



R-DCA-00960-2021

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. División de Contratación Administrativa.

San José, a las trece horas doce minutos del primero de setiembre del dos mil veintiuno. -----

RECURSOS DE APELACIÓN interpuestos por la empresa **ARKKOSOFT SOCIEDAD ANÓNIMA** en contra del acto de adjudicación de la **LICITACIÓN ABREVIADA No. 2021LA-000003-0015600001**, promovida por la **JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**, para la "Contratación de servicio de call center para atención de consultas" que fue adjudicada a la empresa **GRUPO ASESORES LEITÓN Y GAMBOA SOCIEDAD ANÓNIMA** bajo la modalidad de entrega según demanda. -----

RESULTANDO

I.- Que el veintiuno de junio de dos mil veintiuno, la empresa Arkkosoft S.A. interpuso vía correo electrónico, ante este órgano contralor, recurso de apelación en contra del acto final de la licitación abreviada No. 2021LA-000003-0015600001 promovida por la Junta de Protección Social, de referencia. -----

II.- Que el veintiuno de junio de dos mil veintiuno, la empresa Arkkosoft S.A. presentó un nuevo escrito ante este órgano contralor, referente al recurso de apelación en contra del acto final de la licitación abreviada No. 2021LA-000003-0015600001 promovida por la Junta de Protección Social, de referencia. -----

III.- Que mediante auto de las nueve horas con cincuenta y ocho minutos del veintidós de junio de dos mil veintiuno, esta División solicitó el expediente administrativo de la contratación recurrida; requerimiento que finalmente fue atendido por la Administración mediante oficio No. JPS-GG-GAF-RM-0275-2021 incorporado al expediente digital de la apelación. -----

IV.- Que mediante auto de las diez horas con treinta y cuatro minutos del cinco de julio se concedió audiencia inicial a la Administración y al adjudicatario; la cual fue atendida mediante escritos agregados al expediente de apelación. -----

V.- Que mediante auto de las doce horas con cincuenta minutos del veintidós de julio de dos mil veintiuno, se concedió audiencia especial a la Administración y a la empresa apelante; la cual fue atendida mediante escritos agregados al expediente de apelación. -----

VI.- Que mediante resolución No. R-DCA-00840-2021 de las trece horas veinticinco minutos del veintiocho de julio de dos mil veintiuno, se resolvieron las excepciones previas interpuestas por la Administración y la empresa adjudicataria al momento de contestar la audiencia especial. -----

VII.- Que mediante auto de las quince horas con cinco minutos del veintiocho de julio de dos mil veintiuno, se concedió audiencia especial a la apelante y a la adjudicataria en relación con lo manifestado por la Administración en el oficio No. JPS-GG-1053-2021 del 27 de julio del 2021. Las audiencias conferidas fueron atendidas mediante escritos agregados al expediente de apelación. -----

VIII.- Que mediante auto de las once horas del nueve de agosto de dos mil veintiuno se concedió audiencia especial de ampliación a la Administración; la cual fue atendida mediante escrito agregado al expediente de apelación. -----

IX.- Que mediante auto de las doce horas con cincuenta y dos minutos del doce de agosto de dos mil veintiuno, se concedió audiencia especial a la apelante y a la adjudicataria en relación con lo manifestado por la Administración en el oficio No. JPS-GG-1130-2021 del 11 de agosto del 2021; la cual fue atendida mediante escrito agregado al expediente de apelación. -----

X.- Que mediante auto de las trece horas treinta y siete minutos del dieciocho de agosto de dos mil veintiuno, se prorrogó el plazo para resolver el concurso. -----

XI. 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. -----

XII. 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: Con base en el expediente administrativo que consta en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) y en el Sistema de Gestión Documental (SIGED) expediente de apelación No. CGR-REAP-2021003926 se tienen por acreditados los siguientes hechos: **1)** Que la Junta de Protección Social promovió una licitación abreviada con el objetivo de contratar los servicios de call center para la atención de consultas. (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “2. Información del Cartel”, ingresar a “2021LA-000003-0015600001 (Versión Actual)”, en la nueva ventana “Detalles del concurso”, “1. Información General”, “Fecha / hora de publicación”). **2)** Que según la apertura de las ofertas realizada el 19 de mayo del 2021, a ese requerimiento se hicieron presentes en total seis ofertas dentro de las cuales se encuentran las presentadas por la empresa apelante con un precio por minuto de ¢203,85 (doscientos tres colones con ochenta

