de proyectos. Ahora bien, en la oferta de la empresa adjudicataria, sobre esta carta, se indica: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que KANI MIL Novecientos Uno, S.A., cédula jurídica 3-101-220952 ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) por más de 3 años de manera ininterrumpida”* (hecho probado 1i.a.). Adicionalmente, en el criterio técnico, la Administración detalló que había realizado la verificación respectiva y que por lo tanto la carta cumple (hecho probado 5.i.b), lo cual reiteró en la respuesta a la audiencia inicial donde indicó: *“En cuanto al segundo punto resulta importante referir al recurrente al punto 2.4 Verificación de cartas de recomendación y permanencia en cuentas, del criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, visible en el sistema SICOP en LISTADO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN #155091, Aclaraciones del criterio técnico, página 41, en el cual el mediante (sic) correo electrónico, el señor Gustavo Quirós García de la empresa KANI, ratifica que se ha trabajado con la empresa Centro América PN Asesores de manera ininterrumpida”* (folio 69 del expediente del recurso de apelación). Tal como se señaló anteriormente, le correspondía al apelante rebatir tal criterio técnico, aspecto que no hizo, con lo cual falta al deber de fundamentación requerido en el artículo 185 del RLCA. Lo anterior reviste de importancia toda vez que en la conclusión del citado criterio técnico se indicó: *“La empresa de Relaciones Públicas Porter Novelli: PN Asesores S.A. Cumple con los requisitos de admisibilidad solicitados por lo que se realizará más adelante en este documento la evaluación correspondiente de la empresa. Cabe citar que la empresa también presentó adecuadamente los subsanes solicitados para verificar algunos datos previos a la evaluación. También se realizó la verificación de seis cartas para obtención de puntaje por parte del área de Relaciones Públicas Nacional mediante llamadas o por envío de correo electrónico de los clientes”*. (hecho probado 5 i.c). En virtud de lo dispuesto, no lleva razón la recurrente en cuanto a los alegatos en contra de esta carta, con lo cual se impone declarar sin lugar este aspecto del recurso. **b) Sobre la carta de Dos Pinos.** El apelante manifiesta que sobre esta carta, el adjudicatario

indica que ha desarrollado proyectos con el oferente desde el año 2000, pero no indica que cumplió con el periodo de dos años en forma ininterrumpida, tal y como lo solicita el cartel. Agrega que en esta carta se utiliza un recurso semántico para ocultar el no cumplimiento del requisito solicitado, al mencionar claramente que se han realizado proyectos, lo cual implica que no es ininterrumpida la labor. Añade que manifiesta en forma genérica las labores realizadas, pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente. La Administración menciona que incurre nuevamente en omisión el recurrente al no verificar el criterio técnico emitido al punto 2.4. Verificación de cartas de recomendación y permanencia en cuentas, oficio DP-1262- 2018 de fecha 19 de noviembre de 2018. Lo anterior, porque en el mismo, mediante correo electrónico, la señora Karol Chaves Madrigal, ratifica que se ha trabajado con la empresa Centro América PN Asesores de manera ininterrumpida. En cuanto al segundo punto que alega en torno a que las labores se indican de forma genérica, señala que dicha información no se solicitó en el cartel, sino que solamente se solicita indicar las labores que fueron contratadas, por lo tanto, no se solicita el motivo o desarrollo de labores específicas. La adjudicataria señala que respecto a esta carta, queda fehacientemente demostrado que la relación entre esa cooperativa y su representada inició en el año 2000, y al indicar que se han desarrollado diversos proyectos desde ese año, considera que es ostensible que la relación ha sido continua e ininterrumpida y no cabe ninguna interpretación sobre su contenido. **Criterio de la División.** Sobre esta misiva, en cuanto al plazo ininterrumpido, en el criterio técnico DP-1262-2018 la Administración indica: *“La carta CUMPLE con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación”* (hecho probado 5.i.b). De esta forma, le correspondía al recurrente rebatir las razones por las cuales, dicha verificación dispuesta en el criterio técnico era contraria al pliego cartelario y con la prueba pertinente, demostrar que no llevaba razón la Administración con su análisis, en los términos del artículo 185 de RLCA, lo cual no se vislumbra en su acción recursiva. Adicionalmente, en respuesta a la audiencia inicial que le fue conferida, la entidad licitante señala: *“Incurre nuevamente en omisión el recurrente al no verificar el criterio técnico emitido al punto 2.4. Verificación de cartas de recomendación y permanencia en cuentas, del criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262- 2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, visible en el sistema SICOP en LISTADO DE SOLICITUDES DE INFORMACION #155091, Aclaraciones del criterio técnico, página 42, en el cual el mediante (sic) correo electrónico, la señora Karol Chaves Madrigal, ratifica que se ha trabajado con la empresa Centro América PN Asesores de manera ininterrumpida”* (folios 69 y 70 del expediente del recurso de apelación). Por otra parte, la apelante señala: *“Indica en forma genérica las labores realizadas pero no*

indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente” (folio 05 del expediente del recurso de apelación). Al respecto, el cartel requirió: **“5.3 RECOMENDACIONES: (10 puntos): (...)** Indicar las labores que le fueron contratadas al oferente”. (cartel visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado nacional VERSION FINAL modificado.pdf), ante lo cual entiende este órgano contralor que se requería indicar las labores que le fueron contratadas al oferente, sin mayor especificación, motivo o desarrollo de labores específicas. Ahora bien, en cuanto a la carta en estudio, se observa que la misma indica: *“Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en el manejo de comunicaciones corporativas, incluyendo servicio como atención de crisis, desarrollo de campaña y monitoreo de medios y digitales”* (hecho probado 1.i.b). De esta forma, se estima que el apelante no hace mayor análisis ni prueba por qué lo transcrito incumple con lo requerido, por lo que se declara sin lugar este aspecto del recurso. **c) Sobre la carta de DXC Technology.** El apelante indica que no se especifica si fue en forma ininterrumpida. Igualmente, señala que habla de proyectos, lo cual quiere decir que no fue continuo. La Administración manifiesta que incurre nuevamente en omisión el recurrente al no verificar el criterio técnico, oficio DP-1262- 2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, en el cual a partir de una confirmación telefónica la empresa afirma haber brindado servicios por dos años completos sin interrupciones, según se solicitaba en el cartel. La adjudicataria menciona que en su carta, DXC indicó que tiene una relación con la adjudicataria desde el año 2008, la cual incluye los servicios dentro de un fee o tarifa mensual, lo que confirman el carácter ininterrumpido en la prestación de servicios. Indica que aporta nueva carta reiterando su servicio ininterrumpido. **Criterio de la División.** El recurrente afirma que esta carta no especifica si en el plazo referido ha cumplido con el período de dos años en forma ininterrumpida siendo además que se hace referencia a proyectos. Al respecto, se observa que junto con su oferta presentó la carta emitida por la empresa (hecho probado 1.i.c), y en el criterio técnico, oficio DP-1262-2018, la Administración realizó la verificación respectiva e indicó: *“La carta **CUMPLE** con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación”* (hecho probado 5.i.b.). Ante este análisis, y tal como se ha indicado en esta resolución, le correspondía al apelante rebatir lo señalado por la Administración en este punto, estudio que no realizó en su acción recursiva. Adicionalmente, en respuesta a la audiencia inicial otorgada, la firma adjudicataria presentó, un “Anexo 2”, en el cual se visualiza una misiva que indica: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que DXC Technology, ha venido trabajando con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) desde el año 2008 hasta la*

*actualidad de manera ininterrumpida*” (hecho probado 6.c), con lo cual subsanó lo requerido. En virtud de lo indicado, se declara sin lugar este aspecto del recurso. **d) Sobre la carta de Enjoy Group.** El apelante menciona que esta carta no está emitida en papel oficial de la empresa, no trae membrete ni logo, por lo tanto incumple con lo solicitado en el cartel. Añade que dicha carta señala en forma genérica las labores realizadas, pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos. La Administración manifiesta que el recurrente omitió la revisión exhaustiva tanto de la oferta como de los subsanes, de conformidad con la Solicitud de Información #147501 y Respuesta de dicha solicitud #7042018000000312 de fecha 30/10/2018 09:51, por cuanto en dicho documento consta la carta con el formato solicitado. Agrega que en cuanto a la aseveración de que solamente indica en forma genérica las labores realizadas, ratifica lo indicado antes, en cuanto a que dicha información no se solicitó en el cartel, sino solamente indicar las labores que fueron contratadas, por lo tanto no se solicita el motivo o desarrollo de labores específicas. La adjudicataria señala que en la solicitud requerida por la Administración, subsanó lo correspondiente a esta carta, por lo que cumple con todo. **Criterio de la División.** Sobre esta carta, la recurrente señala como primer aspecto que no se encuentra emitida en el papel oficial de la empresa ni tiene membrete ni logo, por lo que debió rechazarse. Al respecto, se observa que efectivamente en la oferta de la adjudicataria, no se visualiza que la carta contenga el logo ni membrete de la empresa (hecho probado 1.i.d.). No obstante, según se observa en la solicitud de subsane, la Administración solicitó a la adjudicataria: *“En el caso de la carta de recomendación del cliente Enjoy Group de requiere (sic) indicar el periodo de inicio y finalización (incluir meses). Además, la carta no se elabora en papel oficial del cliente”* (hecho probado 3a), ante lo cual, la firma ganadora presentó la misiva con el respectivo logo de la empresa que la emitió así como restante información requerida (hecho probado 4a). Esto quedó patente en el criterio técnico DP-1262-2018, en el cual la Administración indicó: *“Subsane 4: En el caso de la carta de recomendación de Enjoy Group no indica el período de inicio y finalización (incluir meses) ni la carta oficial del cliente con logo de la empresa. ---- CUMPLE: La empresa presenta la carta con el logo y membrete de la empresa e indica que con el cliente Enjoy Group han brindado servicios de enero del 2015 a la actualidad. Se cumple con lo solicitado”* (hecho probado 5.i.a.1). A partir de lo indicado, la carta aportada por la adjudicataria cumpliría con lo requerido con lo cual no llevaría razón el alegato de la apelante. Por otra parte, la recurrente señala que la carta se refiere de forma genérica a las labores realizadas y no indica el motivo o desarrollo de las labores específicas contratadas al oferentes ni los resultados

obtenidos. Al respecto, en la oferta de la adjudicataria, la referida carta indica: *“Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como (gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, etc.)”* (hecho probado 1.i.d), con lo cual no se observa un vicio capaz de generar su exclusión. En virtud de lo indicado, se declara sin lugar este aspecto del recurso. **e) Sobre la carta de Novatecnia.** El apelante menciona que respecto a esta carta, la empresa ha desarrollado proyectos con el oferente por más de dos años, pero no indica si ha cumplido el periodo de dos años en forma ininterrumpida. Agrega que al igual que otras cartas, el adjudicatario utiliza la palabra “proyectos”, lo cual deja claro de que se interrumpe la continuidad requerida en el cartel. Añade que el adjudicatario en esta carta indica en forma genérica las labores realizadas, pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos. Adiciona que la carta no está firmada por el representante, sino que es una copia escaneada de una impresión con firma digital, la cual tampoco está autenticada. Por lo tanto, no hay forma de validar la firma. La Administración manifiesta que el recurrente falla al no verificar el criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, en el cual a partir de una confirmación telefónica se afirma haber brindado servicios por dos años completos sin interrupciones, según se solicitaba en el cartel. Agrega que la adjudicataria presentó las cartas firmadas digitalmente según subsane del 18 de enero del 2019. La adjudicataria menciona que en su carta de recomendación, Novatecnia indicó que tiene más de dos años con su representada, cumpliendo así con el plazo exigido por el cartel para esta recomendación. Agrega que se señaló que incluye los servicios dentro de un fee o tarifa mensual, lo que confirma el carácter ininterrumpido en la prestación de servicios. Indica que aporta nueva carta reiterando su servicio ininterrumpido. Menciona que en cuanto a la firma, Edilex no aprecia que con suma claridad se observa la firma digital, sin que se desprenda la leyenda de que se encuentre vencida. En todo caso, adjunta la carta nuevamente con la firma respectiva. **Criterio de la División.** Como primer aspecto, la recurrente alega que esta carta no indica que se ha cumplido con el período de años de forma ininterrumpida. Al respecto, conviene señalar que en la misiva aportada por la empresa adjudicataria en su oferta, se indica, en lo que interesa: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la Unidad Administradora del Proyecto del Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011, ha desarrollado el proyecto del Nuevo Edificio de la Asamblea Legislativa con Centroamérica PN Asesores S.A. (CAC Porter Novelli) por más de 2 años”* (hecho probado 1.i.e). No obstante,

