Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ		
Fecha/hora gestión	10/02/2025 14:38	**Fecha/hora resolución**	10/02/2025 15:02
* **Procesos asociados**	Recursos	**Número documento**	8072025000000263
* **Tipo de resolución**	Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000001-0001700001	**Nombre Institución**	Promotora de Comercio Exterior
Descripción del procedimiento	Contratación de servicio de centro de contacto por medio de plataforma omnicanal y agentes de servicio por consumo /según demanda		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000000091	20/01/2025 16:21	FRANCISCO ANTONIO LOPEZ ARRIETA	GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con luga	No aplica
8002025000000094	20/01/2025 16:06	JORGE MARCHENA RODRIGUEZ	I T SERVICIOS DE INFOCOMUNICACION SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con luga	No aplica
8002025000000080	17/01/2025 12:31	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con luga	No aplica

3. *Validaciones de control

- [x] Tipo de procedimiento
- [x] En tiempo
- [x] Prórroga de apertura de ofertas
- [x] Legitimación
- [x] Quién firma el recurso
- [x] Firma digital
- [x] Pliego de Condiciones Objetado
- [x] Temas previstos

4. *Resultando

I. Que mediante auto No. 8052025000000144 de las siete horas con cuarenta y siete minutos del veintiuno de enero de dos mil veinticinco, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.
II. Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley, y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes.

5. *Considerando

5.1 - Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA

Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

SOBRE EL RECURSO INTERPUESTO POR GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A.

1) Sobre la cláusula 1.2 y 2.3. Certificaciones COPC del oferente y personal. Criterio de División. Respecto del tema bajo análisis, el pliego de condiciones al momento de la presentación del presente recurso de objeción, dispone lo siguiente: "*1.2.La empresa oferente deberá tener al menos personal, procesos o proyectos certificados en norma COPC. Para lo cual deberá aportar la declaración o certificado correspondiente, además cualquiera de las siguientes normas: (...) 2.3. Supervisor: (...) g) Conocimiento en normas de mejores prácticas para Centro de Contactos, tal como: (...) COPC (Customer Operation Performance Center) (...)*" (ver "*Ingreso del pliego de condiciones*"). Asimismo, mediante una modificación de oficio al pliego de condiciones del día veintinueve de enero de dos mil veinticuatro, se indica: "*Modifíquese la siguiente clausula* (sic) *y léase de la siguiente manera:/ 1.1. La empresa oferente deberá tener al menos personal, procesos o proyectos certificados en cualquiera de las siguientes normas: (...) ISO 18295 (...) Modifíquese la siguiente clausula* (sic) *y léase de la siguiente manera: / 2.3 Supervisor (...) g) Conocimiento en cualquiera de las siguientes normas de mejores prácticas para Centro de Contactos, tal como: (...) ISO 18295*" (ver "*Consulta del historial del concurso*"). De conformidad con la regulación referenciada, el recurrente estima que existen otras opciones en el mercado que pueden sustituir las Certificaciones COPC. Ahora bien, visto que la Administración de oficio realiza un ajuste a las cláusulas 1.2 y 2.3 permitiendo, la presentación de la Certificación ISO 18245 según la petición del recurrente, este extremo se declara **parcialmente con lugar** conforme lo establece el numeral 249 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, pues ciertamente acepta la sugerida por el recurrente pero mantiene la presentación de otras certificaciones diferentes a la solicitada en la acción de impugnación.