y cinco céntimos) y la empresa adjudicataria por un monto de ¢226,00 (doscientos veintiséis colones exactos). (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “3. Apertura de ofertas”, ingresar a “Apertura finalizada”). **3)** Que la empresa apelante Arkkosoft S.A., respecto al personal estratégico, manifestó en su oferta lo siguiente: **i)** Indicó entender, aceptar y cumplir lo estipulado en la cláusula 1.3 y 7.1, señalando específicamente lo siguiente: “1.3 *El oferente debe presentar en su oferta el detalle del nombre del personal ofrecido para los puestos de coordinación y supervisión, así como su respectivo curriculum vitae y que corresponde a los puestos de:* / • 1.4 *Administrador de infraestructura de Contac Center* / • 1.5 *Gerente de Servicio* / • 1.6 *Supervisores.* / *R/ Entendemos, aceptamos y cumplimos*” y además “7.1. *El contratista debe disponer del siguiente personal considerado estratégico para la entrega de los servicios del Centro de Atención de Llamadas requeridos para esta contratación. Este personal debe pertenecer a la planilla del contratista, para lo cual se deberá aportar copia de la planilla de la Caja Costarricense de Seguro Social y de la Póliza de Riegos (sic) del Trabajo. El oferente debe indicar expresamente y mediante declaración jurada que cuenta con el siguiente personal, el cual debe cumplir con los siguientes perfiles:* / *R/ Entendemos, aceptamos y cumplimos*”. **ii)** Además incorporó a su oferta una declaración jurada emitida por la señora Eva María Maklouf Coto, en su condición de Apoderada Generalísima, en la que indica lo siguiente: “(...) *declaro bajo fe de juramento que Arkkosoft en caso de ser adjudicado, se compromete a tener en su planilla a todo el personal requerido para el desarrollo de la contratación.*”. **iii)** Manifestó en el apartado denominado “ANEXO 5 CV PERSONAL ESTRATEGICO” lo siguiente: “*Detallo la información de nuestro personal estratégico según requerimiento del cartel...*” y detalló y aportó la siguiente información: -----

Puesto	Nombre propuesto	Grado académico acreditado
Administrador de infraestructura de Contac Center	Mario Ugalde Alfaro	Diplomado en Informática por la Universidad Nacional
Gerente de Servicio	Teresita Quirós Jiménez	Licenciatura en Contaduría Pública por parte de la Universidad Central y Maestría en Asesoría Fiscal por parte de la Universidad para la Cooperación Internacional
Supervisor	Joselyn Benavides Elizondo	Cindea Alberto Manuel Brenes, conclusión de estudios de educación general básica
Supervisor	José Pablo Sánchez Benavides	Bachillerato en Trabajo Social por parte de la Universidad Libre de Costa Rica

(SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “3. Apertura de ofertas”, ingresar a “Apertura finalizada”. Ingresar a oferta de “ARKKOSOFT SOCIEDAD ANÓNIMA”, ver documento denominado “OFERTA 506 JPS SERVICIO DE CALL CENTER-Licitación Abreviada 2021LA-000003-0015600001”). **4)** Que el 1 de junio del 2021, se efectuó el informe de recomendación por parte de los señores Luis Huertas Fernández y Rodrigo Fernández Cedeño, en el cual se indicó que la oferta presentada por la apelante cumple con los requerido en la cláusula 1.3 referente a presentar en su oferta el detalle del nombre del personal ofrecido para los puestos de coordinación y supervisión, así como su respectivo curriculum vitae y que corresponde a los puestos de Administrador de infraestructura de Contac Center, Gerente de Servicio y Supervisores. Además se indicó que su oferta solamente presenta dos referencias según lo solicitado en el punto 1.2, que requiere se debe presentar al menos de tres clientes; finalmente, se indicó que únicamente resultan admisibles las ofertas presentadas por las empresas Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A. y Gestoradora Internacional Servicredito S.A. (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “3. Apertura de ofertas”, ingresar a “Estudios técnicos de las ofertas”. En la nueva ventana consultar “Resultado de verificación” de la empresa Arkkosoft S.A., ver documento denominado “Informe técnico”). **5)** Que el 9 de julio del 2021, la Comisión de Licitaciones de la Junta de Protección Social, emitió el acta de recomendación de la licitación abreviada No. 2021LA-000003-0015600001, por medio de la cual recomendó adjudicar la licitación a favor de la empresa Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A., por un precio unitario por minuto de ¢226,00 doscientos veintiséis colones exactos. (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “4. Información de Adjudicación”, ingresar a “Acto de adjudicación”. En la nueva ventana ingresar a “Consulta del resultado del acto de adjudicación(Fecha de solicitud: 11/06/2021 15:37)”, ver documento denominado “Acta de recomendación”). **6)** Que el 15 de junio del 2021, mediante verificación realizada por la señora Marilyn Solano Chinchilla, de la Gerencia General de la Junta de Protección Social, y con base a los análisis jurídicos, técnicos y la recomendación de la Comisión de Licitaciones se adjudicó la licitación a favor de la empresa Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A. (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “4. Información de Adjudicación”, ingresar a “Acto de adjudicación”. En la nueva ventana ingresar a “3. Encargado de la verificación”, “Tramitada”). **7)** Que el 14 de mayo del 2021 se