según se observa en el criterio técnico, oficio DP-1262-2018, la Administración señala: “**6. Novatecnica** (...) *La carta CUMPLE con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación*” (hecho probado 5.i.b). A partir de lo indicado, le correspondía al recurrente rebatir lo señalado en el criterio técnico; no obstante, se echa de menos ese análisis dentro de su acción recursiva, por lo que infringe lo dispuesto en el artículo 185 RLCA, según ha señalado este órgano contralor. Adicionalmente, en respuesta a la audiencia inicial, la adjudicataria presentó en el Anexo 2, una carta en la cual se indica: “*Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la Unidad Administradora del Proyecto de Fideicomiso Inmobiliario Asamblea Legislativa / BCR 2011, desarrolló la comunicación del nuevo edificio de la Asamblea Legislativa con Centroamérica PN Asesores S.A. (Porter Novelli) por más de 2 años de forma ininterrumpida*” (hecho probado 6.b.). Por otra parte, el recurrente manifiesta que no indica el motivo o desarrollo de labores específicas contratadas al oferente ni los resultados obtenidos. Ante esto, observa este órgano contralor que la misiva indica que desarrolló la comunicación del nuevo edificio de la Asamblea Legislativa y además: “*(...) ha brindado asesoría para el desarrollo de un plan estratégico de comunicación, relación con medios, manejo de crisis y toma de fotografías y video, entre otros*” (hecho probado 1.i.e.). Adicionalmente y tal como ha indicado este órgano contralor, lo requerido por el pliego cartelario es la indicación de las labores, con lo cual se estima que la adjudicataria cumplió en este aspecto. Finalmente, la recurrente señala: “*la carta no está firmada por el Representante sino que la carta es una copia escaneada de una impresión que indica que la carta está firmada digitalmente y no está autenticada por un abogado*” (folio 05 vuelto del expediente del recurso de apelación). En la oferta, se visualiza que la carta está firmada digitalmente, no obstante, en respuesta a la audiencia inicial otorgada, la adjudicataria remite la carta firmada de forma manuscrita (hecho probado 6.b). Sin perjuicio de lo anterior, conviene indicar que el cartel no requería autenticación de abogado para las cartas y tal como se señaló en el apartado primero de esta resolución, el cartel no indicó que la firma debía ser manuscrita o digital. En virtud de lo dispuesto, se declara sin lugar este aspecto. **f) Sobre la carta de Guías y Scouts de Costa Rica.** El apelante menciona que en dicha carta se indica que trabaja con el oferente desde el 2017, pero no indica el mes de inicio de la relación. No obstante, aún si hubiera iniciado su relación en enero del 2017 a setiembre del 2018, sería únicamente 1 año y 9 meses, por lo que no cumpliría con el periodo de cinco años de trabajar con la empresa y dos años en forma ininterrumpida. Agrega que la carta tampoco especifica las labores realizadas ni los resultados obtenidos. La Administración señala que esta carta no fue contemplada en la evaluación. La adjudicataria no se refiere a esta carta. **Criterio de la**

**División.** Según se desprende de la respuesta a la audiencia inicial, la Administración no consideró esta carta para el otorgamiento del puntaje (folios 71 y 72 del expediente del recurso de apelación), por lo tanto resulta innecesario referirse al cumplimiento de la misma. **g) Sobre la carta de Spoon.** El apelante menciona que en esta carta se indica que ha desarrollado proyectos con el oferente desde el año 2015, pero no indica que haya cumplido el periodo de dos años en forma ininterrumpida, siendo que además habla de proyectos. Agrega que señala en forma genérica las labores realizadas pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas ni los resultados obtenidos. La Administración menciona que el recurrente omitió verificar exhaustivamente el expediente electrónico ya que lo alegado se puede verificar en el criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018. Señala que en dicho documento, se observa que mediante correo electrónico, la señora Rosario Castro, ratifica que se ha trabajado con la empresa Centro América PN Asesores de manera ininterrumpida. En cuanto al segundo punto que alega, manifiesta que dicha información no se solicitó en el cartel, sino que únicamente se requirió indicar las labores que fueron contratadas y no el motivo o desarrollo de labores específicas. La adjudicataria menciona que Spoon también emitió una carta de recomendación confirmando que desarrolla proyectos con su representada desde el 2015, siendo que ahí se indica que se trata de un servicio ininterrumpido, que se brinda por un fee o tarifa fija mensual, debido a su propia naturaleza. Agrega que aporta carta con fecha 28 de enero 2019 confirmando que el servicio se ha brindado de manera ininterrumpida. **Criterio de la División.** Como primer aspecto, el recurrente señala que se indica que ha desarrollado proyectos con el oferente desde el 2015 pero no indica que haya cumplido con el período de dos años en forma ininterrumpida. Ahora, en la oferta de la adjudicataria, se observa que la misiva de referencia indica: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la cadena nacional de restaurantes Spoon ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores, S.A. (Porter Novelli) desde el año 2015”* (hecho probado 1.i.f). Adicionalmente, en el criterio técnico, oficio DP-1262-2018 la Administración, señala: **“5. Spoon (...)** ----- **La carta CUMPLE con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación”** (hecho probado 5.i.b). Dicho análisis no fue rebatido por la recurrente en su acción recursiva. Adicionalmente, en respuesta a la audiencia inicial, la adjudicataria aporta en el Anexo 2 una carta emitida por Spoon en la cual indica, en lo que interesa: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que la cadena nacional de restaurantes Spoon ha venido trabajando con Centroamérica PN Asesores, S.A., (Porter Novelli) desde el año 2015 de manera ininterrumpida”* (hecho probado 6.a.) (destacado agregado). Por otra parte, la

