



## Emitir resolución de recursos

### 1. Generar resolución de recursos

Encargado	SURAYE ZAGLUL FIATT		
Fecha/hora gestión	20/06/2025 08:20	Fecha/hora resolución	20/06/2025 10:30
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000001164
* Tipo de resolución	Resolución de admisibilidad		
Número de procedimiento	2024LY-000002-0006500001	Nombre Institución	COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
Descripción del procedimiento	CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 Y LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE RADIOCOMUNICACIÓN DE LA CNE (DESPACHO DE EMERGENCIAS)		

### 2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8122025000000635 <input checked="" type="checkbox"/> Línea 1 <input checked="" type="checkbox"/> Línea 2 <input checked="" type="checkbox"/> Línea 3	10/06/2025 15:32	FERNANDO MARTIN MURILLO PORRAS	NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano	No aplica

Resultado del acto final	No aplica
--------------------------	-----------

### 3. \*Resultando

I. 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

Recurso 8122025000000635 - NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANONIMA

**I. SOBRE EL CONCURSO.** La Comisión Nacional de Emergencias promovió la Licitación Mayor No. 2024LY-000002-0006500001 para la contratación de servicio para la atención del sistema de emergencias 9-1-1 y la operación del sistema de radiocomunicación de la CNE. Al concurso se presentaron dos ofertas, la empresa Grupo Asesores Leitón y Gamboa, S.A. (Grupo Alega) y el Consorcio Netcom, resultando adjudicataria, en un primer momento, el Consorcio Netcom. Además, inicialmente, la empresa Grupo Alega fue excluida del concurso, por cuanto la Administración consideró que no cumplía con tener la licencia municipal específica para el objeto del concurso. Por esa razón, Grupo Alega presentó recurso de apelación ante este órgano contralor, rebatiendo la razón de su exclusión y señalando varios incumplimientos a la entonces adjudicataria Consorcio Netcom. Dichos alegatos fueron resueltos mediante la resolución R-DCP-SICOP-00305-2025, declarando parcialmente con lugar el alegato respecto a la licencia municipal y declarando sin lugar los alegatos de la apelante en contra de la adjudicataria. Además, este órgano indicó: *"Finalmente, tomando en consideración que se declaró parcialmente con lugar el alegato del recurrente por cuanto se concluyó que las razones dadas por la licitante para declarar inelegible la oferta de dicha empresa eran erróneas, resulta necesario que la Administración retrotraiga el procedimiento a fin de que realice una nueva evaluación de las ofertas y posteriormente, aplique el procedimiento de mejora de precios a aquellas ofertas que estén elegibles."* A partir de lo dispuesto por este órgano contralor, la Administración emitió un análisis de ofertas y determinó que ambas ofertas cumplen y son admisibles. Posteriormente, convocó a ambas empresas a una mejora de precios (ver en Listado de solicitud de información No. 884035) y a partir del resultado de esa mejora, la licitante seleccionó como ganadora a la empresa Grupo Alega.

**II. SOBRE LOS 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.

**III. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO. 1) Sobre la planilla. Criterio de la División.** La recurrente alega un incumplimiento grave por parte de la empresa adjudicataria, Grupo ALEGA, de un requisito de admisibilidad esencial. Sostiene que el pliego de condiciones, modificado mediante el oficio CNE-UGO-LOG-0114-2024, exigía explícitamente la presentación de una declaración jurada garantizando que, de resultar adjudicatario, contaría con el 100% del personal en planilla al iniciar las labores. Argumenta que Grupo ALEGA no aportó dicha declaración jurada formal, limitándose a una simple manifestación de que cumpliría con el requisito en el futuro, lo cual carece del peso y la formalidad legal de un juramento. Para reforzar su posición, el recurrente contrasta la omisión de la adjudicataria con su propia oferta, en la cual sí incluyó una declaración jurada debidamente formalizada para este propósito. Además, señala que la propia Administración licitante pareció reconocer el incumplimiento en su cuadro comparativo (oficio CNE-UGO-LOG-ET-001-2025), donde dejó en blanco la casilla de cumplimiento para Grupo ALEGA en este apartado específico, mientras que marcó como cumplida la del recurrente. Este hecho, argumenta, evidencia una falta insubsanable que debió haber resultado en la exclusión de la oferta de Grupo ALEGA.

