

# Emitir resolución de recursos

## 1. Generar resolución de recursos

Encargado	Kathia Volio Cordero		
Fecha/hora gestión	19/08/2025 11:05	Fecha/hora resolución	20/08/2025 07:38
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000001629
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000001-0001700001	Nombre Institución	PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA
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
8122025000000683					
<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	19/06/2025 11:04	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar (Ley 9986)	Por no acreditar el mejr
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 2					
<input checked="" type="checkbox"/> Línea 3					
<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 final	Se confirma Acto Final
--------------------------	------------------------

## 3. \*Resultando

- I. Que mediante auto número 8052025000001370 de las 08:25 horas del 30 de junio del año curso esta División otorgó audiencia inicial a la Administración y a la adjudicataria, y a la empresa ITS BCC S.A. la cual fue atendida según consta en el expediente de la apelación. Solo esta última no atendió la audiencia.
- II. Que mediante auto número 8052025000001530 de las 13: 12 horas del dieciséis de julio del año en curso, esta División otorgó audiencia especial a la Administración, a la apelante, a la adjudicataria y a la empresa ITS BCC S.A. la cual fue atendida según consta en el expediente de la apelación. Solo esta última no atendió la audiencia.
- III. Que con base 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 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 8122025000000683 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA

Remitiéndose primeramente a lo manifestado en el recurso y a las respuestas de audiencia inicial y especial, se emite expone:

**CRITERIO DE LA DIVISIÓN: SOBRE LA EXPERIENCIA DE ADMISIBILIDAD:** La apelante alega que en su caso, se descartaron 2 cartas de experiencia a saber: la de la empresa Conexión Service y la de la empresa SB Technology). Esto sin ninguna justificación y no se tomaron en cuenta para sumar la tercera y cuarta de experiencia. Que de haberlas considerado, en su criterio, hubiese generado contar con oferta elegible y por ende adjudicataria, al tener -en su propio ejercicio- mayor puntaje en el sistema de evaluación. Alega que el analista de PROCOMER omitió valorar 2 de las 5 cartas de experiencia aportadas para cumplir con requisitos de admisibilidad del punto 1.3 del pliego. Añade que aportó experiencias de Samar, IESPA, Conexión Service, SB Technology y Bancrédito y que sólo se le analizaron 2, se omitieron las ya mencionadas de Conexión Service y la de SB Tecnolgy. Para la apelante el error fue afirmar que solo presentaron 2 cartas con más de 70 agentes con 24 meses dentro de los 5 años a la fecha de apertura de ofertas, cuando el cartel solicita en el punto 1.3 presentar 3 cartas de experiencia con estos requisitos. Que la plica se declaró inelegible siendo más bien la de mayor puntaje 81 % (sumando el 79 % del precio más 2 % de manejo de residuos). Que si su oferta resulta elegible sería la adjudicataria por ser la empresa que obtiene el mayor puntaje de evaluación entre los 4 oferentes, remitiendo observar cuadro, pero citando ella obtendría 81% de evaluación, Netcom obtiene 79%, Prides el 70% e ITS obtiene el 65%.

Ante la anteriormente narrado, procede indicar lo siguiente: Es importante que esta División detalle que la recurrente en su escrito de apelación, alegó que las cartas de la empresa Conexión Service (se entiende la aportada en la oferta en el anexo denominado Anexo 2.1.3.pdf), (ver expediente digital apartado 3.Apertura de ofertas/Partida 1 Apertura Finalizada/Consultar/Posición de oferta 2/Documento adjunto/ Subir oferta Grupo Alega.zip y la carta de la empresa SB Technology (visible en el mismo anexo), cumplen según su criterio. Ahora bien, no desarrolló en su acción recursiva cómo cada una de ellas cumple con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, que se detallan en el numeral 1.3 del pliego y que en lo que interesa requieren: “ **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 y deberán indicar: ✓ Nombre del encargado del servicio. ✓ Nombre de la empresa que recibió el servicio ✓ Fecha y periodo durante el cual se brindó el servicio ✓ Descripción del trabajo ✓ Cantidad de interacciones (telefónicas, por correo electrónico, SMS) ✓ Cantidad de agentes del contrato ✓ Herramientas utilizadas...”, (resaltado no es del original), ver expediente digital apartado 2025LY-000001-0001700001 [Versión Actual] Secuencia 00/[F.Documento del Pliego de condiciones ]/ PLIEGO DE CONDICIONES.pdf (0.68 MB).

