

# Emitir resolución de recursos

## 1. Generar resolución de recursos

Encargado	Pamela Carcache Castillo		
Fecha/hora gestión	03/03/2025 10:57	Fecha/hora resolución	03/03/2025 11:26
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000000383
* 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
8002025000000151	03/02/2025 17:15	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar	No aplica

## 3. \*Validaciones de control

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

## 4. \*Resultando

- Que mediante auto n.º 8052025000000317 de las 18:07 minutos del 10 de febrero de 2025 esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.
- 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 8002025000000151 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA

#### Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumento de las partes

Se remite a los argumentos expuestos por la objetante en su escrito de objeción y a la respuesta de audiencia especial emitida por la Administración licitante.

#### Condiciones invariables (admisibilidad) - Argumentación de la CGR

Sin lugar

**1) Sobre aspectos de admisibilidad: Criterio de la División:** El recurrente solicita se realice la inclusión de la frase “o alguna otra similar que aseguren que se basan en las mejores prácticas de la industria avalada a nivel internacional.” dentro de la cláusula I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN II. ASPECTOS DE ADMISIBILIDAD, en virtud de que a su criterio su eliminación produce una ventaja indebida. Por su parte, la administración señala que en la modificación realizada se trasladó la certificación de la norma COPC no como obligatoria sino como una de las deseables en la lista no comprende la Administración las afirmaciones del recurrente al señalar que limita o beneficia a un proveedor particular cuando más bien la modificación flexibiliza las opciones de certificación que debe de tener el oferente, por lo que solicita se rechace el recurso planteado. Al respecto, considera este órgano contralor que con la modificación realizada por la Administración la certificación COPC en dicho apartado no se define como obligatoria sino que se da su inclusión como una de las deseables junto con las certificaciones CCA GLOBAL STANDARD, ITIL, COBIT, ISO 27001:2013, ISO 18295. De manera tal que no se desprende como dicho cambio genere una ventaja indebida para algún oferente en particular, aunado a esto el objetante no puede pretender la inclusión de un requisito por un requisito mismo sino que debe demostrar la existencia de posibles certificaciones que resulten equiparables y aún más afines y pertinentes al objeto contractual, esto con el fin de haber sustentado su pretensión de que al pliego de condiciones le volvieran a incorporar la frase que solicita se agregue nuevamente, siendo que la Administración decidió eliminarla en la versión actual. Por el contrario a lo manifestado en el recurso que nos convoca una frase genérica podría llevar a una ambigüedad cartelaria requiriendo entonces que el participante deba demostrar mediante estudios técnicos que existen otras certificaciones en el mercado que garanticen mejores prácticas en la industria, estudio que tal y como lo indica la Administración en la respuesta a la audiencia especial se realizó para definir el conocimiento idóneo para satisfacer el interés público que persigue en este proceso. En tal sentido, se denota la inclusión de certificaciones adicionales y justamente al dejar esa certificación de ser un filtro objetivo y medible, se limita la subjetividad de que se incluyan normas similares que puedan generar interpretaciones en la evaluación de las ofertas. Asimismo, tampoco la recurrente acreditó que con la eliminación de la frase en cuestión se le limite de manera injustificada la participación o se le impida presentar una oferta. Adicionalmente, no acreditó que contara con otras certificaciones que igual pudieran cumplir con el objeto de la contratación y que resultarían aplicables para permitir su participación en el concurso en trámite y que por dicha razón se debía mantener la frase que la Administración había eliminado, ejercicio probatorio que le correspondía a la recurrente y no realizó. Por lo anterior, **se rechaza de plano** este aspecto del recurso.

**Recurso 800202500000151 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA**

**Recurso de objeción – modificaciones, aclaraciones, prórrogas - Argumento de las partes**

**Se remite a los argumentos expuestos por la objetante en su escrito de objeción y a la respuesta de audiencia especial emitida por la Administración licitante.**

**Recurso de objeción – modificaciones, aclaraciones, prórrogas - Argumentación de la CGR**

Sin lugar v

**2. Sobre Aspectos de Admisibilidad 2.3 Supervisor inciso g): Criterio de la División:** El recurrente solicita se realice la inclusión de la frase “o alguna otra similar que aseguren que se basan en las mejores prácticas de la industria avalada a nivel internacional.” dentro de la cláusula. I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN II. ASPECTOS DE ADMISIBILIDAD, 2 PERFIL DE PERSONAL, en el punto g del punto 2.3 Supervisor, en virtud de que a su criterio ese texto garantiza a la administración asegurar que la empresa oferente y posible contratante tenga una certificación con los mejores estándares para la atención requerida y no se presente ningún ventaja en el proceso. Por su parte, la administración señaló en la audiencia otorgada que modificó el pliego para hacer más amplio el tipo de conocimiento que debe de tener el supervisor, permitiendo una mayor diversidad de certificados todos ellos tendientes a buscar estándares internacionales de calidad relacionados con el servicio objeto de esta contratación, concluyendo que el argumento se encuentra desprovisto de fundamentación y no demuestra de qué manera el que la administración solicite diferentes tipos de certificaciones de amplio reconocimiento puede beneficiar a un oferente o bien perjudicar al recurrente. por lo que solicita se rechace el recurso presentado. Al respecto, al igual que en el análisis anterior se denota que en la modificación cartelaria realizada por la Administración se incluyó la certificación COPC para que se considerara como un deseable y no como un requisito obligatorio, en suma con las certificaciones ✓ PMP ✓ ITIL ✓ SCRUM ✓ ISO 9001 ✓ ISO 18295. En tal sentido, debió la recurrente haber demostrado que era improcedente la eliminación de frase que reclama que debe ser incluida de nuevo en el pliego de condiciones, y que por lo tanto sí cuenta con otras certificaciones que son igualmente admisibles de frente al objeto de la contratación que le permitirían presentar una oferta y que con la eliminación de la frase en cuestión se le impide de manera injustificada su participación, ejercicio probatorio que no realizó la objetante. En los mismos términos explicados en el punto anterior, era responsabilidad de la recurrente haber explicado las razones por las cuales era admisible su pretensión y haberlas probado, lo cual no sucede en el presente caso, siendo que se desconocen los motivos en los cuales se sustentaría la pretensión de la objetante. Por lo que, la incorporación de la frase que pretende el objetante lo que haría es aperturar la subjetividad de los posibles oferentes a presentar distintas certificaciones que las ya analizadas y definidas por la propia Administración en virtud de sus necesidades, siendo que no se evidencia limitación injustificada que deba ser modificada. Por lo tanto, **se rechaza de plano** este extremo del recurso.

**II. 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 2024, 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**

<b>Encargado</b>	PAMELA CARCACHE CASTILLO	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	03/03/2025 11:13	<b>Vigencia certificado</b>	20/05/2022 13:13 - 19/05/2026 13:13
<b>DN Certificado</b>	CN=PAMELA CARCACHE CASTILLO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=PAMELA, SURNAME=CARCACHE CASTILLO, SERIALNUMBER=CPF-01-1384-0237		

<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		
-------------------	---	--	--

<b>Encargado</b>	KAREN MARIA CASTRO MONTERO	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	03/03/2025 11:26	<b>Vigencia certificado</b>	08/03/2022 10:05 - 07/03/2026 10:05
<b>DN Certificado</b>	CN=KAREN MARIA CASTRO MONTERO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KAREN MARIA, SURNAME=CASTRO MONTERO, SERIALNUMBER=CPF-04-0181-0227		
<b>CA Emisora</b>	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

<b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b>	06/03/2025 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-00361-2025	<b>Fecha notificación</b>	03/03/2025 11:30