2) Sobre la cláusula 1. Participación Consorcial. Punto 10. Metodología de evaluación. Criterio de División. Respecto del tema bajo análisis, el pliego de condiciones dispone lo siguiente: "*1.14.5 (...) Si la oferta se presenta de forma consorciada, todas las empresas que integren el consorcio deberán acatar las condiciones de admisibilidad y los requisitos que se definan en el cartel, como si fueran una sola entidad con responsabilidad conjunta e ilimitada (...) 10.2. Certificación del oferente en el programa Bandera Azul Ecológica (3%) (...) Si se presenta una oferta en consorcio, todas y cada una de las empresas consorciadas deberán tener Certificación del oferente en el programa Bandera Azul Ecológica. Si esta condición no se cumple, no se reconocerá el 3% por este rubro (...) 10.3. Política de Gestión responsable de residuos (2 %) (...) Si se presenta una oferta en consorcio, todas y cada una de las empresas consorciadas deberán tener una Política de Gestión responsable de residuos. Si esta condición no se cumple, no se reconocerá el 2 % por este rubro.*" (ver "*Ingreso del pliego de condiciones*"). En relación con lo anterior, conviene señalar que el numeral 125 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública entre otros aspectos, establece que "*Dos o más oferentes podrán participar presentando una oferta en consorcio (...) con el objetivo de cumplir y fortalecer los requisitos dispuestos por la Administración en el pliego de condiciones (...) Además de lo anterior, se podrá exigir en el pliego de condiciones, los requisitos de capacidad y solvencia técnica y financiera para cada uno de los miembros del consorcio, sin perjuicio de que para cumplir ciertos requisitos se admita la sumatoria de elementos.*" Conforme lo anterior, se desprende que uno de los propósitos que cumple la figura del consorcio es permitir la suma de capacidades y recursos mediante la unión de varios oferentes de manera que su participación se flexibiliza en función de los principios de contratación pública. Conforme lo anterior, este órgano contralor estima que el recurrente lleva razón en su reclamo, por cuanto ni el pliego de condiciones ni la Administración en su respuesta, justifican adecuadamente las razones de exigir a todos los miembros del consorcio el cumplimiento de requisitos sean de admisibilidad o de evaluación. Por otro lado, en su respuesta ciertamente la Administración indica que el recurrente erróneamente interpreta que en admisibilidad todos los miembros del consorcio deben cumplir con los requisitos pues señala: "*No significa que todos los consorciados deban cumplir con todos los requisitos como confunden los recurrentes.*" (ver "*Detalle solicitud de auto*") sin embargo, su respuesta no es consistente con la regulación pues el punto 1.14.5 indica: *"todas las empresas que integren el consorcio deberán acatar las condiciones de admisibilidad y los requisitos que se definan en el cartel"*. Por consiguiente, con observancia en el ordenamiento jurídico y los principios que informan la materia, y con el fin de no desvirtuar el propósito de la figura del consorcio, la Administración deberá justificar -en el caso de pretender mantener el requisito para todos los oferentes que integren el consorcio- las razones por las cuales los requisitos bajo análisis en este apartado y expuestos por el recurrente deben ser cumplidos por todos los miembros del consorcio y por último modificar el pliego de condiciones para que la regulación guarde coherencia con su respuesta de audiencia especial. En consecuencia, este extremo se declara **parcialmente con lugar**.

3) Sobre la cláusula 1. Inciso 1.4. Capacidad instalada. Punto 3. Proyección de consumo Criterio de División. Respecto del tema bajo análisis, el pliego de condiciones dispone lo siguiente: "*1.4. El oferente deberá contar con un contact center funcionando en el país, que cuente actualmente con al menos 100 puestos de trabajo fijo. Para lo cual deberá presentar una declaración jurada con el detalle de la dirección y cantidad de puestos (...) PROYECCIÓN DE CANTIDAD DE AGENTES (...) Cantidad de agentes: (...) 7.1 agentes* " (ver "*Ingreso del pliego de condiciones*"). Vistos los alegatos de las partes, si bien este órgano contralor estima que la licitante busca garantizarse la selección de una oferta que acredite demostrar suficiente capacidad instalada para hacer frente a la ejecución contractual adecuadamente, comparte el criterio del recurrente al estimar la cláusula desproporcionada, pues no se encuentra vinculación con solicitar que el oferente cuente con "*al menos 100 puestos de trabajo fijo*" si la proyección se estima en 7.1 agentes según lo establecido en el pliego de condiciones. En consecuencia, este extremo del recurso se declara **parcialmente con lugar** con el fin de que la Administración con base en las necesidades reales y estimadas del proyecto, justifique adecuadamente el requisito considerando la modalidad de contratación y sus proyecciones, y si corresponde, sus expectativas de crecimiento en la cantidad de llamadas o momentos críticos, entre otras variables que sirvan para respaldar el requisito cuestionado, caso contrario deberá modificar en lo correspondiente la cláusula. Igualmente la motivación respectiva deberá constar en el expediente del concurso.

Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA

Sistema de evaluación – Metodología del factor - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Sistema de evaluación – Metodología del factor - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Se remite al apartado "*5.1 - Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA Condiciones invariables (admisibilidad) - Arguementación de la CGR*".

Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA

Cláusulas administrativas (forma de pago, lugar de entrega, etc) - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Cláusulas administrativas (forma de pago, lugar de entrega, etc) - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Se remite al apartado "*5.1 - Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA Condiciones invariables (admisibilidad) - Arguementación de la CGR*".

Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA

Ofertas en conjunto o en consorcio - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Ofertas en conjunto o en consorcio - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Se remite al apartado "*5.1 - Recurso 8002025000000091 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA Condiciones invariables (admisibilidad) - Arguementación de la CGR*".

5.2 - Recurso 8002025000000094 - I T SERVICIOS DE INFOCOMUNICACION SOCIEDAD ANONIMA

Principios de contratación - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Principios de contratación - Argumentación de la CGR Parcialmente con lugar (Ley 9986)

SOBRE EL RECURSO INTERPUESTO POR I T SERVICIOS DE INFOCOMUNICACIÓN S.A. 1) Sobre la cláusula 1.14. Ofertas en consorcio. Criterio de División. Para el presente caso, se remite a lo resuelto por este órgano contralor en el segundo punto del recurso de objeción presentado por Grupo Prides por guardar coincidencia en los argumentos de las partes. En consecuencia, este extremo se declara **parcialmente con lugar**.

Recurso 8002025000000094 - I T SERVICIOS DE INFOCOMUNICACION SOCIEDAD ANONIMA

Ofertas en conjunto o en consorcio - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Ofertas en conjunto o en consorcio - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

Se remite al apartado "*5.2 - Recurso 8002025000000094 - I T SERVICIOS DE INFOCOMUNICACION SOCIEDAD ANONIMA Principios de contratación - Argumentación de la CGR*".

5.3 - Recurso 8002025000000080 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA

Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumento de las partes

Se remite al expediente.

Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar (Ley 9986)

SOBRE EL RECURSO INTERPUESTO POR GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA S.A 1) Sobre la cláusula 1.3. Experiencia del oferente. Criterio de División. Respecto del tema bajo análisis, el pliego de condiciones dispone lo siguiente: "*1.3. Años de Experiencia: El oferente tendrá que aportar al menos 3 referencias de instituciones públicas o privadas a las que ha brindado el servicio de la misma naturaleza al objeto de este proceso y que permita evidenciar que ha mantenido personal de atención de Centros de Llamadas o Centros de Contacto de al menos 70 agentes, durante 24 meses en los últimos 5 años. Para verificar el punto anterior el oferente deberá presentar al menos 3 referencias en las cuales se demuestre que presta o prestó el servicio durante 24 meses consecutivos en los últimos 5 años. Las referencias deberán ser emitidas con fecha no mayor a 3 meses a la recepción de ofertas (...)*". (ver "*Ingreso del pliego de condiciones*"). Sobre el particular, si bien el recurrente se muestra en desacuerdo con la regulación que exige acreditar experiencia durante 24 meses en los últimos 5 años no acredita en los términos que dispone el numeral 246 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública de qué forma regular de otra manera la experiencia continua le asegura a la Administración la contratación de un oferente idóneo o cuál sería el valor agregado que le añadiría a la licitación, por ende este extremo se **rechaza de plano** por falta de fundamentación. Finalmente, en términos similares a lo resuelto por este órgano contralor en el tercer punto del recurso de objeción de Grupo Prides, la Administración deberá justificar por qué estima razonable que el oferente acredite que ha mantenido personal de atención de Centros de Llamadas o Centros de Contacto de al menos 70 agentes siendo que la proyección de cantidad agentes la estima en 7.1 agentes. En consecuencia, este extremo del recurso se declara **parcialmente con lugar**.