Por esto se recuerda que es deber de quien apela la carga de la prueba al tenor de lo que regula el artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y ante eso el deber de fundamentación del recurso. No precisó en su acción recursiva con ejercicio alguno cómo acredita el cumplir con todos los requisitos del numeral 1.3 de comentario. A esto se suma que en su recurso alegó que si no se le previno información relacionada con esas dos cartas en particular, era porque cumplían. Expuso en ese sentido: “...Sin embargo el analista de PROCOMER omite analizar las cartas de experiencia de Conexión Service y SB Tecnology y solo solicita subsane sobre las cartas de experiencia de Sarmar y IESPA ( ver en anexo 1 subsane solicitado por analista de PROCOMER N-0212025000100120 ) y en ningún momento solicita subsanes respecto a las cartas de experiencia de Conexión Service y SB Tecnology , razón por la cual el Grupo Alega interpretó que estas dos cartas cumplían con los requisitos del punto 1.3 del cartel y que solo las cartas de Sarmar, IESPA y otras cartas debían subsanarse...”, (ver expediente digital, consultando Recursos de apelación tramitados por la CGR/8122025000000683 Enviado/2.Detalle del recurso 8122025000000683 Consulta/Justificación).

Esta División destaca que en sede administrativa el análisis que se efectuó, -y que fue remitido por la licitante en formato totalmente legible y completo al atender audiencia inicial- (visible en expediente digital apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/Consultar/Número de recurso 8122025000000683/Enviado / 8052025000001370/ Consulta/ 4.2 Número 2 Estudio de ofertas vf.xlsx), indicó: “...Aportan 15 cartas, de las cuales únicamente 2 cumplen (IESPA, SAMAR), sin embargo incumplen por cantidad de agentes solicitados, los cuales detallamos: Popular Pensiones se pidió subsane y presentaron 8 agentes en la referencia; MEIC el subsane aporta 6 agentes para prestación del servicio según la referencia; SUTEL son 4 agentes según referencia aportada en el subsane; IMAS indican en el subsane 4 agentes. El resto de las cartas no cumplen con el plazo establecido en el pliego de condiciones...”.

Ante esa redacción, esta División no podía determinar cuáles serían el resto de cartas que menciona la contratante, sobre todo porque la apelante insistía en su acción recursiva que algunas cartas de las que aportó, tenían un propósito y otras, otro. Es decir algunas fueron para acreditar el requisito de admisibilidad y otras reflejaban su experiencia en general. Además, el análisis hecho por la licitante, no menciona expresamente las cartas de Conexión Service y la de SB Technology.

Así, lo expuesto, esta División se permite realizar el siguiente análisis:

**1) SOBRE LAS CARTAS DE CONEXIÓN SERVICE S.A. y SANTA BARBARA TECHNOLOGY (SB TECHNOLOGY).** Al atender audiencia inicial otorgada por este órgano contralor, la licitante expuso que no cumplen -referimos en lo conducente- las cartas de: **Conexión Service:** Se acredita una cantidad de 76 agentes, no obstante, el plazo de ejecución es de agosto de 2017 hasta noviembre 2020, por lo que **no se cumple con** el mínimo de años establecido en el pliego. **Santa Bárbara Technology:** Se acredita una cantidad de 73 agentes, no obstante, el plazo de ejecución es de octubre de 2016 hasta octubre 2020, por lo que no se cumple con el mínimo de años establecido en el pliego (ver expediente digital, apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/Consultar/Enviado/Listado de autos 8052025000001370/Consulta/4.Detalle de respuesta/Contenido).

Siendo que este detalle de valoración tan completo expresado en audiencia inicial, no constaba en el archivo denominado Estudio de ofertas vf.pdf (401.94 KB) (visible en el mismo expediente, apartado Estudio técnicos de las ofertas/Consultar/Partida 1 Posición 2/No cumple/Jesús Alberto Arroba y Tijerino/No cumple/Archivo adjunto), esta División otorgó audiencia especial a la apelante y al atender la misma, realmente no demostró a este órgano contralor que estas dos cartas cumplan de frente al pliego, es decir no desvirtuó los incumplimientos que le fueron imputados. Insistió que cuentan con más de 24 meses continuos de prestar ese servicio, pero no analiza cómo computa dichos meses.

