


Emitir resolución de recursos
1. Generar resolución de recursos

Encargado	SURAYE ZAGLUL FIATT		
Fecha/hora gestión	12/12/2024 12:05	Fecha/hora resolución	12/12/2024 15:39
* Procesos asociados	Recursos <input type="text"/>	Número documento	8072024000002170
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo <input type="text"/>		
Número de procedimiento	2024LY-000002-0001109121	Nombre Institución	Caja Costarricense de Seguro Social
Descripción del procedimiento	Contratación Servicio Centro de Contacto Multicanal por Consumo según Demanda para la Gerencia de Pensiones		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8122024000000884					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 1					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 10					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 11					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 12					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 13					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 14					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 15					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 16					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 17					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 18					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 19					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 2					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 20					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 21					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 22					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 23					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 24					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 25					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 26	25/09/2024 23:01	JORGE MARCHENA RODRIGUEZ	ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar (Ley 9986) <input type="text"/>	Por falta de fundamen <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 27					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 28					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 29					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 3					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 30					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 31					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 32					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 33					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 34					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 35					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 36					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 37					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 38					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 39					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 4					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 5					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 6					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 7					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 8					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 9					

Resultado del acto finalSe confirma Acto Final **3. *Resultando**

I. Que mediante auto No. 8052024000001915 de las ocho horas catorce minutos del siete de octubre de dos mil veinticuatro, esta División otorgó audiencia inicial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

II. Que mediante auto No. 8052024000002036 de las catorce horas treinta y cuatro minutos del veintitrés de octubre de dos mil veinticuatro, esta División confirió audiencia especial a la Administración. Dicha audiencia fue atendida mediante escrito incorporado al expediente de la apelación.

III. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley General de Contratación Pública, siendo facultativa la audiencia final, 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.

IV. Que mediante auto No. 8052024000002272 de las once horas cuarenta y dos minutos del veintidós de noviembre de dos mil veinticuatro, este órgano contralor prorrogó el plazo para resolver.

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

4. *Considerando

4.1 - Hechos probados

Los hechos que se han tenido por demostrados para efectos de la resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución con su respectiva referencia de prueba.

4.2 - Recurso 8122024000000884 - ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumento de las partes

Se remite al expediente de apelación.

Principios de contratación - Criterio CGR

Sin lugar (Ley 9986)