publicó en el expediente digital una modificación al cartel referente a las cláusulas 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 5.7, 5.8, 7 y 8. -----

II.- SOBRE LA LEGITIMACIÓN DE LA RECURRENTE Y EL FONDO DEL RECURSO. a)

Sobre el personal estratégico requerido. Al momento de contestar la audiencia inicial, la empresa adjudicataria señaló en contra de la oferta de la apelante que no cumplió con lo requerido en el punto 1.3 y punto 7 del cartel debido a que ninguno de los funcionarios propuestos cumple con presentar el títulos o estudios universitarios de al menos un año solicitados en el punto 7 del cartel, por lo que oferta no es elegible porque no cumple con los requisitos de admisibilidad del cartel y por ende su oferta debe ser descartada como elegible. Indica que en el punto 7.2 del cartel solicita en el inciso b que el gerente del servicio propuesto tenga licenciatura o maestría en administración de empresas o de negocios, ingeniería industrial o sistemas de información o administración de proyectos y que la propuesta por parte de la empresa apelante no cumple con presentar un título de licenciada o maestría en las especialidades solicitadas. Agrega que en el inciso a del punto 7.3 del cartel se solicita que el supervisor de calidad propuesto tenga al menos un año de estudios en administración de empresas o de negocios, ingeniería industrial o sistemas de información y que la apelante propone como Supervisor de Calidad al señor José Pablo Sánchez Benavides y a Joselyn Benavidez Elizondo, quienes no cumplen con presentar un año de estudios de las especialidades solicitadas. Finalmente, indica que el Administrador de infraestructura debe tener bachillerato universitario en sistemas de información o similar y que al analizar la oferta de la apelante se propone al señor Mario Ugalde Alfaro quien no cumple con presentar un título de bachiller universitario solicitado. Al atender la audiencia especial conferida mediante auto de las doce horas con cincuenta minutos del veintidós de julio de dos mil veintiuno, la empresa apelante indicó que los atestados deben ser aportados por la contratista, y no por la oferente, de manera que no es un aspecto de admisibilidad. Manifiesta que la adjudicataria no indica cuál es el aspecto cartelario de admisibilidad que se incumple, lo cual estima necesario para poder alegar la inelegibilidad de su oferta. Indica que al verificar el documento “Modificaciones al cartel 14-05-21” que corresponde a la “Primera modificación al cartel”, se comprueba que el requisito específico es presentar una declaración jurada para cumplir con los profesionales en la etapa de ejecución. Por ese motivo, sus atestados en la presente etapa no representan un requisito de admisibilidad y que además incorporó la declaración jurada requerida por la