Revisando dichas cartas traídas en la oferta, de ellas desprende esta División que efectivamente los servicios no se prestaron en los **24 meses consecutivos de los últimos 5 años.** En este caso concreto, la apertura de ofertas fue el 14 de mayo de 2025 (ver expediente digital, consultando el apartado de 3.Apertura de ofertas), y a partir de esa fecha, los 24 meses consecutivos deben ser comprendidos dentro de los últimos 5 años, entre el 14 de mayo de 2025 y 14 de mayo de 2020. La carta de Conexión Service **aportada en oferta** señala claramente un servicio prestado desde agosto 2017 a noviembre 2020. Es decir los 24 meses consecutivos no fueron prestados dentro del rango mencionado. La de Santa Bárbara Technology S.A. refleja servicio desde octubre de 2016 a octubre 2022, y por ello está en la misma situación, los 24 meses consecutivos no fueron prestados dentro del rango mencionado, (cartas visibles en expediente digital apartado 3.Apertura de ofertas/Partida 1 Apertura Finalizada/Consultar/Posición de oferta 2/Documento adjunto/ Subir oferta Grupo Alega.zip, Anexo 2.1.3.pdf).

**2) SOBRE LA CARTA DE BANCREDITO.** Consta con claridad que del mismo recurso, la apelante expone por un lado que esta carta cumple, pero por otro señala que incumple, la frase indica en lo que interesa: “...El Grupo Alega presenta en el anexo 2.1.3.1 de su oferta cinco cartas de experiencia que cumplen con estos requisitos: Sarmar-IESPA S:A-Conexión Service-SB Tecnology y Bancredito. Solamente la carta de Bancredito **no cumple con estar dentro de los últimos cinco años de emitida a la apertura de las ofertas;** las otra cuatro cartas de ALEGA si cumplen con todos los requisitos solicitados en el punto 1.3 del cartel razón por la cual la oferta el Grupo Alega si es

elegible según los requisitos solicitados en el cartel. Estas cartas de Alega se presentan autenticadas por Abogada y emitidas o autenticadas por abogado antes de los 3 meses de la apertura de abogado, tal y como lo solicita el cartel de esta licitación 8 (VER ANEXO 2.3.2.1 DE OFERTA DE ALEGA)...El analista de PROCOMER se confunde al analizar las 5 cartas de admisibilidad presentadas por Grupo Alega en el anexo 2.1.3.1 de la oferta de Alega y solo analiza 2 cartas presentadas por Grupo ALEGA: SARMAR y IESPA y solicita subsane únicamente sobre estas dos cartas y **no menciona las otras tres cartas de Conexión Service y SB Technology y Bancrédito (cartas que también cumplen con los requisitos solicitados en el punto 1.3 del cartel ...)** (resaltado es nuestro), (ver expediente digital apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/Consultar/Enviado/2.Detalle del recurso/Consulta/ Justificación). La apelante misma genera inconsistencia en su redacción, pero más allá de esto, no demuestra con su recurso cómo esa carta de Bancrédito tiene todos los requisitos que pide el pliego, adoleciendo de la carga de la prueba que le compete. La licitante fue clara al atender audiencia inicial que no cumplía detallando: Se acredita una cantidad de 70 agentes, no obstante, el plazo de ejecución es de julio de 2015 hasta mayo 2018, por lo que no se cumple con el mínimo de años establecido en el pliego (ver expediente digital, apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/Consultar/Enviado/Listado de autos 8052025000001370/Consulta/4.Detalle de respuesta/Contenido). La apelante por su parte en audiencia especial, no desvirtúa realmente los incumplimientos que se le imputaron a la carta.