SOBRE EL FONDO DEL RECURSO. 1) Sobre el precio. Criterio de la División. La Caja Costarricense de Seguro Social promovió la Licitación Mayor No. 2024LY-000002-0001109121 para la contratación del servicio de Centro de Contacto Multicanal por Consumo, modalidad según demanda, para la Gerencia de Pensiones; procedimiento conformado por una partida de 39 líneas. A dicho concurso se hicieron presentes cinco ofertas, entre las cuales se encuentra la del Consorcio Netcom -quien resultó adjudicatario- y el Consorcio ITS BCC, quien es ahora apelante. A partir de la adjudicación realizada, el recurrente acude a este órgano contralor con el fin de acreditar no solamente que su oferta cumple con todos los requerimientos técnicos, condiciones especiales y generales establecidas en el pliego de condiciones, por lo cual ostenta un segundo lugar, sino que además, le corresponde la adjudicación del concurso dado que la adjudicataria presenta una serie de incumplimientos respecto a su precio. Sobre esto, el recurrente señala que el precio del adjudicatario no es firme y definitivo porque dicho Consorcio realizó cambios en el desglose de todas las líneas ofertadas (modificando la utilidad) y también cambió los precios de las líneas 10 a la 12; además, la sumatoria del precio final contenía errores y en su oferta incluyeron los costos correspondientes al impuesto del valor agregado cuando no tenían que hacerlo por estar exenta la Caja respecto a dicho impuesto. La Administración estima que las modificaciones realizadas por el ahora adjudicatario corresponden a un error material que es evidente y manifiesto y que por ende, el precio es firme y definitivo. Misma respuesta da el Consorcio Netcom, quien aclara que los precios unitarios no han sido modificados, sino que son plenamente coincidentes con los registrados en la plataforma SICOP y que las diferencias estriban en un error material evidente pero sin cambios en la información final. A partir de lo señalado por las partes, y de la revisión de lo dispuesto en el expediente del concurso conviene realizar varias precisiones. En primer lugar, tal como se indicó, el concurso está conformado por una partida con 39 líneas las cuales debían cotizarse de forma completa por los oferentes. Sobre esto, se visualiza que el consorcio adjudicatario en el formulario para los efectos en SICOP presenta el precio unitario de las líneas y además, adjunta un documento en formato excel en dónde detalla el precio de las 39 líneas (ver en Oferta de Consorcio Netcom, documento denominado oferta económica 20204 OPCCSS VF SUBIR.xlsx). En dicho archivo se aprecia que el Consorcio Netcom señala tener una utilidad del 25% en cada una de las líneas. No obstante, en respuesta a la solicitud de subsanación No. 784157, el referido consorcio explica que tiene un error de suma en el documento de estructura de precios y presenta un documento de estructura de precios en dónde la utilidad corresponde a un 10% y no a 25% según indicó en el documento de oferta original. Respecto a esta modificación realizada por el consorcio, estima este órgano contralor que tal como señala Netcom, la variación en la utilidad corresponde a un error material que resulta constatable y debidamente trazable, siendo que inclusive ocasiona que, con el porcentaje correcto de 10%, la sumatoria de los porcentajes del desglose de precios dé un total de 100% y no de 115%. Esto es, con la utilidad del 10% el porcentaje total correspondiente a la suma de los porcentajes de mano de obra (60%), gastos administrativos (15%) e insumos (15%) da un total de 100%, con lo cual, se confirma lo señalado por el consorcio adjudicatario. Y es que si bien, se visualiza un cambio realizado entre la oferta original y la subsanación en el porcentaje de utilidad, la explicación que brinda el consorcio adjudicatario respecto al error material, puede confirmarse al realizar la operación aritmética que ya se señaló, siendo que además, es importante indicar que los precios unitarios se han mantenido incólumes tanto en el documento de oferta, como en el formulario de SICOP y en la respuesta a la solicitud de subsanación No. 784157. Este aspecto, sea que se mantenga el precio unitario, resulta de interés por cuanto, de existir un cambio en los precios, sí se generaría una ventaja indebida por cuanto se modificaría lo inicialmente ofertado, configurándose un incumplimiento trascendente que ameritaría la exclusión de la oferta. Sin embargo, siendo que en el caso en estudio los precios permanecen constantes e incólumes y, tomando en consideración que con la utilidad del 10% la sumatoria del resto de los rubros del desglose de precios sí da el 100%, es que no se constata que se dé la afectación que señala el apelante. Aunado a ello, el recurrente señala que la sumatoria del precio final en cada línea tenía errores en la oferta económica inicial. No obstante, con este otro señalamiento tampoco lleva razón el impugnante. Lo anterior, por cuanto se observa que el ejercicio que realiza es sumar los rubros de mano de obra, insumos, gastos administrativos, utilidad y el costo por minuto que detalla el consorcio Netcom en cada una de las líneas. Sin embargo, esta sumatoria que realiza no guarda congruencia por cuanto los factores que deben sumarse son los rubros de mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad, sin que explique el impugnante las razones por las cuales, en adición a estos cuatro componentes antes citados, sea necesario que se sume el costo por minuto. Y es que se puede constatar que el rubro de costo por minuto deviene de sumar los valores nominales correspondiente a la mano de obra, insumos y gastos administrativos con lo cual, es claro que el ejercicio de sumar todos los factores dispuestos en cada línea resultaba erróneo pues significaría sumar dos veces los valores dispuestos. Este ejercicio puede constatar en el documento de oferta en formato Excel en dónde se visualiza en la celda correspondiente al costo por minuto, los factores que se suman para dar el resultado final de dicha celda, lo cual, como se indicó, corresponde a la suma de los valores correspondientes a la mano de obra, insumos y gastos administrativos. Es por ello que no se debía realizar la sumatoria como la hizo el apelante con su recurso. Además, el recurrente tampoco explica por qué realizó la suma de forma lineal (sumando todos los rubros) para así llevar al convencimiento que esa era la forma correcta de hacerlo. Adicionalmente, el recurrente señala que el consorcio Netcom cambia el precio de las líneas 10 a la 12 por cuanto inicialmente ofertó \$0.09 y en respuesta al subsane indican \$0.091 para cada una de estas tres líneas. No obstante, más allá de su alegato y de indicar que la adición del decimal repercute en el precio haciendo que ascienda a “miles y miles de colonos” la oferta, lo cierto es que no lo prueba. Aunado a ello, se puede constatar del documento en Excel aportado por Netcom en su oferta inicial, que si se utilizan tres decimales en todos los rubros, el precio unitario se mantiene incólume respecto a la oferta original, sea la suma de \$0.091, con lo cual, no es cierto que el consorcio Netcom haya cambiado al precio. Finalmente, el recurrente también agrega que el ahora adjudicatario cotizó el 13% de impuesto de ventas, lo cual estima equivocado por cuanto la Institución está exenta de este impuesto. No obstante, este argumento tampoco es de recibo por cuanto del archivo de oferta económica original así como del formulario del SICOP donde detalló los precios, se desprende que el consorcio Netcom estructura sus precios indicando el monto de ellos antes de impuestos y también señala el total con impuestos con lo cual se estima que es conforme con lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley General de Contratación Pública que se refiere al detalle del precio que hace el oferente en su propuesta. Es por lo señalado que considera este órgano contralor que no es cierto que el consorcio adjudicatario alteró la totalidad de su oferta y precio final. Tampoco ha logrado acreditar la recurrente que se haya configurado una ventaja indebida en el tratamiento del consorcio Netcom pues, como se ha señalado, existe una concordancia en el precio consignado tanto en la oferta en SICOP como en el documento que adjuntó a su oferta y en la respuesta a la subsanación por lo cual no se ha logrado acreditar que exista un vicio en su oferta que amerite la exclusión del consorcio Netcom. En virtud de lo dispuesto, este argumento se declara **sin lugar**.