recurrente alega que: *“Indica en forma genérica las labores realizadas, pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos”* (folio 5 vuelto del expediente del recurso de apelación). Tal como se ha indicado en esta resolución, el cartel del concurso no requirió detallar las labores contratadas ni los resultados obtenidos. Además, la carta de la adjudicataria señala: *“Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación como gestión de imagen corporativa, relaciones públicas y monitoreo en temas de comunicación entre otros”* (hecho probado 1.i.f), con lo cual se observa que se indican las labores, según requirió el cartel. Adicionalmente, la misiva presentada en el Anexo 2 indica: *“Nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación como gestión de imagen corporativa permanente, monitoreo de medios, manejo de temas sensibles y relaciones públicas, entre otros”* (hecho probado 6.a.). En virtud de lo dispuesto, se declara sin lugar este aspecto. **h) Sobre la carta de Taco Bell.** El apelante menciona que respecto a esta carta, el adjudicatario habla de proyectos con el oferente desde el año 2011, pero no indica si ha cumplido el periodo de dos años en forma ininterrumpida por cuanto habla de proyectos. Señala que además indica en forma genérica las labores realizadas pero no indica el motivo o desarrollo de labores específicas contratadas al oferente ni los resultados obtenidos. La Administración manifiesta que el recurrente omitió revisar el expediente ya que lo alegado es posible verificarlo en el criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, en el cual, la señora Mónica Quesada, ratifica que se ha trabajado con la empresa Centro América PN Asesores de manera ininterrumpida. Agrega que en cuanto al segundo punto que alega en torno a que las labores se indican de forma genérica, aclara que dicha información no se solicitó en el cartel, siendo que solamente solicita indicar las labores que fueron contratadas y no el motivo o desarrollo de labores específicas. La adjudicataria menciona que Taco Bell también informa en su carta que tiene una relación con su firma desde el 2011, la cual incluye servicios dentro de un fee o tarifa mensual, garantizando la continuidad del servicio al brindarlo ininterrumpidamente desde ese año. Aporta una carta del 28 de enero de 2019, donde la empresa reafirma que el servicio se ha brindado de manera ininterrumpida. **Criterio de la División.** El primer alegato de la recurrente refiere a que la carta no indica si la labor ha sido realizada en un período de dos años de forma ininterrumpida. La misiva presentada por la adjudicataria en la oferta señala: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Taco Bell Costa Rica ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores, S.A., (Porter Novelli) desde el año 2011”* (hecho probado 1.i.g). No obstante, de conformidad con las facultades indicadas en el pliego cartelario,

en cuanto a la posibilidad de verificar la información, en el criterio técnico DP-1262-2018, la entidad licitante indicó: “**9. Taco Bell** ---- La carta **CUMPLE** con lo requerido y obtiene 1 punto en la Evaluación” (hecho probado 5.i.b). Dicho análisis no fue rebatido por la firma apelante, en su acción recursiva. Adicionalmente, en respuesta a la audiencia inicial, la adjudicataria presentó la misiva de fecha 28 de enero anterior, en la cual se indicó: “*Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Taco Bell Costa Rica, ha trabajado con Centroamérica PN Asesores S.A., (Porter Novelli) desde el año 2011 de manera ininterrumpida*” (destacado agregado) (hecho probado 6d). Por otra parte, la recurrente alude a que la carta indica en forma genérica las labores realizadas y no indica los resultados obtenidos. No obstante, tal como se ha indicado a lo largo de la resolución, el cartel no requería tal detalle de especificación. Sin perjuicio de lo indicado, en la carta presentada junto con su oferta, la empresa indicó: “*Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, redes sociales, etc.*” (hecho probado 1.i.g). En virtud de lo dispuesto, se declara sin lugar este aspecto. **B)** Respecto a las cartas de permanencia de cuentas, el apelante señala: **a) Sobre la carta de Grupo 823.** El apelante menciona que en esta carta, se señala que el adjudicatario tiene 3 años de trabajar con el oferente, pero no indica que ese periodo haya sido de manera ininterrumpida, siendo que habla de proyectos. Agrega que en forma genérica indica las labores realizadas, pero no señala el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos. La Administración menciona que con respecto a esta aseveración no logra verificar que lo indicado por el recurrente sea cierto ya que de conformidad con la oferta de la empresa Centro América PN Asesores, en el apartado de anexos, página 73 consta claramente lo solicitado. Agrega que en cuanto al segundo punto alegado, ratifica lo que ha indicado en las respuestas anteriores en cuanto a que el cartel no establece que se debe indicar el motivo o desarrollo de labores específicas. La adjudicataria menciona que Grupo 823 también informa en su carta acreditó que una relación con su firma de forma ininterrumpida. Aporta una carta del 28 de enero de 2019, donde la empresa reafirma que el servicio se ha brindado de manera ininterrumpida. **Criterio de la División.** El primer alegato del recurrente se refiere a que la carta aportada por la ahora adjudicataria no indica que ese período haya sido de manera ininterrumpida. No obstante, de la oferta de la adjudicataria se desprende que la misiva indica: “*Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que en el Grupo 823, hemos venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores, S.A. (Porter Novelli) desde hace más de tres años de manera*