Esta División observa que la carta detalla servicio prestado del 1 de julio de 2015 al 20 de mayo de 2018, y **no se observa fecha de emisión** de la misma para poder determinar si está dentro el rango permitido por la licitante en cuanto a haberse emitido con fecha no mayor a 3 meses a la recepción de ofertas, (ver expediente digital apartado 3.Apertura de ofertas/Partida1 Apertura Finalizada/Consultar/Posición de oferta 2/Documento adjunto/ Subir oferta Grupo Alega.zip, Anexo 2.1.3.pdf). Por todos estos aspectos desarrollados en este apartado, la carta no cumple con acreditar servicios prestados de 24 meses consecutivos dentro de los últimos 5 años (a la apertura del concurso), ni cumple con la fecha de emisión pedida. En consecuencia tampoco cumple de frente con el numeral 1.3 del pliego.

**3) SOBRE LA CARTA DE INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARAUNIVERSITARIA DE ALAJUELA IESPA SOCIEDAD ANONIMA (IESPA).** La Administración en sede administrativa había concluido que las dos cartas que cumplían eran las de IESPA y SAMAR, (ver expediente digital archivo denominado Estudio de ofertas vf.pdf (401.94 KB) apartado Estudio técnicos de las ofertas/Consultar/Partida 1 Posición 2/No cumple/Jesús Alberto Arroba y Tijerino/No cumple/Archivo adjunto). No obstante al atender audiencia inicial mencionó la Administración en lo conducente: Con relación a la de IESPA: la posible existencia de grupo de interés económico entre IESPA y ALEGA, refiriendo entre otros y en lo conducente que, cuentan con el mismo representante legal (Alberto Leitón Ocario) y comparten miembros de la junta directiva (María Eugenia Leitón Araya, la cual firmó la oferta de este concurso). Además mencionó la posible existencia de una confusión patrimonial, subordinación y elementos de control, lo que refiere podría incidir directamente en la objetividad de la referencia aportada en la oferta, y que por ello no pueda ser admitida para cumplir con el requisito 1.3 del pliego.

Línea similar de argumentación expuso la empresa adjudicada alegando entre otros que a la luz de la normativa referida en su respuesta de audiencia inicial, resulta inequívoco que entre Grupo ALEGA y el Instituto IESPA existe un Grupo de Interés Económico, ya que el señor Alberto Leitón Ocario controla de forma significativa el capital social en ambas organizaciones, ejerce representación y tiene interés directo en el resultado del procedimiento de contratación. Acota que la carta de referencia aportada por el Instituto IESPA no puede ser considerada válida a efectos de evaluación técnica, por carecer de independencia, objetividad y veracidad material, al haber sido emitida por una persona física con interés económico directo y con control patrimonial sobre ambas entidades. Añadió que el único aspecto en el que incumplía era la omisión de detallar las herramientas utilizadas, elemento exigido expresamente por el pliego de condiciones.

La apelante por su parte al atender audiencia especial sobre este tema básicamente expuso en lo que interesa y en lo conducente que IESPA Y ALEGA no son del mismo GRUPO DE INTERES ECONOMICO, que lo que alegado por PROCOMER está precluido según artículo 96 de la LGCP y numeral 250 el Reglamento y según lo ha ha definido este órgano contralor. Además expuso en lo de interés: *"...Pero aunque los argumentos de PROCOMER no estén precluidos PROCOMER se vuelve a equivocar al afirmar que ALEGA y IESPA pertenecen al mismo grupo de interés económico ya que según resolución de la Contraloría General de la República R-DCA-358-2016 se define cuando dos empresas son del mismo grupo de interés económico ya que ALEGA y IESPA no tiene influencia significativa entre las dos empresas, las decisiones comerciales entre las empresa una no influye sobre la otra, los representantes de ambas empresas son diferentes el de IESPA es Alberto Leitón Ocario y el de Alega es María Eugenia Leitón Araya, no comparten edificio ni personal ni equipo, tiene contabilidades separadas, su contabilidad y presupuesto son separados, etc. Es decir, una empresa(IESPA) no depende de la otra (ALEGA ) sino que son independientes; razón por la cual estas dos empresas no pertenecen al mismo grupo de interés económico según lo define la misma Contraloría General de la República y por ende la carta de experiencia de IESPA es válida..."*, (ver expediente digital, consultando apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/número de recurso 8122025000000683/Enviado/4.Listado de autos 8052025000001530 /Consulta/5. Detalle de respuesta).