Administración. Agrega que el deber de la adjudicataria era demostrar mediante las normas específicas del cartel el supuesto incumplimiento, y cuál es la norma vulnerada. Concluye indicando que dado que la norma cartelaria establece que los atestados deben ser cumplidos en etapa de ejecución por la empresa adjudicataria, y que el requisito de presentar una declaración jurada fue debidamente cumplida, se comprende que la adjudicataria no lleva razón y por tal motivo la oferta sometida a conocimiento de la Administración cumple con el requisito cartelario atinente al personal que desarrollará el proyecto. Sobre este aspecto la Administración no se manifestó. **Criterio de División:** La empresa apelante acude a este órgano contralor con el fin de demostrar que su oferta deviene en la legítima adjudicataria y que el motivo de su exclusión deviene en inválido; no obstante, al momento de atender la audiencia inicial conferida, la empresa adjudicataria señaló varios incumplimientos en contra de la oferta apelante, uno de ellos relacionados con el personal estratégico ofrecido, de manera que a efectos de establecer su legitimación deviene en necesario definir si la apelante resulta elegible y si la adjudicataria lleva razón en los señalamientos realizados en contra de la apelante, y con ello determinar si cuenta con la posibilidad de resultar en una legítima adjudicataria de la licitación. Para lo anterior se debe tener presente que la Junta de Protección Social promovió una licitación con el fin de contratar los servicios de call center para la atención de consultas (hecho probado 1), requerimiento al cual se hicieron presentes 6 ofertas, dentro de ellas la presentada por la empresa apelante (hecho probado 2). Ahora bien, desde su oferta y en lo que respecta al personal estratégico, la empresa apelante realizó tres manifestaciones: i) Indicó entender, aceptar y cumplir lo estipulado en las cláusulas 1.3 y 7.1; ii) Incorporó una declaración jurada en la que se compromete a tener en su planilla el personal requerido; iii) Identificó y detalló la información del personal estratégico requerido en el cartel, indicando entre otros, el puesto a ocupar, el nombre y grado académico con el que cuentan (hecho probado 3). Posteriormente, una vez realizada la apertura de las ofertas, la Administración procedió a realizar su análisis, a partir del cual concluyó que brevemente que la oferta presentada por la apelante cumple con el personal ofrecido, sin embargo, indicó que esta oferta resulta inadmisibles debido a que presenta únicamente dos cartas de clientes siendo que el cartel requirió tres; además señaló que solamente resultan elegibles las ofertas presentadas por las empresas las ofertas presentadas por las empresas Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A. y Gestadora Internacional Servicredito S.A. (hecho probado 4). En consecuencia, la Comisión

de Licitaciones recomendó adjudicar la licitación a favor de la empresa Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A. por resultar en mejor calificada (hecho probado 5), recomendación que fue aceptada por la Gerencia General de la Junta, quien adjudicó la licitación a favor de la empresa Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A. (hecho probado 6). Ahora bien, tal y como se indicó, al momento de atender la audiencia inicial la empresa adjudicataria señaló varios incumplimientos a la empresa apelante, dentro de ellos, indicó que la recurrente no señaló en su oferta un personal estratégico que cumpla con el grado académico solicitado en el cartel; señalamientos a los cuáles la apelante manifestó que los atestados del personal estratégico deviene en un deber para el adjudicatario y no para los oferentes, esto según modificación realizada al pliego de condiciones, además indicó que la adjudicataria no manifestó cuál es la norma cartelaria quebrantada, por lo que estimó que la adjudicataria no lleva razón. De acuerdo con lo indicado, resulta necesario conocer qué es lo que regula el cartel en relación con el personal estratégico, lo anterior a efectos de determinar si la recurrente cumple, o no, con lo solicitado. Para ello se debe iniciar por indicar que el documento denominado “Especificaciones Técnicas ajustadas 21/04/03” y que constituye el cartel, contiene dos cláusulas que regulan el personal estratégico y que son las siguientes: 1) En la cláusula 1.3 se regula lo siguiente: “(...) 1.3 El oferente debe presentar en su oferta el detalle del nombre del personal ofrecido para los puestos de coordinación y supervisión, así como su respectivo curriculum vitae y que corresponde a los puestos de: / 1.4 Administrador de infraestructura de Contac Center / 1.5 Gerente de Servicio /1.6 Supervisores.”. (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “2. Información del Cartel”, ingresar a “2021LA-000003-0015600001 (Versión Actual)”, en la nueva ventana ir a apartado “F. Documentos del cartel”, ver documento denominado “Especificaciones técnicas”, página 2). 2) En la cláusula 7 se regula el personal estratégico para el proyecto, el cual se identifica de la siguiente manera: “(...) 7.1. El contratista debe disponer del siguiente personal considerado estratégico para la entrega de los servicios del Centro de Atención de Llamadas requeridos para esta contratación. Este personal debe pertenecer a la planilla del contratista, para lo cual se deberá aportar copia de la planilla de la Caja Costarricense de Seguro Social y de la Póliza de Riegos del Trabajo. El oferente debe indicar expresamente y mediante declaración jurada que cuenta con el siguiente personal, el cual debe cumplir con los siguientes perfiles: / 7.2 Un Gerente de Servicio: El contratista debe contar con un gerente de servicio, quien será la persona asignada para la puesta en marcha del servicio contratado y debe cumplir con los siguientes requisitos: / a. Grado mínimo de Licenciatura/Maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información, Administración de proyectos. (...)