*ininterrumpida*” (destacado agregado) (hecho probado 1.ii.a), por lo que no lleva razón la firma apelante. Por otra parte señala que la carta al indicar que se han realizado proyectos, por lo que queda claro que se interrumpe la continuidad al finalizar cada proyecto. Sobre esto, tal como se ha indicado, la recurrente no ha hecho mayor análisis que lleve al convencimiento de que las labores descritas en la misiva no puedan considerarse como ininterrumpidas, siendo que además, como se indicó, la carta señala que el servicio fue dado sin interrupciones. Adicionalmente, en respuesta a la audiencia inicial, la firma adjudicataria presentó una carta de la empresa Grupo 823 donde reitera que “(...) *ha venido trabajando con Centroamérica PN Asesores, S.A. (Porter Novelli) por más de tres años de manera ininterrumpida*” (hecho probado 6e.). Por otra parte, la recurrente señala que las cartas de la adjudicataria *“indica en forma genérica las labores realizadas, pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos”* (folio 06 del expediente del recurso de apelación). Ante esto, en la carta presentada con la oferta, se observa que se indica: *“La calidad del servicio prestado por Centroamérica PN Asesores, S.A. (Porter Novelli) ha sido de nuestra satisfacción. Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas tal es el caso del diseño de estrategias de comunicación, gestión con prensa, entrenamientos en vocería, atención de temas de crisis, entre otras tácticas”* (hecho probado 1.ii.a.), con lo cual cumplió con el postulado establecido en el punto 5.4 del cartel que dispone: *“d. Satisfacción del cliente con la capacidad demostrada por el oferente en el desempeño de las labores que le contrató, en el campo de las relaciones públicas (indicar cuáles labores)”* (cartel visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado nacional VERSION FINAL modificado.pdf). En ese sentido, y según se ha indicado en esta resolución, el cartel no requería que se indicara el motivo o desarrollo de labores específicas contratadas al oferente ni los resultados obtenidos, más allá de requerir que se especificaba que había sido realizado a satisfacción, lo cual se observa en la carta del adjudicatario (hecho probado 1.ii.a). En virtud de lo dispuesto se declara sin lugar este aspecto del recurso. **b) Sobre la carta de Hotel y Club Punta Leona.** El apelante menciona que esta carta no está emitida en papel oficial de la empresa, ni tampoco trae membrete ni logo. Agrega que además en forma genérica indica las labores realizadas, pero no señala el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos. Manifiesta que la carta señala que tiene dos años de trabajar con el oferente, pero lo solicitado en este punto es tener un periodo de tres años ininterrumpidos, por lo tanto, no es de recibo. Añade que tampoco indica la cualidad que más

valora del trabajo de la Agencia para lograr el cumplimiento de objetivos, lo cual era un requisito cartelario. Menciona que la carta no está firmada por el representante, puesto que es una copia escaneada de una carta firmada digitalmente y no autenticada. La Administración manifiesta que el recurrente omite que en la solicitud de información #7042018000000312 de fecha 30/10/2018 09:51, consta la carta con el formato solicitado. Añade que en cuanto a la aseveración de que solamente indica en forma genérica las labores realizadas, ratifica que dicha información no se solicitó en el cartel, sino solamente se solicita indicar las labores que fueron contratadas. La adjudicataria manifiesta que la firma digital se observa con suma claridad en esta carta por lo que no lleva razón la apelante. Adjunta carta emitida por Punta Leona del 04 de febrero del 2019 confirmando que el servicio se ha brindado de forma ininterrumpida. **Criterio de la División.** Como primer aspecto, la recurrente alega que la misiva no fue emitida en papel oficial y no tiene logo ni membrete. Según se desprende de la oferta de la adjudicataria, la carta emitida por Hotel y Club Punta Leona efectivamente no tiene ni membrete ni logo ni fue emitida en papel oficial (hecho probado 1.ii.b). No obstante, mediante subsane, la Administración requirió: *“En el caso de la carta de recomendación del cliente Punta Leona de (sic) requiere que la carta posea el logo de la empresa”* (hecho probado 3.b). Ante esto, la adjudicataria presentó la carta debidamente membretada y en papel oficial (hecho probado 4b), cumpliendo con lo solicitado. Además, en el criterio técnico, oficio DP- 1262-2018, la entidad promotora del concurso indicó: **“CUMPLE: La empresa presenta la carta membretada (...)”** (hechos probados 5.i.a.2 y 5.i.b). Dicho estudio no fue rebatido por la firma recurrente en su acción recursiva. Además, la recurrente menciona que la carta indica en forma genérica las labores pero no indica el motivo o desarrollo de las mismas ni los resultados. Ante esto, se observa que la carta presentada con la oferta menciona: *“Esta empresa nos ha brindado asesoría estratégica en diversas áreas de comunicación, como (gestión de imagen corporativa, relaciones públicas, monitoreo en temas de comunicación, diversas campañas publicitarias, producciones audiovisuales para distintos usos, redes sociales, etc.)”* (hecho probado 1.ii.b), con lo cual, se estima cumple con el supuesto cartelario establecido en el punto 5.4 del cartel de indicar las labores. Por otra parte, la apelante indica: *“Señala que tiene dos años de trabajar con el oferente, pero lo solicitado en este punto es tener un periodo de tres años ininterrumpidos, por lo tanto no es de recibo”*. (folio 6 vuelto del expediente del recurso de apelación). Sin embargo, de la carta presentada con la oferta, se desprende que indica: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Hotel y Club Punta Leona ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A., (Porter Novelli) desde*