En subsanación ante sede administrativa se le solicitó a la hoy apelante por esa carta Referencia - I.E.S.P.A: aportar Herramientas utilizadas. A lo que contestó ALEGA *"Respuesta a Subsane: se utilizó la herramienta CRM XCALLY MOTION (Ver Anexo 1 carta de IESPA)"*, ver expediente digital consultando apartado Resultado de la solicitud de Información/Nro de solicitud 933519 Solicitud de Subsanción (0212025000100120)/SOLICITUDES DE SUBSANACIÓN - Alega VF.pdf (150.53 KB) y ver además en apartado Resuelto/Respuesta a Subsane ALEGA-Procomer 2025.pdf [232488 MB]. Se superó en ese entonces lo de la herramienta utilizada.

Ahora bien, sobre el tema de grupo de interés económico, es importante precisar que este órgano contralor ha revisado y consultado que en el Sistema Integrado de Compras Públicas, se detalla que la sociedad INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARAUNIVERSITARIA DE ALAJUELA IESPA S.A, cédula jurídica 3101744795 aparece como accionista **Alberto Leitón Ocario, cédula 0103910004, 9 acciones y además que él es el representante legal de la sociedad,** y que Arturo Gamboa Ortiz, posee 1 acción (ver en <https://www.sicop.go.cr/> Consulta de proveedores/Nombre del Proveedor/ escribir IESPA/Consultar/ 3101744795 INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PARAUNIVERSITARIA DE ALAJUELA IESPA SOCIEDAD ANONIMA/. Composición de capital).

Además, revisando los mismos registros de proveedores en dicho sistema se observa para la sociedad GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA S.A., 5 acciones de María Eugenia Leitón Araya y **5 acciones de Alberto Leitón Ocario.** En el mismo orden de ideas en el sistema de comentario, se observa que la representante de la sociedad de recién cita legal es la señora María Eugenia Leitón Araya (ver expediente digital de la licitación 2025LY-000001-0001700001/Detalle del recurso número 8122025000000683, haciendo click en las palabras GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA/Información de Registro de Proveedor /Composición Capital), pero además, en la misma dirección de acceso pero en el apartado llamado [Archivos adjuntos públicos del registro] se observa un archivo denominado RNPDIGITAL-882258-2025.pdf (42665 KB) y en esta certificación se acredita en lo de interés: *"...**NOMBRAMIENTOS JUNTA DIRECTIVA***

**FECHA DE INSCRIPCIÓN:** 29/11/2012 **CARGO:** VICEPRESIDENTE **OCUPADO POR:** ALBERTO LEITON OCARIO **CEDULA DE IDENTIDAD:** 1-0391-0004 **REPRESENTACIÓN:** REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL **VIGENCIA:** INICIO: 20/11/2012 **VENCIMIENTO:** 01/09/2102... EMITIDA A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS DIGITALES Y CON INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL REGISTRO NACIONAL, A LAS **10 HORAS 25 MINUTOS Y 58 SEGUNDOS, DEL 05 DE JUNIO DE 2025...".**

Adicionalmente, en la misma dirección de acceso expuesta en el párrafo anterior, consta un archivo denominado CERTIFICACION PERSONERIA NOTARIAL.pdf (992654 KB), se trata de certificación del notario público Cristófer José Espinoza Fernández en la cual en lo conducente se certifica que el señor Alberto Leitón Ocario cédula 1-0391-004 es Vicepresidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de la sociedad Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A., dueño de 5 acciones, pudiendo actuar en forma conjunta o separada con María Eugenia Leitón Araya. La certificación se extiende a las 12:02 horas del 21 de marzo de 2025.

Ante los datos expuestos supra se concluye que el Señor Leitón Ocario tiene acciones en ambas sociedades y es representante legal en ambas sociedades.