7.3 Supervisor de Calidad: El contratista debe contar con al menos 1 supervisor de calidad, quien será la persona asignada para el control y aseguramiento de la calidad del servicio contratado. Este Supervisor de calidad debe cumplir con los siguientes requisitos: / a. Al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información. (...) 7.4 Administrador de Infraestructura de Contact Center: El oferente deberá contar con un Administrador de Infraestructura de Contact Center, que garantice la correcta operación de la plataforma tecnológica con la que se brindará el servicio, el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos: / a. Grado mínimo de bachiller en Sistemas de Información o similar.”. (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “2. Información del Cartel”, ingresar a “2021LA-000003-0015600001 (Versión Actual)”, en la nueva ventana ir a apartado “F. Documentos del cartel”, ver documento denominado “Especificaciones técnicas”, página 4 y siguientes). De acuerdo con lo indicado, en ese momento el cartel requería presentar desde la oferta el detalle del personal estratégico propuesto para los cargos de administrador de infraestructura de contac center, gerente de servicio y supervisores, debiendo indicar el nombre y aportar el currículum vitae; además, se requirió que el personal estuviera en la planilla del contratista, e indicar mediante declaración jurada que cuenta con el personal, que cumpla entre otros, el siguiente grado académico: -----

Puesto	Grado académico mínimo solicitado
Gerente de servicio	Licenciatura/Maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información, Administración de proyectos.
Supervisor de calidad	Al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información
Administrador de infraestructura de Contac Center	Grado mínimo de bachiller en Sistemas de Información o similar.

No obstante lo anterior, según modificación realizada el 14 de mayo del 2021, la Administración incorporó al expediente de la contratación un documento anexo denominado “Modificaciones al cartel 14-5-21” (hecho probado 7), el cual como indica su nombre, modifica varias cláusulas cartelarias, y señala entre otras cosas, lo siguiente: “Los puntos que a continuación se detallan sustituyen los que corresponden a la misma numeración del documento adjunto de especificaciones técnicas, o en su defecto se refiere a un nuevo punto del cartel. / REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD. / 1.3 El oferente debe presentar una declaración jurada, en la cual indique que en caso de ser adjudicado, se

compromete a tener en su planilla todo el personal requerido para el desarrollo de la contratación. En el caso del personal requerido para los puestos de coordinación y supervisión, deberá adjuntar una vez adjudicado, el respectivo curriculum vitae, el cual corresponde a los puestos de: / 1.4 Administrador de infraestructura de Contac Center / 1.5 Gerente de Servicio / 1.6 Supervisores. (...) 7) PERSONAL ESTRATÉGICO PARA ESTE PROYECTO. 7.1. El oferente debe indicar expresamente y mediante declaración jurada, que en caso de ser adjudicado, se compromete a tener en planilla el siguiente personal considerado estratégico para la entrega de los servicios del Centro de Atención de Llamadas requeridos para esta contratación. Este personal debe pertenecer a la planilla del contratista, para lo cual se deberá aportar copia de la planilla de la Caja Costarricense de Seguro Social y de la Póliza de Riegos del Trabajo y debe cumplir con los siguientes perfiles: / 7.2 Un Gerente de Servicio: El contratista debe contar con un gerente de servicio, quien será la persona asignada para la puesta en marcha del servicio contratado y debe cumplir con los siguientes requisitos: / a. Grado mínimo de Licenciatura/Maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información, Administración de proyectos (...) 7.3 Supervisor de Calidad: El contratista debe contar con al menos 1 supervisor de calidad, quien será la persona asignada para el control y aseguramiento de la calidad del servicio contratado. Este Supervisor de calidad debe cumplir con los siguientes requisitos: / a. Al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información (...) 7.4 Administrador de Infraestructura de Contact Center: El oferente deberá contar con un Administrador de Infraestructura de Contact Center, que garantice la correcta operación de la plataforma tecnológica con la que se brindará el servicio, el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos: / a. Grado mínimo de bachiller en Sistemas de Información o similar...” (SICOP. En consulta por expediente electrónico mediante el número de la contratación No. 2021LA-000003-0015600001, en el punto denominado “2. Información del Cartel”, ingresar a “2021LA-000003-0015600001 (Versión Actual)”, en la nueva ventana ir a apartado “F. Documentos del cartel”, ver documento denominado “Primera modificación al cartel”). De acuerdo con lo anterior, resulta entonces que la Administración modificó los requerimientos cartelarios relacionados con el personal estratégico, de manera que no se requirió indicar desde la oferta el detalle del personal estratégico propuesto y aportar el curriculum vitae, por el contrario, la Administración con la modificación realizada al pliego determinó como suficiente aportar en la oferta una declaración jurada en la cual indique que en caso de ser adjudicado, se compromete a tener en su planilla todo el personal requerido para el desarrollo de la contratación, por lo que el deber de aportar el curriculum se trasladó al adjudicatario; lo anterior, manteniendo los grados académicos solicitados desde la primera versión del cartel. Es decir,