el año 2015” (hecho probado 1.ii.b), con lo cual no lleva a demostrar que la adjudicataria sólo tiene dos años de trabajar con el oferente para el momento de la presentación de la carta, o sea en la apertura de ofertas (hecho probado 7). Ahora bien, en el subsane No.147501 la Administración también le solicitó: *“Indicar a partir de cuál mes se brinda servicios en el 2015, esto debido a que no queda claro si fueron tres años completos (o más) ininterrumpidos”* (hecho probado 3b). Ante esto, la empresa adjudicataria contestó: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que Hotel y Club Punta Leona ha venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores S.A., (Porter Novelli) desde Enero 2015 a la actualidad, de manera ininterrumpida”* (hecho probado 4b), con lo cual no llevaría razón lo alegado por la recurrente. Como otro punto, la recurrente señala: *“Tampoco indica la cualidad que más valora del trabajo de la Agencia para lograr el cumplimiento de objetivos”* (folio 6 vuelto del expediente del recurso de apelación). Sobre este aspecto el cartel requirió: **“5.4 PERMANENCIA DE CUENTAS: (15 puntos)/ (...) e. Cualidad que más valora del trabajo que realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de objetivos”** (cartel visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado nacional VERSION FINAL modificado.pdf). La carta del Hotel y Club Punta Leona presentada en la oferta de la adjudicataria y en el subsane dispone: *“Entre las cualidades que más valoramos en Hotel y Club Punta Leona, del trabajo de que (sic) realiza la agencia para conseguir el cumplimiento de nuestros objetivos, se encuentra su visión estratégica y multidisciplinariedad (sic)”* (hechos probados 1.ii.b y 4.b), con lo cual se observa que se indicó la cualidad que más valora, aspecto que no rebate la firma recurrente con su recurso. De esta forma, no lleva razón la recurrente. Finalmente, la recurrente señala que la carta no se encuentra firmada por el representante, sino que es copia escaneada de una impresión que indica que la carta está firmada digitalmente, y no está autenticada por un abogado. Sobre este aspecto, tal como se indicó líneas arriba, el cartel no diferenciaba entre una carta suscrita de forma manuscrita o de forma digital. Adicionalmente el pliego cartelario no requería que fuera autenticado por un abogado, siendo que el requisito se limitó a señalar: *“f. Las cartas deben elaborarse en papel oficial del cliente y estar firmadas por el representante del cliente, deben ser escaneadas para ser adjuntas en la oferta”* (cartel visible en [2. Información de Cartel] / 2018LN-000003-0001200001 [Versión Actual] / 6. Documentos del cartel - CARTEL MODIFICADO - Contratación de agencia RP mercado nacional VERSION FINAL modificado.pdf). Sin perjuicio de lo anterior, en respuesta a la audiencia inicial, la adjudicataria presentó la misiva firmada de forma manuscrita (hecho probado 6.f). En virtud de lo dispuesto,

se declara sin lugar este aspecto. **c) Sobre la carta de Farmacia Sucre.** El apelante menciona sobre esta carta que se indica que tiene años de trabajar con el oferente, pero lo solicitado en este punto es tener un periodo de tres años ininterrumpidos, por lo tanto, no es de recibo. Agrega que además, de forma genérica indica las labores realizadas pero no indica el motivo o el desarrollo de labores específicas contratadas al oferente, ni los resultados obtenidos. La Administración menciona que el recurrente omite verificar el criterio técnico emitido mediante oficio DP-1262- 2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, en el cual a partir de una confirmación telefónica, la gerente Melissa Alvarado Jara, quien atendió la llamada, manifestó que ella podía dar fe del servicio de calidad de los servicios de Relaciones Públicas de Octubre del 2011 a la fecha. Agrega que en la carta consta que tiene más de dos años de manera ininterrumpida. La adjudicataria menciona que Farmacias Sucre también informa en su carta acreditó que una relación con su firma de forma ininterrumpida. **Criterio de la División.** La recurrente señala que incumple la firma ganadora por cuanto la misiva señala que tiene dos años de trabajar con el oferente cuando debió indicar que tenía 3 años ininterrumpidos. La carta presentada en la oferta de la adjudicataria señala: *“Por este medio, deseo hacer de su conocimiento que, en Sucre hemos venido desarrollando diversos proyectos con Centroamérica PN Asesores, S.A. (Porter Novelli) desde hace más de dos años de manera ininterrumpida”* (hecho probado 1.ii.c). La Administración mediante oficio DP-1262-2018, criterio técnico, determinó: *“En el caso de la llamada de la Farmacia Sucre se corroboró el período de prestación de servicios sin interrupciones de la agencia desde el 2011 a la fecha. La persona de contacto, la gerente Melissa Alvarado Jara, quien atendió la llamada que ella (sic) podía dar fe del servicio de calidad de los servicios de Relaciones Públicas de Octubre 2011 a la fecha”* (hecho probado 5.i.b). Ante esto, le correspondía al apelante demostrar cómo lo dispuesto en el criterio técnico por la entidad licitante, resultaba contrario a la realidad, ejercicio que no realizó. Tómese en cuenta que el artículo 185 RLCA señala que *“el apelante debe aportar la prueba en que se apoyen sus argumentaciones, y cuando discrepe de los estudios que sirven de motivo para adoptar la decisión, deberá rebatir en forma razonada tales estudios, apoyando los dictámenes y estudios emitidos (...)”* Adicionalmente el citado numeral manifiesta: *“El ofrecimiento de prueba que no pueda presentarse al momento de la interposición del recurso, deberá contemplarse en el escrito de apelación, con indicación expresa de los motivos por los cuales no puede ser aportada en ese momento. En todo caso, la presentación de dicha prueba deberá realizarse dentro del primer tercio del plazo con que cuenta la Contraloría General de la República para resolver el recurso”*. No obstante, la recurrente, más allá de hacer el señalamiento en las cartas,