Aunado a esto, esta División precisa que la carta de experiencia emitida por la sociedad INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARAUNIVERSITARIA DE ALAJUELA IESPA S.A. refleja como firmante -firma digital- al señor Alberto Leitón Ocario, (ver expediente digital apartado 3. Apertura de ofertas/Partida 1 Apertura Finalizada/Consultar/Posición de oferta 2/Documento adjunto/ Subir oferta Grupo Alega.zip, Anexo 2.1.3.pdf). Quien emite la carta, es accionista y representante legal de la sociedad emisora, y además accionista y representante legal de la sociedad que es mencionada como la prestataria del servicio a IESPA. La carta aportada en la oferta emitida por IESPA y que tiene fecha 30 de abril de 2025 expone: "...Por este medio se certifica que la empresa grupo de Asesores Leitón y Gamboa nos prestó servicios de Contact Center desde el 10 de enero del 2020 hasta el 18 de febrero del 2023 (...) No se aplicaron multas y el servicio se recibió a satisfacción...M.B.A. Alberto Leitón Ovario, Apoderado General de IESPA S.A...".

No se puede dejar de lado que este órgano contralor, en otras resoluciones ha advertido: "...Por su parte, el numeral 132 de su Reglamento (RLGCP) señala que: "Un grupo de interés económico estará conformado por el conjunto de dos o más personas que mantengan cualquiera de las relaciones financieras, administrativas o patrimoniales significativas entre sí, conforme a los Lineamientos Generales para la aplicación del Reglamento para la calificación de deudores emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)." En este orden, si bien dichos lineamientos no regulan de forma expresa qué se entiende por grupo de interés económico o en qué consisten las diferentes relaciones identificadas como financieras, administrativas o patrimoniales, sí debe tenerse presente que el RLGCP tiene como finalidad, remitir a la normativa de la SUGEF para esa determinación. Partiendo de lo anterior, es importante tener en cuenta que los Lineamientos citados, sí mencionan que los grupos de interés deben cumplir con la documentación establecida en el Acuerdo SUGEF 5-04, que es el Reglamento sobre Límites de Crédito a Personas Individuales y Grupos de Interés Económico. No obstante dicho acuerdo fue derogado por el Reglamento sobre Supervisión consolidada, Acuerdo CONASSIF-16-22 del 26 de setiembre de 2022 y publicado en el Alcance del 18 de octubre de ese año. Precisamente, dicho Reglamento define como grupo de interés económico, el grupo conformado por dos o más personas físicas o jurídicas o una combinación de ambas, entre las cuales se de relaciones financieras, administrativas o patrimoniales significativas que permitan a una o más de esas personas ejercer control efectivo o influencia significativa en las decisiones de las otras personas jurídicas. Por su parte, el numeral 72 de ese mismo reglamento señala que un grupo de interés económico está conformado por el conjunto de dos o más personas que mantengan relaciones financieras, administrativas o patrimoniales significativas entre sí. Asimismo en el numeral 74 se establece la relación administrativa significativa. De esta forma existirá relación administrativa significativa cuando entre dos personas se presente entre otras las siguientes relaciones: dos personas jurídicas tienen en común el 30% o más de los miembros del órgano directivo o el gerente o apoderado generalísimo de una persona jurídica se desempeña como gerente o apoderado generalísimo en otra persona jurídica. A su vez, en el numeral 75 se establece la relación patrimonial significativa, que se evidencia entre otras, cuando dos o más personas jurídicas tienen en común dos o más personas que, en forma conjunta, controlan el 25% o más del capital social de cada una de ellas. La participación individual de las personas en el capital social de las personas jurídicas de que se trate se debe considerar a partir de un 5% inclusive. Además el Reglamento sobre límites a las operaciones activas, directa e indirectas de una entidad supervisada, Acuerdo SUGEF-4-22 regula dichas relaciones de forma similar (véase los artículos 17, 18, 19, 20). En ese orden de ideas, en el tanto se pueda verificar alguna de dichas relaciones, se estaría ante un GIE, por lo que no es necesario para los efectos de esta resolución que la SUTEL emitiera algún criterio sobre este punto específico(...) Hecha tal diferencia, se tiene entonces que, en el tanto una empresa logre demostrar una relación patrimonial, administrativa o financiera significativa, se está, para efectos de contratación pública ante un GIE sin que dicha agrupación requiera ser declarada por alguna entidad en particular para tenerla como tal...", ver resolución R-DCP-SICOP-1017-2024

En consecuencia, de todo lo que viene dicho es claro para este órgano contralor que se está en presencia de un grupo de interés económico en el tanto ambas sociedades tienen al señor Leitón Ocario como accionista y como representante legal. En una sociedad tiene 9 de 10 acciones y en la otra cinco de 10 y ostenta poder de representación en ambas.

