


Emitir resolución de recursos
1. Generar resolución de recursos

Encargado	Juan Alejandro Herrera Lopez		
Fecha/hora gestión	03/04/2025 18:54	Fecha/hora resolución	04/04/2025 07:24
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000000636
* 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
8002025000000423	14/03/2025 16:02	FRANCISCO ANTONIO LOPEZ ARRIETA	GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

3. *Resultando

I. Que mediante auto n.°8052025000000595 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.

4. *Considerando**4.1 - Recurso 8002025000000423 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA****Sistema de evaluación – Factor de evaluación - 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.

Sistema de evaluación – Factor de evaluación - Argumentación de la CGR

Parcialmente con lugar

I. SOBRE EL RECURSO INTERPUESTO POR GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. S.A.1.) Sobre la participación consorcial: La cláusula 1.14.5. objetada indicaba que en el párrafo final *“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.”*. La Administración indica que dicha cláusula fue eliminada el 4 de marzo del 2025 mediante el documento “II modificación PROCOMER.pdf” que se puede ubicar como documento No.4 en el apartado [F. Documento del Pliego de condiciones]. Esta oficina constató que en dicho documento la Administración efectivamente eliminó dicho párrafo y por ende no requiere el pliego que las empresas del consorcio cumplan las mismas condiciones de admisibilidad, por lo tanto, se debe rechazar el recurso en este extremo. En el desarrollo de sus argumentaciones, la objetante expone temas de admisibilidad, pero incorpora de una forma tangencial su objeción a establecer como requisito que en casos de consorcios, todas las empresas que lo conforman cumplan con certificación ambiental o bandera azul para obtener 3 puntos de la calificación final. Al respecto el argumento por el cual se opone a dicha condición es el esquema solidario y complementario que contiene el acuerdo consorcial, sin indicar de forma concreta cuál es la implicación que este aspecto de evaluación le puede ocasionar, además esta condición de puntuar de esa forma la certificación ambiental se ubica desde la secuencia 02 del pliego de condiciones, de fecha 29 de enero del 2025, estando, por lo tanto, precluida dicha condición. Ahora bien, la administración no toca para nada dicho aspecto en su respuesta; sin embargo, esta oficina considera que, tal condición tomando en cuenta la mínima cantidad de puntos que se otorgan, no resulta desproporcionada, ni limita la libre participación de oferentes de forma consorcial, pues es factor de evaluación, estando alineada con el espíritu de mitigar el efecto adverso al ambiente de actividades humanas, al menos en materia de compras públicas. Siendo así se procede rechazar el recurso también en este punto.

II.-SOBRE LA CAPACIDAD INSTALADA PARA OFERENTES VERSUS REQUERIMIENTO REAL DE LA ADMINISTRACIÓN:

Una vez revisada los datos que aporta la administración, y tomando en cuenta lo indicado por esta oficina en la resolución R-DCP-SICOP-00242-2025, en cuanto a que se justifique *“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.”*. Resulta importante aclarar sobre este punto, en cuanto al alegato de preclusión expuesto por la administración por no tratarse de una modificación cartelaria, sino que responde a la incorporación de un acto preparatorio, justificativo de las condiciones de la cláusula, que viene a subsanar una omisión inicial. Vale recapitular que la emisión del pliego de condiciones, es la emisión de un acto administrativo, y por tal está compuesto por motivo, contenido y fin, conforme al Capítulo III de la Ley General de la Administración Pública; cuyos conceptos transferidos al caso concreto se debe entender que el estudio justificativo incorporado en el documento denominado “II Modificación PROCOMER.docx”, **constituye el motivo y el fin del acto**, así como que la cláusula impugnada es parte del **contenido** de ese acto. Todo esto para decir que si bien el texto de la cláusula no fue modificado desde el inicio, la administración trajo de forma posterior el requerimiento de este órgano contralor, incorporó una motivación que era inexistente en el expediente de la contratación bajo pena de tener que ajustar el texto como se indicó en la resolución señalada. La incorporación de este motivo, habilita el espacio de impugnación, siendo que es hasta el momento de su incorporación en la versión del pliego más cercana, que los posibles oferentes pueden impugnar el texto del clausulado sobre la motivación incorporada. Ahora bien, los cálculos expuestos por la administración indican que no tiene datos actuales de atención en ciertos canales, ni señala la fuente de los datos iniciales de cálculo, no justifica de forma alguna las proyecciones, y hay muchas referencias de posibles condiciones futuras e inciertas; como cuando señala *“Adicionalmente, hay dos áreas de alto volumen que la Administración valorará implementar dos turnos de atención para suplir la demanda”*. Todo lo anterior, conlleva señalar que no se tiene por cumplida a satisfacción y se considera, por lo tanto, no justificada la condición establecida en la cláusula 1.4 de tener disponibilidad de 100 agentes, lo que implicaría un crecimiento efectivo tal como lo señala el recurrente de más de un 1000%, escenario que no se encuentra desarrollado en el estudio y que se considera por esta oficina una barrera de entrada a posibles proveedores. Ahora bien, junto a este punto, el recurrente objeta las condiciones de las cartas de experiencia establecidas en el punto 1.3 en cuanto al tener 70 agentes de servicios en cada uno de los casos referenciado, si bien lo lógico es definir las condiciones de experiencia similares al objeto requerido, esa cláusula se ubica desde el inicio del pliego de condiciones, sin haber sido objetada por el recurrente desde ese momento, puesto que en su primer recurso tal punto no fue señalado, por lo que el tema en ese extremo se encuentra precluido. Por lo tanto, se declara parcialmente con lugar los alegatos del recurrente, aceptando su objeción en el punto 1.4 sobre el cual en caso de desear mantenerlo, es obligación de la administración justificar con fuentes de datos fidedignas y con proyecciones razonadas en cuál escenario con una alta probabilidad es posible un incremento de más de un 1000% del objeto inicial o en su defecto disminuir la cantidad de agentes requeridas a una estimación razonable y razonada. Se rechaza el recurso sobre las objeciones de las certificaciones del punto 1.3 por estar precluido el punto.

III.-SOBRE LA MODIFICACIÓN DEL APARTADO METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN. Sobre este punto lleva razón la administración en lo contestado en la audiencia otorgada, la cláusula 10.2 impugnada se ubica desde la primera versión del pliego de condiciones, no siendo impugnada dicha condición desde ese momento y no ubicándose el argumento en el primer recurso presentado por la objetante, por tanto, se encuentra precluido el punto, no siendo necesario por esta oficina entrar a revisar otros aspectos como la fundamentación del argumento, rechazando el recurso en este extremo.

Recurso 800202500000423 - 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

Remítase a lo resuelto previamente.

Recurso 800202500000423 - 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

Remítase a lo resuelto previamente.

Recurso 800202500000423 - 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

Remítase a lo resuelto previamente.

5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	04/04/2025 07:24	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		

6. Notificación resolución

Fecha/hora máxima adición aclaración	09/04/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00598-2025	Fecha notificación	04/04/2025 07:24