no presentó ninguna prueba o documentación para probar su dicho, ni tampoco la dejó referenciada para presentarla en un momento posterior. Finalmente, en cuanto al incumplimiento señalado por la apelante sobre la indicación genérica de las labores realizadas, tal como ha señalado este órgano contralor a lo largo de la resolución, dicha información no era un requerimiento cartelario, sino que lo requerido era únicamente la indicación de las labores, aspecto que cumple la carta remitida por la adjudicataria según se observa en la misiva respectiva (hecho probado 1.11.c). En virtud de lo dispuesto, y ante la falta de fundamentación indicada, se declara sin lugar este aspecto. **d) Sobre la carta del Teatro Nacional.** El apelante menciona sobre esta carta, que se indica que tiene dos años de trabajar con el oferente, pero lo solicitado es tener un periodo de tres años ininterrumpidos, por lo tanto, no es de recibo. La Administración señala que esta carta no fue considerada en la evaluación. La adjudicataria no se refiere a esta carta. **Criterio de la División.** Según se desprende de la respuesta a la audiencia inicial, la Administración no consideró esta carta para el otorgamiento del puntaje (folio 75 del expediente del recurso de apelación), por lo tanto resulta innecesario referirse al cumplimiento de la misma. **e) Sobre la carta de SANOFI.** El apelante menciona esta carta no está firmada por el representante, por cuanto es una copia escaneada de una carta firmada digitalmente, por lo que no puede constatarse la firma. La Administración manifiesta que la carta de esta empresa se encuentra firmada digitalmente por la señora Lesbia Bustavino, de Country Procurement Head PAC, de Sanofi, siendo que el cartel no estableció autenticación de abogado de ningún documento. La adjudicataria menciona que respecto a que se trata de una carta escaneada, no lleva razón la apelante, toda vez que se observa con suma claridad la firma digital en el documento. Agrega que en todo caso adjunta de nuevo las cartas tanto las originales como las subsanadas en formato pdf. **Criterio de la División.** Sobre esta carta la recurrente señala que la misma no se encuentra firmada por el representante toda vez que está firmada digitalmente y no está autenticada por un abogado. Ahora bien, tal como se ha indicado, el pliego cartelario no diferenció entre firma manuscrita y firma digital y tampoco requirió autenticación de abogado. Además, como se señaló, el recurrente debía aportar la prueba que respalde su dicho, siendo además que el criterio técnico DP-1262-2018 detalló que: ***“5.4 PERMANENCIA DE CUENTAS: (15 puntos)--- 14 puntos (...) / Cumple: Presentó 15 cartas de clientes diferentes todas del mes de setiembre 2018 y debidamente firmadas”*** (subrayado agregado) (hecho probado 5.i.b), análisis que debió rebatir el apelante. Finalmente, en respuesta a la audiencia inicial, la Administración indicó: *“La carta de esta empresa se encuentra firmada digitalmente por la señora Lesbia Bustavino, Contry Procurement Head Pac,*

*el cartel no estableció autenticación de abogado de ningún documento”* (folio 75 del expediente del recurso de apelación). En virtud de lo anterior, y en los términos del artículo 185 RLCA, se declara sin lugar este aspecto del recurso. **3. Sobre la práctica profesional de una agencia de comunicación.** El apelante menciona que en la estricta práctica profesional de una agencia de comunicación, especializada en relaciones públicas, objeto de la contratación, hay que diferenciar entre brindar servicios de asesoría y consultoría permanente a los clientes, y los servicios de ejecución e implementación de proyectos independientes, que tienen un tiempo de ejecución muy corto y definido, que en apariencia son los que ha brindado la adjudicataria. Lo anterior, según se desprende de la lectura de las cartas de recomendación y de las cartas de permanencia, lo cual las hace inaceptables, pues implican en sí mismas, la interrupción de los servicios contratados, y por lo tanto, la imposibilidad de cumplimiento de los plazos establecidos en el cartel. Manifiesta que proyectos que una agencia de comunicación puede brindar a sus clientes, sin que ello implique continuidad en el tiempo son: atención de crisis, producciones audiovisuales, creación de material gráfico y manejo de stakeholders. La Administración no se refiere a este aspecto. La adjudicataria señala que la metodología de trabajo para los servicios de administración de crisis, producción audiovisual, material gráfico y manejo de stakeholders permite demostrar que los servicios brindados por su representada no son proyectos aislados, sino que forman parte de una asesoría permanente e ininterrumpida a los clientes. Menciona que en cuanto a la atención de crisis, el servicio no es ocasional, sino que es uno de los servicios más activos y constantes que se extiende de manera ininterrumpida a lo largo de todo el período de contratación de la asesoría anual. Señala que la afirmación de que existen plazos específicos para la atención, manejo y solución de casos de crisis demuestra una seria falta de conocimiento de su naturaleza y proceso de manejo, dentro del que se da primero una extensa labor de preparación, que incluye la definición de los riesgos, la valoración de estos y la preparación de manuales de crisis, antes de que estas ocurran. Una segunda etapa es la del manejo de la crisis, según el manual, los mensajes claves y los ajustes a la estrategia en tiempo real y luego, la etapa de reconstrucción y de control de daños que hayan ocurrido para la reputación, lo cual por sí solo puede ser indefinido. Señala que en idéntico sentido, se entiende la atención permanente en la asesoría de gerencia de crisis y para otros casos más puntuales. Agrega que en cuanto a producciones audiovisuales, tampoco puede considerarse como un proyecto aislado sino que consiste en un servicio rutinario que brinda su representada como parte de la generación de contenido a prensa y otros stakeholders. Menciona que este concepto no debe confundirse con un taller de producción, sino que lo que su empresa hace es un