Bajo esta línea de pensamiento esta carta de experiencia emitida por la sociedad de IESPA no podría ser tomada en cuenta en el tanto se presentan las condiciones de grupo de interés económico descritas supra, a lo cual se sumaría el conflicto existente en el hecho de que la satisfacción del servicio prestado se narra relacionando a ambas sociedades que conforman dicho grupo de interés económico. Se reitera que quien emite la carta, es accionista y representante legal de la sociedad emisora, y además accionista y representante legal de la sociedad que es mencionada como prestataria del servicio a IESPA. Por todo lo expuesto, no se puede tomar como válida para el requerimiento de admisibilidad del numeral 1.3 del pliego.

**4) Sobre la carta de GRUPO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SAMAR S.A. (SAMAR)**, como se indicó supra, en sede administrativa señaló la licitante que esta cumple (ver archivo denominado Estudio de ofertas vf.pdf (401.94 KB) visible en el mismo expediente, apartado Estudio técnicos de las ofertas/Consultar/Partida 1 Posición 2/No cumple/Jesús Alberto Arroba y Tijerino/No cumple/Archivo adjunto)). Al atender audiencia inicial, la Administración expuso: SAMAR: Se acredita una cantidad de 78 agentes, con fecha de ejecución de julio 2019 a diciembre 2024, por lo que se cumple con lo requerido en el pliego (ver expediente digital, apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/Consultar/Enviado/Listado de autos 805202500001370/Consulta/4.Detalle de respuesta/Contenido).

Para la adjudicataria, entendiéndose esta División que esa carta cumple indicando al atender audiencia inicial "... Grupo de Alimentos y Bebidas Samar del 14 de marzo de 2025 (2 meses antes de la apertura de ofertas): Hace constar servicio de Contact Center con 78 agentes. Tiempo consignado desde el 1 de julio de 2019 hasta diciembre de 2024. Es decir, si se supera el periodo de 24 meses y está dentro del margen de los últimos 5 años, si contabilizamos del 14 de mayo de 2020 hasta el 14 de mayo de 2022, por lo que, claramente, esta carta cumple los requisitos de tiempo y cantidad de agentes. Ahora bien, por la forma, el requisito también indicaba que debía contener lo siguiente: X Nombre del encargado del servicio. ✓ Nombre de la empresa que recibió el servicio ✓ Fecha y periodo durante el cual se brindó el servicio ✓ Descripción del trabajo ✓ Cantidad de interacciones (telefónicas, por correo electrónico, SMS) ✓ Cantidad de agentes del contrato X Herramientas utilizadas. Tenemos entonces que esta carta sí era admisible por cuanto daba fe de una experiencia válida y dentro de los parámetros requeridos, por lo cual, el único requisito que no cumplía era el consignar el "Nombre del Encargado del Servicio", así como las "Herramientas utilizadas". Claramente, un detalle menor como el indicado, es un tema subsanable y así se hizo por la Administración, toda vez que, como lo ha indicado este órgano contralor, los subsanes son viables cuando se trata de consignar hechos históricos. Es decir, la experiencia sí se adquirió, en los términos requeridos, por lo que era dable y oportuno subsanar la carta en cuanto a este requerimiento...", (ver expediente digital apartado Recursos de apelación tramitados por la CGR/Consultar/Enviado/Listado de autos 805202500001370/Consulta/5.Detalle de respuesta/contenido). Si bien la apelante no sustenta en su recurso cómo la carta cumple con lo pedido en el pliego, en criterio de este órgano contralor no ha sido controvertido por la contratante o la sociedad adjudicada que esta carta puede ser tomada como válida. Con esta tendría una carta válida de las 3 cartas de experiencia que pide la licitante en el numeral 1.3 del pliego.