Una vez analizada la información que consta en el expediente así como los argumentos de la impugnante, este órgano contralor determina que el alegato deviene en improcedente, por operar en la especie el principio de preclusión procesal.

Como se indicó en el apartado I de esta resolución, nos encontramos en una segunda ronda de apelaciones. Por lo tanto, de conformidad con el artículo 262 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública *"cuando se apele un acto de readjudicación, el fundamento del recurso debe girar únicamente contra las actuaciones realizadas con posterioridad a la resolución anulatoria, de modo que estará precluida cualquier situación que se conociera desde que se dictó el acto final."* A partir de lo transcrito, conviene revisar si en el presente caso se cumple con la normativa, ya que en el supuesto de que se aleguen aspectos que constaban con anterioridad a la readjudicación, la consecuencia es que se deben rechazar los alegatos por preclusión (artículo 266 inciso f) del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública).

Ahora bien, resulta pertinente señalar que el instituto de la preclusión, pilar fundamental del debido proceso y de la seguridad jurídica en los procedimientos de contratación pública, implica la pérdida o extinción de una facultad o potestad procesal por no haberse ejercido en el momento oportuno que la ley confiere para ello. Tal como lo ha señalado la doctrina y la jurisprudencia administrativa, la preclusión procesal opera en todos los tipos de recursos que regula la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, conllevando la extinción de la facultad para impugnar el contenido del pliego de condiciones o el acto final del procedimiento, cuando ya se ha tenido la oportunidad de ejercer el derecho de recurrir los temas impugnados y no se ejerció en el momento que correspondía.

En el caso que nos ocupa, el vicio que ahora alega el recurrente -la supuesta ausencia de una declaración jurada formal en la oferta de Grupo ALEGA- no es un hecho nuevo ni sobrevenido. Por el contrario, es una condición que se encontraba manifiesta y era plenamente verificable en la oferta de la empresa adjudicataria desde el momento mismo de su presentación y apertura.

Debe recordarse que el presente asunto se encuentra en una segunda fase de apelación, habiéndose atendido ya una primera ronda recursiva. De esta forma, el momento procesal oportuno para que el ahora apelante revisara la totalidad de los documentos de admisibilidad de las ofertas competidoras y planteara cualquier argumento contra su contenido, forma o validez, era precisamente en la ronda anterior del procedimiento recursivo; específicamente, al responder a la audiencia inicial conferida sobre el primer recurso, siendo que el ahora apelante era el anterior adjudicatario del concurso, teniendo en ese momento la oportunidad procesal para cuestionar la oferta del recurrente en ese momento Grupo Alega.

Al no haber señalado en dicha etapa la supuesta deficiencia en la oferta de Grupo ALEGA, el recurrente convalidó tácitamente el cumplimiento de dicho requisito por parte de su competidora para esa fase del procedimiento. Pretender introducir este argumento en una etapa posterior y avanzada del concurso, como lo es esta segunda apelación, resulta manifiestamente improcedente. Permitir un debate sobre este punto ahora implicaría una violación a los principios de buena fe, seguridad jurídica y, fundamentalmente, al principio de preclusión procesal, que busca ordenar el debate y evitar la interposición de agravios de manera indefinida y sorpresiva.

Aunado a lo señalado, el hecho de que la Administración dejara en blanco una casilla en un cuadro comparativo interno es, en todo caso, un elemento accesorio. El vicio principal y medular que se acusa es la forma del documento presentado en la oferta original, y el análisis de dicho documento estaba al alcance del recurrente desde el inicio. Por ende, su oportunidad para controvertirlo ya ha fenecido.

En virtud de lo expuesto, al haber precluido la oportunidad procesal para formular el reparo que ahora se trae a colación, el mismo debe ser **rechazado de plano** por improcedente, sin entrar a conocer por el fondo la existencia o no del vicio alegado.

**2) Sobre la experiencia. Criterio de la División.** La recurrente fundamenta su reclamo en el incumplimiento de la experiencia mínima por parte de la empresa adjudicataria, Grupo ALEGA. Señala que originalmente, el pliego de condiciones solicitaba acreditar 5 años de experiencia mediante declaración jurada, pero este requisito fue modificado sustancialmente a través del oficio CNE-UGO-LOG-0114-2024. Indica que la nueva regla, de carácter obligatorio, exigía que dicha experiencia se demostrara aportando un mínimo de tres cartas de referencia por servicios de *contact center* brindados específicamente a instituciones de primera respuesta del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo (como Cruz Roja, Bomberos, 9-1-1, etc.), y que dichos servicios garantizaran un periodo consecutivo de al menos dos años en los últimos diez.