que con la modificación cartelaria, el oferente únicamente se debía comprometer a contar con el personal que cumpliera con el siguiente perfil: -----

Puesto	Grado académico mínimo solicitado
Gerente de servicio	Licenciatura/Maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información, Administración de proyectos.
Supervisor de calidad	Al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información
Administrador de infraestructura de Contac Center	Grado mínimo de bachiller en Sistemas de Información o similar.

Ahora bien, el caso bajo análisis presenta una particularidad y es que la empresa apelante sí indicó en su oferta el personal estratégico ofrecido, aportando nombres completos, currículum vitae y atestados de las personas indicadas. Específicamente, la apelante manifestó entender, aceptar y cumplir lo requerido en las cláusulas 1.3 y 7.1, no obstante, la manifestación realizada gira en torno a la primera versión del cartel, en el tanto indica lo siguiente: “1.3 *El oferente debe presentar en su oferta el detalle del nombre del personal ofrecido para los puestos de coordinación y supervisión, así como su respectivo curriculum vitae y que corresponde a los puestos de:* / • 1.4 *Administrador de infraestructura de Contac Center /* • 1.5 *Gerente de Servicio /* • 1.6 *Supervisores. / R/ Entendemos, aceptamos y cumplimos*” y además “7.1. *El contratista debe disponer del siguiente personal considerado estratégico para la entrega de los servicios del Centro de Atención de Llamadas requeridos para esta contratación. Este personal debe pertenecer a la planilla del contratista, para lo cual se deberá aportar copia de la planilla de la Caja Costarricense de Seguro Social y de la Póliza de Riegos (sic) del Trabajo. El oferente debe indicar expresamente y mediante declaración jurada que cuenta con el siguiente personal, el cual debe cumplir con los siguientes perfiles: / R/ Entendemos, aceptamos y cumplimos*”. (hecho probado 3.i). Adicionalmente, la apelante aportó con su oferta una declaración jurada emitida por la señora Eva María Maklouf Coto, en su condición de Apoderada Generalísima, en la que indica lo siguiente: “(...) *declaro bajo fe de juramento que Arkkosoft en caso de ser adjudicado, se compromete a tener en su planilla a todo el personal requerido para el desarrollo de la contratación.*” (hecho probado 3.ii), con lo cual cumple con lo estipulado en la modificación cartelaria que requiere la declaración jurada. Finalmente, y en lo que respecta al

personal estratégico, la apelante manifestó en el apartado de su oferta denominado “ANEXO 5 CV PERSONAL ESTRATEGICO” lo siguiente: “*Detalle la información de nuestro personal estratégico según requerimiento del cartel...*”, indicando el nombre del personal propuesto, sus atestados y curriculum vitae, a partir del cual se tiene la siguiente información: -----

Puesto	Nombre propuesto	Grado académico acreditado
Administrador de infraestructura de Contac Center	Mario Ugalde Alfaro	Diplomado en Informática por la Universidad Nacional
Gerente de Servicio	Teresita Quirós Jiménez	Licenciatura en Contaduría Pública por parte de la Universidad Central y Maestría en Asesoría Fiscal por parte de la Universidad para la Cooperación Internacional
Supervisor	Joselyn Benavides Elizondo	Cindea Alberto Manuel Brenes, conclusión de estudios de educación general básica
Supervisor	José Pablo Sánchez Benavides	Bachillerato en Trabajo Social por parte de la Universidad Libre de Costa Rica