2) Sobre el precio ruinoso y excesivo. Sobre el punto en discusión, la recurrente señala que el consorcio Netcom presenta precio ruinoso para la línea 1 y precio excesivo para las líneas 26, 28, 30, 32-39. Para ello presenta un Informe Financiero del Lic. Francisco Ovares, quien es el profesional especialista. Además, señala que la justificación que brindó el consorcio Netcom cuando la Administración le consultó sobre el precio fue insuficiente, no obstante, la licitante no analizó la justificación aportada por Netcom respecto al precio ruinoso -quien no aportó documentación de respaldo- y respecto al precio excesivo de las líneas 26, 28, 30, 32-39, aceptó una aclaración de oficio realizada por el ahora adjudicatario aún cuando estaba extemporánea. La Administración explica que consultó al consorcio Netcom sobre su precio mediante el oficio GP-1287-2024, pero ante la evidencia de un error en la forma de consultar sobre los precios excesivos, le ocasionó una limitación de interpretación al proveedor, por tanto tomó en cuenta la respuesta que Netcom ofreció en forma posterior para no dejarlo en indefensión. Por su parte, la adjudicataria estima que la recurrente no ha aportado prueba idónea a fin de acreditar que el precio ofrecido en la línea 1 es ruinoso y excesivo para las líneas 26, 28, 30, 32-39 con lo cual, estima que su alegato debe rechazarse. A partir de las consideraciones de las partes, conviene señalar, en primer lugar que tal como señala el artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública los recursos deben presentarse debidamente fundamentados y con la prueba idónea, con invocación de los principios de la contratación pública y normas infringidas. Además, junto con el recurso deberán aportarse los estudios técnicos que desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado. En el caso particular, si bien el consorcio impugnante presenta un criterio técnico de un profesional, lo cierto es que se estima que dicho documento no es prueba idónea. Lo anterior por cuanto más allá de indicar que existe una diferencia sustancial de precios de consorcio adjudicatario respecto a los demás oferentes y de indicar que, respecto a la línea 1, el precio está por debajo de la banda inferior de precios establecida por la Caja para el caso concreto, no analiza ni lleva al convencimiento de que dicho precio resulte insuficiente para atender la necesidad. En esa línea, más allá de indicar la diferencia económica del precio, se echa de menos un análisis que acredite que con el precio ofertado, el consorcio Netcom incumplirá su oferta. Este desarrollo argumentativo le correspondía al recurrente realizarlo, por cuanto quien alega tiene la carga de la prueba. Aunado a ello, el impugnante, como conocedor del negocio, bien pudo evidenciar que el monto ofertado por el Consorcio Netcom para la línea 1