Argumenta que Grupo ALEGA no cumplió con estas condiciones específicas requeridas. En esa línea sostiene que las cartas de experiencia presentadas por la adjudicataria no provienen del tipo de instituciones requeridas (de primera respuesta a emergencias), y además, tampoco cumplen con el requisito de acreditar un servicio continuo por el plazo mínimo de dos años. Por lo tanto, al no satisfacer los criterios específicos

y mandatorios introducidos por la aclaración, la oferta de Grupo ALEGA debió ser considerada inelegible por incumplir un requisito de admisibilidad.

Estudiada la argumentación del apelante, este Despacho concluye que el alegato es improcedente en esta etapa procesal, en virtud del principio de preclusión.

Como se indicó en el punto 1 anterior de esta misma resolución, el instituto de la preclusión procesal, consagrado en la Ley General de Contratación Pública (art.90) y su Reglamento (art.250), establece la extinción de la facultad para impugnar aspectos del procedimiento cuando no se ejerce dicha potestad en la oportunidad conferida para ello. Su finalidad es garantizar la seguridad jurídica, la lealtad procesal y la correcta progresión de las etapas concursales, evitando que las partes se reserven argumentos para etapas posteriores cuando se tiene la posibilidad de plantearnos en una etapa temprana. En el presente caso, el objeto del reclamo son las cartas de experiencia presentadas por la empresa Grupo ALEGA. Dichos documentos formaban parte integral del apartado de admisibilidad de su oferta inicial y, por lo tanto, eran públicos y accesibles para todos los oferentes desde la apertura de ofertas. Incluso, aún cuando la empresa presentó una aclaración de oficio No.724202400000002 el 14 de octubre de 2024, en dónde señaló: "*Para el requisito de los 5 años de experiencia de admisibilidad de las empresas oferentes grupo Alega presento 3 cartas de primera instancia en este apartado ( cuerpo de Bomberos, IMAS, y CONAPAM. Razon (sic) por la cual solicitamos que estas cartas sean reconocidas como 3 cartas mas de admisibilidad a las presentadas inicialmente tales como (CNE, 9-1-1, SUTEL y Junta de Proteccion (sic) Social)*" lo cierto es que las cartas que remite son las mismas que constaban desde oferta y/o se refieren a la licitación señalada desde oferta (ver en OFERTA GRUPO ALEGA.zip, subcarpeta Anexo 3 y en Subsanación/aclaración de la oferta No. 724202400000002) y además, fueron presentadas por la ahora adjudicataria antes de la primera resolución de adjudicación, con lo cual bien pudo la recurrente rebatir su contenido en la respuesta a la audiencia inicial de la ronda anterior pues ya tenía conocimiento de esta información pues constaba en el expediente del procedimiento.

Además, de la revisión del expediente del concurso, no se observa que la Administración, de forma posterior a la resolución donde se resolvió la primera ronda de apelación, solicitara nuevas cartas, o que en sus análisis se basara en información reciente o distinta a la presentada en la oferta y en la citada aclaración de oficio.

El procedimiento se encuentra, como se ha reiterado, en una segunda fase de apelación. El momento procesal idóneo que tuvo el ahora recurrente para examinar a cabalidad los atestados de experiencia de Grupo ALEGA y para acusar cualquier posible deficiencia -sea por el tipo de institución que las emitió o por el plazo acreditado- fue durante la primera ronda de apelaciones, específicamente al rendir su contestación a la audiencia inicial.

Al guardar silencio sobre este particular en aquella etapa primigenia, el apelante dejó transcurrir la oportunidad procesal para manifestar su inconformidad. Su inacción en el momento oportuno impide que ahora, en una fase avanzada, pretenda revivir un debate sobre un aspecto que pudo y debió haber planteado con anterioridad. La validez formal y sustancial de las cartas de experiencia es un hecho que se consolida en la etapa de admisibilidad, y cualquier disputa sobre ello debe plantearse en la primera oportunidad recursiva que se tenga.