(hecho probado 3.iii). A partir de lo anterior, para este órgano contralor queda clara la manifestación de voluntad realizada por la apelante desde su oferta, al referirse al personal estratégico propuesto; de manera que a pesar de que el cartel no se lo requería, la apelante indicó desde la interposición de su oferta cuáles serán las personas encargadas de asumir los puestos de administrador de infraestructura de contac center, gerente de servicio y supervisores. Lo anterior encuentra respaldo no solamente en la información aportada sino además en la manifestación expresa de la apelante respecto de que las personas indicadas ocuparán los cargos señalados, en el tanto mencionó en su oferta lo siguiente: “*Detalle la información de nuestro personal estratégico según requerimiento del cartel...*” (hecho probado 3.iii); de manera que si bien el cartel no requería el señalamiento del personal, esto no impide que los oferentes de forma voluntaria señalen a las personas que ocuparán los cargos solicitados. Ahora bien, con motivo del argumento señalado por la empresa adjudicataria en su contra en relación con el personal estratégico, esta manifestación de voluntad de la apelante desde su

oferta no fue desvirtuada por la recurrente durante la tramitación del presente recurso de apelación ni durante el análisis de las ofertas; en el tanto no manifestó que el personal indicado en su oferta será modificado. Lo anterior es relevante en el tanto para este órgano contralor no queda duda que el personal propuesto en la oferta no cumple con los requerimientos que el mismo cartel definió y que no fueron objeto de modificación; este incumplimiento del personal propuesto se determina a partir del grado académico con el que cuentan las personas ofrecidas y que fue acreditado desde la oferta. Así las cosas, como puede observarse, para el cargo de Gerente de Servicio, el cartel solicita contar con el grado mínimo de Licenciatura/Maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información, Administración de proyectos; mientras que, en el caso de la señora Teresita Quirós Jiménez, propuesta para este cargo, en la oferta se acreditó que cuenta con Licenciatura en Contaduría Pública por parte de la Universidad Central y Maestría en Asesoría Fiscal por parte de la Universidad para la Cooperación Internacional, sin acreditar de forma alguna que esas carreras resultan equivalentes al requerimiento establecido en el pliego, de manera que no se puede tener por acreditado su cumplimiento. Por otra parte, en lo que respecta a los supervisores de calidad, el cartel solicitó que el personal propuesto debía contar con al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información; sin embargo, la información remitida en relación con la señora Joselyn Benavides Elizondo indica que cuenta con la conclusión de estudios de educación general básica, sin acreditar que cuenta con un año de estudios en alguna de las carreras indicadas, y el señor José Pablo Sánchez Benavides con un Bachillerato en Trabajo Social, sin que se explique de qué forma esta carrera resulta equivalente con la solicitada en el pliego. Finalmente, en el caso del Administrador de infraestructura de Contac Center, la recurrente ofreció al señor Mario Ugalde Alfaro quien cuenta con un Diplomado en Informática por la Universidad Nacional; sin embargo, la cláusula 7.4 solicita que quien ocupe este cargo cuente con un grado mínimo de bachiller en Sistemas de Información o similar. Lo anterior, se resume de la siguiente manera: -----

-

Puesto	Nombre propuesto	Grado académico solicitado	Grado académico acreditado
Administrador de	Mario Ugalde	Grado mínimo de bachiller en	Diplomado en Informática

infraestructura de Contac Center	Alfaro	Sistemas de Información o similar.	por la Universidad Nacional
Gerente de Servicio	Teresita Quirós Jiménez	Grado mínimo de Licenciatura/Maestría en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información, Administración de proyectos.	Licenciatura en Contaduría Pública por parte de la Universidad Central y Maestría en Asesoría Fiscal por parte de la Universidad para la Cooperación Internacional
Supervisor	Joselyn Benavides Elizondo	Al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información.	Cindea Alberto Manuel Brenes, conclusión de estudios de educación general básica
Supervisor	José Pablo Sánchez Benavides	Al menos un año de estudios de bachiller en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios o Empresas, Ingeniería Industrial, Sistemas de Información.	Bachillerato en Trabajo Social por parte de la Universidad Libre de Costa Rica