2) Sobre la cláusula 2.3. Deseables. Criterio de División. Con ocasión del tema bajo análisis, el pliego de condiciones al momento de la presentación de este recurso, dispone lo siguiente: "*2.3. Supervisor: (...) Deseables:/ PMP/ ITIL / SCRUM / ISO 9001*" (ver "*Ingreso del pliego de condiciones*"). De conformidad con la regulación anterior, el recurrente solicita que se agregue alguna otra certificación similar que aseguren que se basan en las mejores prácticas de la industria avalada a nivel internacional. Si bien la Administración al contestar la audiencia especial señala que el objetante no acredita que se violenta el ordenamiento jurídico con la regulación que se impugna, ciertamente se observa que con la modificación hecha de oficio por la entidad licitante el veintinueve de enero de dos mil veinticuatro se introduce una modificación al extremo objetado, por cuanto permite entre otras, la presentación de la ISO 18295. Por lo anterior se tiene un allanamiento parcial de la Administración frente a la petición del recurrente. En consecuencia, este extremo del recurso se declara **parcialmente con lugar** de conformidad con el numeral 249 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.

3) Sobre la cláusula 2.5. Tecnología. Criterio de División. En relación con este extremo, si bien el recurrente solicita que se regule como cumplimiento para el oferente equipos de cómputo de generación 11 o superior como mínimo para el buen desempeño de las funciones de los agentes, este órgano contralor estima que incurre en falta de fundamentación, ya que no acredita en los términos que dispone el numeral 246 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública de qué manera su petición le añade valor público a la licitación, cómo es que con el ajuste no se introduce una limitación subjetiva a la participación de otros oferentes, o de qué manera la regulación actual es insuficiente en detrimento de los objetivos e intereses de la entidad contratante, demostrando más bien que su propuesta vendría a completar alguna omisión del objeto que de mantenerse, podría eventualmente afectarse la debida satisfacción del interés público Por consiguiente, este extremo del recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

4) Sobre el servicio integral. Criterio de División. Sobre el particular, el recurrente solicita que se incluya regulación para requerir 3 cartas de experiencia de Centro de Contactos y 3 cartas de experiencia en soporte técnico o infraestructura informática como requisito de admisibilidad. No obstante, este órgano contralor estima que el objetante incurre en falta de fundamentación, ya que no acredita en los términos que dispone el numeral 246 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública de qué manera la modificación que plantea efectivamente vendría a garantizar la idoneidad del oferente, estableciendo igualmente que la regulación actual impediría esa condición, pareciendo más bien un interés de su parte en regular en el pliego una condición que en este momento posee, pero que no es propia de otros oferentes. Por consiguiente, este extremo del recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

CONSIDERACIÓN DE OFICIO. De conformidad con el artículo 11, Capítulo IV, Título IV de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas No. 9635 del 3 de diciembre de 2018 y el Decreto Ejecutivo N°41641-H, Reglamento al Título IV de la Ley N°9635, Responsabilidad Fiscal de la República, se recuerda a la Administración licitante, su deber de verificar desde la fase de presupuestación de la contratación, el cumplimiento al límite de regla fiscal previsto para el ejercicio económico del año 2025, así como el marco de presupuestación plurianual dispuesto en el artículo 176 de la Constitución Política. Para estos efectos, la Administración deberá adoptar las medidas de control interno necesarias para verificar que el monto asignado a la contratación que se licita cumple con dichas disposiciones, debiendo advertirse que su inobservancia podría generar responsabilidad administrativa del funcionario, conforme lo regulado en el artículo 26 de la citada Ley.

6. Aprobaciones

Encargado	JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ	**Estado firma**	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	10/02/2025 14:46	**Vigencia certificado**	17/06/2024 15:21 - 16/06/2028 15:21
DN Certificado	CN=JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=JORGE ALBERTO, SURNAME=CARMONA JIMENEZ, SERIALNUMBER=CPF-01-1232-0335		
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	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	**Estado firma**	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	10/02/2025 15:02	**Vigencia certificado**	29/11/2023 09:19 - 28/11/2027 09:19
DN Certificado	CN=EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=EDGAR RICARDO, SURNAME=HERRERA LOAIZA, SERIALNUMBER=CPF-01-0884-0876		
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		

7. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	13/02/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00242-2025	**Fecha notificación**	10/02/2025 15:09