Permitir la discusión de este punto ahora sería contrario al avance ordenado del procedimiento y premiaría la falta de diligencia del recurrente, en detrimento de la seguridad jurídica que debe imperar en la contratación pública.

En consecuencia, habiendo precluido la facultad procesal para recurrir la idoneidad de la experiencia acreditada por la adjudicataria, corresponde **rechazar de plano** el presente alegato por improcedente por precluido, sin entrar a valorar el mérito de si las cartas cumplían o no con lo estipulado en el pliego de condiciones.

**3) Sobre la patente. Criterio de la División.** La recurrente señala que existe una ventaja indebida en el hecho de que a la parte adjudicataria se le admitiera su oferta sin haber presentado una patente idónea para el objeto contractual. Indica que la patente presentada por la parte adjudicataria corresponde a "*actividades de consultoría informática y gestión de instalaciones informáticas, asesorías a empresas en temas de gestión empresarial, servicios, limpieza de edificios, mensajería, servicio privado*", por lo que en ningún lugar observa que dicha patente sea para centro de llamadas o contact center. Además estima que tampoco podría reducirse dicho requisito contemplado en el pliego cartelario a un mero aspecto intrascendente o que se pueda cumplir en la etapa de ejecución, pues considera que precisamente el oferente debe demostrar que cumple con las condiciones para satisfacer el objeto contractual.

Ahora bien, respecto al agravio expuesto por el apelante, se tiene que debe ser desestimado de plano, por dos razones jurídicas concurrentes y de peso: en primer lugar, por la preclusión de la facultad para recurrir dicho aspecto y, en segundo lugar, por la existencia de un pronunciamiento administrativo previo y firme que ya resolvió la controversia.

En cuanto al primer punto, sobre la preclusión procesal, se reitera lo ya expuesto en los considerandos anteriores de esta misma resolución. El instituto de la preclusión, pilar de la seguridad jurídica en la contratación pública, extingue la facultad de impugnar cuando no se ejerce en el momento procesal oportuno. La patente municipal de la adjudicataria es un documento que consta en el expediente desde antes de la determinación de la primera adjudicación (ver en Oferta de Grupo Alega y en Listado de Subsanación /aclaración de oferta de fechas 14/10/2024, 17/10/2024, 18/10/2024 y 23/10/2024 así como Historial de Acto Final). Siendo que nos encontramos en una segunda ronda de apelación, el momento idóneo para haber formulado este reproche fue en la respuesta a la audiencia inicial de la primera fase recursiva. Al no hacerlo en dicha oportunidad, su derecho a discutir la idoneidad de dicho documento en esta etapa ha fenecido.

Ahora bien, y de forma aún más contundente, este Despacho constata que la materia que hoy se trae a colación ya fue objeto de conocimiento y resolución. En efecto, tal como se desprende de la resolución que dirimió la primera fase recursiva, R-DCP-SICOP-00305-2025, el punto sobre la verificación de las licencias o patentes municipales ya fue zanjado. En aquella oportunidad, el órgano contralor estableció con meridiana claridad que la revisión de la vigencia y especificidad de las licencias municipales no constituye un requisito de admisibilidad de la oferta, sino una condición que debe ser verificada y mantenerse al día durante la etapa de ejecución contractual.

Este criterio se fundamenta en que lo que se evalúa en la fase de admisibilidad es la capacidad y las condiciones ofrecidas, mientras que los permisos de operación, por su naturaleza, son requisitos para poder *ejecutar* legalmente el servicio una vez adjudicado el contrato.

Por lo tanto, intentar reabrir un debate sobre un tema ya resuelto es procesalmente inadmisibles aun cuando la recurrente concuerde o no con la posición del órgano contralor -aspecto, que en todo caso, no fundamenta de forma adecuada-. La resolución previa sobre este punto específico impide que este órgano vuelva a pronunciarse sobre un extremo ya valorado y decidido. El recurrente no puede pretender que se revise indefinidamente una y otra vez una cuestión sobre la cual ya existe un criterio administrativo firme y vinculante para las partes en este concurso.

Así las cosas, el argumento no solo está precluido, sino que además es improcedente por intentar controvertir una materia ya juzgada en este mismo procedimiento. Por lo cual, lo procedente es su **rechazo de plano**.