De manera tal que ninguno de las 4 personas propuestas para ocupar los cargos de personal estratégico cumple con lo requerido en el pliego; señalamientos realizados por la adjudicataria y que no fueron desvirtuados por la apelante, quien únicamente manifestó que lo solicitado es para el adjudicatario y no para los oferentes, sin embargo, no demostró que ese personal propuesto en su oferta sí cumpla con el perfil requerido, o bien, que procederá a su modificación. Así las cosas, a partir de la manifestación de voluntad realizada por la apelante en su oferta de forma expresa, libre y voluntaria, en relación con las personas que ocuparán los puestos estratégicos, deviene en insuficiente que la apelante únicamente indique que lo solicitado no constituye un requisito de admisibilidad sino para el adjudicatario; puesto que si bien ciertamente el cartel no exige al personal estratégico como un requisito para el oferente sino para el adjudicatario, lo cierto del caso es que la recurrente manifestó desde su oferta la apelante quienes son las personas que ocuparán esos cargos en caso de resultar adjudicataria, y conforme a lo indicado, esas personas no cumplen con los requisitos. De esta manera, no se puede dejar de lado la manifestación que realizó la apelante en su oferta en su oferta; manifestación de voluntad que realizó de forma libre, voluntaria y expresa y que no se puede desconocer; así las cosas, considerando que esa manifestación no fue modificada durante el

análisis de las ofertas y la tramitación del presente recurso de apelación, para este órgano contralor es claro que la empresa apelante, en caso de resultar adjudicada, cumplirá la cláusula 7.1 mediante el personal propuesto y que ciertamente incumple los requisitos ahí definidos. Así las cosas y en consideración a las particularidades del caso, teniendo en cuenta la modificación cartelario y la manifestación de voluntad que realizó la empresa apelante en su oferta, manifestación que no ha sido modificada, y que constituye en una expresión clara, libre y voluntaria de que ese es el personal con el que cumplirá en caso de resultar adjudicataria, y teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Contratación Administrativa que indica que todas las manifestaciones que se realicen obligan a las partes, en tanto señala lo siguiente: *“ARTICULO 20.- Cumplimiento de lo pactado. Los contratistas están obligados a cumplir, cabalmente, con lo ofrecido en su propuesta y en cualquier manifestación formal documentada, que hayan aportado adicionalmente, en el curso del procedimiento o en la formalización del contrato.”*; estima este órgano contralor que lleva razón la adjudicataria en sus alegatos contra la apelante en relación con que el personal estratégico propuesto incumple con lo requerido en el cartel, de manera que lo procedente declarar **sin lugar** el recurso interpuesto por la empresa apelante, lo anterior por falta de legitimación debido a que la apelante no logra acreditar el cumplimiento de su oferta. Al amparo del artículo 191 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa que indica: *“La Contraloría General de la República emitirá su fallo confirmando o anulando, total o parcialmente, sin que para ello sea preciso que examine todas las articulaciones de las partes cuando una sola o varias de éstas sean decisivas para dictarlo.”*, se omite pronunciamiento sobre los restantes incumplimientos alegados en contra de la apelante; lo anterior debido a que la condición de inelegibilidad señalada no variará según el análisis de los restantes aparentes incumplimientos, de manera que en atención a los principios de economía procesal y celeridad, deviene en innecesario referirse en todos los puntos del recurso de la apelante. -----

POR TANTO

De conformidad con lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 182, 183 y 184, de la Constitución Política; artículos 84, 85, 86, 87 y 88 de la Ley de la Contratación Administrativa, 182, 183, 186, 187, 188, 190 y 191 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, **SE RESUELVE: 1) DECLARA SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la empresa **ARKKOSOFT SOCIEDAD ANÓNIMA** en contra del acto de adjudicación de la **LICITACIÓN ABREVIADA No. 2021LA-000003-0015600001**, promovida por la **JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**, para la “Contratación de servicio de call center para atención de consultas” que fue

adjudicada a la empresa **GRUPO ASESORES LEITÓN Y GAMBOA SOCIEDAD ANÓNIMA** bajo la modalidad de entrega según demanda, acto el cual 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. -----

Roberto Rodríguez Araica
Gerente de División Interino

Elard Gonzalo Ortega Pérez
Gerente Asociado

Edgar Herrera Loaiza
Gerente Asociado

ZAM/chc

NI: 17433, 17441, 17694, 18064, 18900, 19377, 21062, 21072, 21085, 21150, 21174, 21746, 22671, 22883 y 23319.

NN: 12964 (DCA-3367)

G: 2021001826-3

CGR-REAP-2021003926