desarrollo y manejo integrado de la comunicación y la interacción en lo que todo está coordinado y cada pieza tiene relación con todo lo demás. En cuanto a la creación de material gráfico para medios de comunicación internos, esto se refiere a la asesoría de comunicación que se brinda a los clientes en la que el servicio ofrecido no se refiere al diseño de una pieza con un tiempo de creación del concepto, diseño y producción definido, sino al desarrollo del lenguaje visual, conceptualización creativa -constante y permanente-, desarrollo de producción gráfica de infografías, animación 213, comunicación visual interna y señalética, y desarrollo mensual gráfico de exposiciones y material corporativo para ejecutivos de toda la región, que conlleva un servicio ininterrumpido. Finalmente en cuanto al manejo de stakeholders, señala que la planificación, estrategia y contacto con audiencias clave no es un servicio aislado; más bien forma parte del fortalecimiento de la identidad de una organización y es concebido como el conjunto de acciones de relaciones públicas que potencializan los objetivos de comunicación corporativa. El servicio de manejo de stakeholders que su representada brinda a sus clientes se apoya en herramientas de comunicación permanentes de diferente índole, que además incluyen el uso de dashboards interactivos que los ejecutivos de su firma actualizan diariamente. Menciona que una marca no puede valerse de horas o días para administrar su imagen e interactuar con públicos, pues implicaría reducir la atención al cliente y la satisfacción de sus necesidades en el mundo a cuestión de horas y períodos específicos, lo cual es pasado en esta disciplina. La dedicación y medición es continua, veinticuatro horas al día y siete días a la semana. **Criterio de la División.** En este punto en particular, la firma recurrente, mediante el señalamiento de una serie de actividades, indica que algunos servicios no son ininterrumpidos, sino que son proyectos finitos. No obstante, más allá de indicar por qué unas actividades no pueden considerarse como ininterrumpidas, no hace mayor análisis que lleve al convencimiento de que las labores indicadas en las cartas del adjudicatario sean tales y por lo tanto de imposible cumplimiento a lo largo del tiempo de forma continua. Debe recordar el apelante que la carga de la prueba corre sobre quien alega, por lo tanto le corresponde comprobar al recurrente, de forma fehaciente y con la documentación necesaria, que lo indicado se configura como tal. Al respecto, en la resolución R-DCA-0051-2018 de las catorce horas doce minutos del dieciocho de enero del dos mil dieciocho se indicó: *“En este sentido, este ejercicio fundamental y probatorio, conlleva la obligación para el recurrente (quien tiene la carga de la prueba) de aportar la prueba pertinente que permita justamente probar los argumentos expuestos en el recurso de apelación, inclusive no solo aportando la prueba o haciendo referencia a ella, sino explicando en el recurso cómo de la prueba aportada se desprende*

claramente lo argumentado, es decir debe realizarse en el recurso un desarrollo de argumentos vinculados con la prueba aportada. Así las cosas, dentro del recurso de apelación no basta, en principio, con la mera argumentación de los aspectos ahí alegados, ya que se hace necesario que el apelante también aporte prueba idónea que le permita sustentar sus afirmaciones. Al respecto, en la resolución No. R-DCA-088-2010 de las nueve horas del veintiséis de octubre del dos mil diez, esta Contraloría General señaló: “[...] como lo indicó esta Contraloría General en resolución R-DCA334-2007 de las nueve horas del catorce de agosto dos mil siete, donde señaló: “... es pertinente señalar que en otras oportunidades esta Contraloría General se ha referido a la relevancia que tiene el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley de Contratación Administrativa (incluso antes de la reforma mediante Ley No. 8511), en la medida que la carga de la prueba la tiene la parte apelante (véase entre otras la resolución No. RC-784-2002), en el tanto pretende desvirtuar el acto de adjudicación que se presume válido y ajustado al ordenamiento. Sobre este tema de eminente carácter procesal señala Falcón que: “...la carga de la prueba es el imperativo, o el peso que tienen las partes de recolectar las fuentes de prueba y actividad adecuadamente para que demuestren los hechos que le corresponda probar a través de los medios probatorios y sirve al juez en los procesos dispositivos como elemento que forma su convicción ante la prueba insuficiente, incierta o faltante” (Falcón, Enrique, Tratado de la Prueba, Buenos Aires, Astrea, 2003, Tomo I, p.247). De esa forma, no basta la construcción de la legitimación para el ejercicio recursivo, sino que –en lo pertinente- todos los alegatos deben contar con la respectiva fundamentación, sea en prueba visible en el expediente administrativo; o bien, aportando criterios técnicos en contra de las valoraciones técnicas de la Administración o simplemente demostrando técnicamente los argumentos de índole técnica que se expongan en el recurso. Desde luego, la prueba aportada debe resultar también idónea para demostrar los alegatos, de tal suerte que no basta con traer pruebas a conocimiento de la Contraloría General con la interposición del recurso, sino que necesariamente la prueba debe contar con los elementos mínimos para desvirtuar un criterio, o bien, para apoyar una determinada afirmación.” De lo transcrito, conviene destacar que la carga de la prueba la tiene la parte apelante, en el tanto es el que pretende desvirtuar el acto de adjudicación que se presume válido y ajustado al ordenamiento jurídico, de ahí que la presentación de prueba idónea y suficiente, es vital para fundamentar el alegato planteado.” En virtud de lo dispuesto, se declara sin lugar este aspecto del recurso. De conformidad con el artículo 191 del RLCA se omite pronunciamiento sobre otros aspectos por carecer de interés práctico.-----

**POR TANTO**

De conformidad con lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 182, 183 y 184 de la Constitución Política, 85 y siguientes de la Ley de Contratación Administrativa, 182 y siguientes y siguientes del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, **SE RESUELVE: 1) DECLARAR SIN LUGAR** los recursos de apelación interpuestos por la empresa **EDILEX CM, S.A.**, en contra del acto de adjudicación de la **LICITACIÓN PÚBLICA No. 2018LN-000003-0001200001** promovida por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO** para la contratación de servicios de una agencia de relaciones públicas para el mercado nacional, acto recaído a favor de la empresa **CENTRO AMÉRICA PN, ASESORES, S.A.**, acto que se confirma. **2)** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley de Contratación Administrativa, se da por agotada la vía administrativa.-----  
**NOTIFÍQUESE.**-----

**ORIGINAL FIRMADO**

Allan Ugalde Rojas  
**Gerente de División**

**ORIGINAL FIRMADO**

Marlene Chinchilla Carmiol  
**Gerente Asociada**

**ORIGINAL FIRMADO**

Elard Gonzalo Ortega Pérez  
**Gerente Asociado**

SZF/tsv

**NN: 03942 (DCA-1023-2019)**

NI: 239, 371, 470, 667, 1989, 2957, 3435, 5844

G: 2019000463-2