**4) Sobre la mejora de precios. Criterio de la División.** La recurrente señala que se evidencia que existe una ventaja indebida hacia la parte adjudicataria, por cuanto no solo se le otorgó nota sin haber tenido una oferta admisible, sino que además, se le permitió acudir a una

convocatoria de mejora de ofertas, a pesar de que ya conocía la mejora de precios que había ofertado su representada, pues ellos ya habían presentado una mejora de ofertas en la primera etapa antes del recurso que Grupo Alega interpuso.

Sobre el punto en discusión, estima este órgano contralor que se debe rechazar de plano el argumento del apelante, por cuanto incurre en una falta total de acreditación de los hechos que alega, principio fundamental en materia recursiva.

La figura de la "ventaja indebida" es una de las infracciones más graves al principio de igualdad de trato que rige la contratación pública. No obstante, su configuración no puede basarse en meras suposiciones o inferencias subjetivas. Quien alega la existencia de una ventaja de esta naturaleza tiene la carga de la prueba de demostrar, de manera clara, directa y fehaciente, cómo se materializó dicha ventaja y de qué manera ésta rompió el equilibrio entre los oferentes.

En el presente caso, el recurrente falla en cumplir con dicha carga procesal. En primer lugar, su afirmación de que se le otorgó nota a Grupo ALEGA partiendo de una "oferta inadmisibles" queda totalmente desvirtuada por lo resuelto en los considerandos 1, 2 y 3 de esta misma resolución. Habiéndose determinado que los argumentos sobre la inadmisibilidad de la oferta de la adjudicataria eran improcedentes por preclusión y por existir cosa juzgada administrativa, la oferta de Grupo ALEGA se mantuvo como válida y admisible a lo largo del procedimiento. Por ende, la Administración actuó correctamente al calificarla y considerarla para las etapas subsecuentes.

En segundo lugar, y en lo que respecta al presunto conocimiento previo del precio mejorado, el argumento del recurrente se desvanece al revisar el expediente administrativo. Consta en autos que, para la etapa de mejora de precios en cuestión, la Administración convocó a los dos oferentes que resultaban elegibles en ese momento, incluyendo al propio Consorcio recurrente (ver en Listado de solicitudes de información No. 884035). Al brindarle a ambas partes la misma oportunidad de mejorar su precio, bajo las mismas condiciones y en la misma etapa procesal, la Administración garantizó el principio de igualdad de trato.

Aunado a ello, el recurrente no aporta una sola prueba que demuestre por qué la participación de Grupo ALEGA en una etapa a la que él también fue invitado constituyó una ventaja. No acredita la existencia de una asimetría de información provocada por la Administración, ni un trato diferenciado, ni ninguna otra circunstancia fáctica que sustente su reclamo. Su alegato se limita a una manifestación sin respaldo probatorio. Vale mencionar que a pesar que argumenta que la ventaja indebida se da porque Grupo Alega tuvo la oportunidad de mejorar su precio una vez conocía la mejora de su representada, lo cierto del caso es que no debe perderse de vista como se indicó, que ambas firmas fueron convocadas a la mejora, con lo cual también existió la oportunidad para que la apelante presentara una nueva mejora de su precio, lo cual no efectuó.

En conclusión, al no haber demostrado el apelante con prueba idónea y pertinente la existencia de la ventaja indebida que reclama, y al constar más bien en el expediente que se le brindó la misma oportunidad que a la empresa adjudicataria, su argumento y pretensión deben ser **rechazados de plano**.

## 5. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	20/06/2025 08:33	<b>Vigencia certificado</b>	08/03/2022 12:29 - 07/03/2026 12:29
<b>DN Certificado</b>	CN=MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARCO ANTONIO, SURNAME=LOAICIGA VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-03-0425-0430		
<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>	ADRIANA PACHECO VARGAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	20/06/2025 08:57	<b>Vigencia certificado</b>	26/07/2022 13:17 - 25/07/2026 13:17
<b>DN Certificado</b>	CN=ADRIANA PACHECO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=PACHECO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0960-0433		
<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>	20/06/2025 10:30	<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		

## 6. Notificación resolución

<b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b>	25/06/2025 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-01109-2025	<b>Fecha notificación</b>	20/06/2025 10:35