resultaba insuficiente brindando razones suficientes así como presentar información y documentos probatorios que respalden sus argumentos. En esa línea, no bastaba con que el recurrente alegara que el análisis de razonabilidad de la Administración está errado y que no realizó un buen análisis de la respuesta ante la solicitud de información del adjudicatario, sino que debió aprovechar esta etapa para justificar, desglosar, razonar y detallar el precio a fin de demostrar que con el precio ofertado, el adjudicatario incurriría en incumplimiento de las obligaciones contractuales al ser incapaz de ofrecer el servicio. Es por ello, que es criterio de este órgano contralor que aún con la documentación presentada, la recurrente no aporta ningún análisis que lleve al convencimiento de lo que alega y que rebata de forma razonada el estudio de la Administración, aún cuando esto forma parte de la fundamentación que se requiere para acreditar su alegato. Similar suerte corre el argumento respecto al precio excesivo, siendo que en el criterio técnico que aporta el apelante ni siquiera analiza este aspecto sino que únicamente señala que el oferente Netcom tiene precio ruinoso en la línea 1 y excesivo para las líneas 26, 28, 30, 32-39 pero sin desarrollar ningún criterio al respecto. Y es que si el apelante no comparte la decisión de la Administración y estima que para las líneas concursadas se adolece de criterios de proporcionalidad o razonabilidad su deber es demostrar cuál es el escenario que ella estima sí es viable y justificable, por qué el monto no es pertinente y más bien es excesivo, entre otros. En criterio de este órgano contralor que si el recurrente no compartía la decisión de la licitante en cuanto a aceptar los precios del Consorcio Netcom, eso lo debía impugnar con la debida fundamentación, sea, el por qué no los comparte de frente al objeto, situación que no realizó la recurrente y demostrar con prueba o criterio que lo sustente. Y es que si bien la recurrente alega que la Administración no analizó las razones brindadas por el consorcio ante la consulta de justificación en el precio y que dicho consorcio presentó de forma extemporánea (cuando ya había caducado el plazo para subsanar) una ampliación a su respuesta, lo cierto es que no ha acreditado - con la prueba técnica pertinente- que el precio sea excesivo, siendo que según el oficio GP-1377-2024 de Estudio de Razonabilidad de Precios concluyó que Netcom aclaró lo debido. Como se indicó, más allá de señalar que el análisis de la licitante es insuficiente o erróneo, lo cierto es que con su acción recursiva era el momento procedimental oportuno para que el apelante, como conocedor del giro de negocio, expusiera de forma razonada cada una de las razones por las cuales considera equivocado el estudio de la Administración y a su vez llevara al convencimiento de la excesividad de la oferta del adjudicatario. No obstante, este análisis se echa de menos en su recurso, siendo que tampoco lleva al convencimiento de que se generara una ventaja indebida a favor del adjudicatario con la aceptación de la respuesta que brindó el 23 de agosto. Aunado a ello, la adjudicataria explica las razones por las cuales amplió su respuesta, siendo que se desprende de su respuesta del 14 de agosto de 2024 que solicitó: *"En virtud de lo expuesto y en aras de brindar la información con la claridad que requiere la administración, solicitamos una breve audiencia para clarificar mejor el requerimiento de la administración, y de ser necesario presentar la información que considere pertinente"* (ver en respuesta a la solicitud de información No. 784157) y la entidad licitante explica que fue con base en dicha solicitud y tomando en consideración que por error material formuló mal la consulta sobre la justificación de los precios, que procede a aceptar lo señalado en la respuesta del 23 de agosto. Sobre ello, se estima que el apelante no ha acreditado que la actuación de la entidad licitante haya otorgado una ventaja indebida al consorcio Netcom y tampoco con su recurso la recurrente realiza un análisis de trascendencia de frente a la información con la que contaba al momento de presentar su acción recursiva. Principalmente, llama la atención de esta Contraloría General que el consorcio apelante no haya demostrado que los precios del ahora adjudicatario sean excesivos y que las razones que el consorcio brindó al justificar su precio, fueran insuficientes para demostrar la razonabilidad de los mismos, aún cuando ITS conoce el giro de negocio y bien pudo rebatir, cuantitativamente, lo señalado por Netcom. En esa línea, se echa de menos la prueba técnica pertinente para acreditar la excesividad de los precios así como el análisis de trascendencia para evidenciar el incumplimiento, siendo que era con su acción recursiva el momento procedimental oportuno para hacerlo. A su vez, si bien la recurrente estima que el análisis de la Administración es insuficiente, lo cierto es que como parte de su ejercicio argumentativo le correspondía justificar las razones de tal señalamiento, sin embargo, no se desprende que lo realizara en su acción recursiva. Finalmente, la apelante manifiesta que la institución no fue transparente por cuanto Netcom, como proveedor actual del servicio, conocía el comportamiento de los volúmenes del proyecto, con lo cual, tenía acceso a información que los demás oferentes no tuvieron a la mano. No obstante, este argumento tampoco es de recibo ya que no sólo no acreditó esta diferencia y supuesta ventaja que tuvo el adjudicatario sino que tampoco cuantificó qué le representó a Netcom el conocer detalles del concurso, con lo cual se estima que incurrió en falta de fundamentación. Así las cosas, siendo que el apelante no logró demostrar sus alegatos es que se declara **sin lugar** este aspecto del recurso. En virtud de lo expuesto, tomando en consideración que el recurrente no logra acreditar los incumplimientos que apunta en contra del consorcio adjudicatario, es que se declara **sin lugar** la acción recursiva interpuesta y se confirma el acto de adjudicación. Finalmente, se omite el análisis sobre otros aspectos debatidos en el recurso por carecer de interés práctico.

5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	12/12/2024 13:34	Vigencia certificado	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
DN Certificado	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	12/12/2024 13:56	Vigencia certificado	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
DN Certificado	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	ELARD GONZALO ORTEGA PEREZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	12/12/2024 15:39	Vigencia certificado	21/05/2024 15:18 - 20/05/2028 15:18
DN Certificado	CN=ELARD GONZALO ORTEGA PEREZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ELARD GONZALO, SURNAME=ORTEGA PEREZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0931-0970		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	17/12/2024 23:59	Número resolución	R-DCP-SICOP-02041-2024
Fecha notificación	12/12/2024 15:42		