**5) Sobre el resto de cartas aportadas por la empresa apelante en oferta:** No se hará análisis porque ella misma en su recurso expuso "...El Grupo Alega presenta en el anexo 2.1.3.2 doce cartas adicionales de experiencia en contac center para demostrar su amplia experiencia en contratos actuales con el sector público en Contac center. Estas cartas de experiencia se presentan por separado y con otro nombre para diferenciarlas de las cartas de admisibilidad solicitadas en el cartel, aunque no cumplan con el requisito de haber prestado el servicio con 70 agentes...". Su defensa se centró básicamente en las aportadas en el anexo 2.1.3 de comentario.

**6) Carta de Conexión Service traída adjunto con el recurso de apelación:** Esta está visible en la carpeta denominada SUBIR SICOP APELACION.zip, documento en formato pdf. Anexo 4. Tiene fecha 6 de junio de 2025, y expresa: "...la empresa Grupo Asesores Leitón y

Gamboa S.A. cédula 3-101-355261, nos brinda un excelente servicio en el área de Contac Center (Centro de llamadas) atendiendo alrededor de 105 mil llamadas entrantes entre los clientes de la empres KFC y Conexión Services en jornada 24/7 y realizando más de 31 mil interacciones mensuales...El servicio fue bueno y se dio desde 01 de agosto de 2017 hasta el 06 de junio 2025 con 76 agentes de servicio...". Es emitida por Gerardo Valverde Barrantes, no expresa que dicho señor sea el encargado del servicio, omite entonces indicar quién es el encargado del mismo. Además no menciona la redacción de la carta las herramientas utilizadas. Considera este órgano contralor que aportar esta carta con el recurso de apelación, no es contrario a derecho, se trata de una carta emitida en nuevos términos, nueva fecha y como hecho histórico que puede ser, resulta válida. Se añade eso sí que no se han aportado a esta División elementos fehacientes que invaliden el contenido de lo que la misma acredita, independientemente de que esta carta contenga información distinta a la aportada en la oferta.

Si bien no se omite dejar claro que la apelante no hace ejercicio en su acción recursiva para indicar cómo de frente al numeral 1.-3 del pliego, esta carta cumple con todos y cada uno de los requisitos, si destaca este órgano contralor que el hecho de indicar el encargado y el tipo de herramientas utilizadas como lo pide el pliego en numeral 1.3, parece tener relevancia para la contratante, no solo porque está en el pliego de condiciones que se consolidó, sino porque también ya había prevenido a la hoy apelante, referirse en sede administrativa a esos aspectos para otras cartas. Estas prevenciones y respuestas se pueden ver en el expediente digital, apartado Resultado de la solicitud de Información /Consultar/Nro. de solicitud 933519 Solicitud de Subsanción (0212025000100120)/ SOLICITUDES DE SUBSANACIÓN - Alega VF.pdf (150.53 KB)

Se le previno a la hoy apelante en ese entonces, "...Aportaron 15 cartas de experiencia, de las cuales se deben subsanar: Referencia - I.E.S.P.A: aportar Herramientas utilizadas Referencia - Grupo Alimentos y bebidas SAMAR: aportar el Nombre del encargado del servicio y Herramientas utilizadas...", y la prevención fue atendida mencionando: "...1. En relación con el perfil del oferente se solicita subsanar: 1.1. Información incompleta de IESPA se solicita aportar herramienta utilizada. Respuesta a Subsane: se utilizó la herramienta CRM XCALLY MOTION (Ver Anexo 1carta de IESPA) 1.2. Información incompleta de Grupo de Alimentos y Bebidas Samar se solicita aportar nombre de encargado del servicio y herramienta utilizada. (Ver Anexo 2)...", (ver en el expediente digital, apartado Resultado de la solicitud de Información /Consultar/Nro. de solicitud 933519/Resuelto/ Respuesta a Subsane ALEGA-Procomer 2025.pdf [232488 MB]).

Siendo entonces que quien apela no demuestra que esta nueva carta cumpla con estos requerimientos, nos encontramos de frente a otra carta que no podría ser tomada en cuenta. Si bien los 24 meses de ejecución del servicio continuos está dentro del rango ya descrito anteriormente en esta resolución, se observa satisfacción sobre el servicio y el número de llamadas entrantes, adolece de otras acreditaciones.

Así, de todo lo que se ha desarrollado en este criterio, se tiene que solo la carta de SAMAR, estaría cumpliendo con el punto 1.3 del pliego, por lo que quien apela no estaría cumpliendo con las tres acreditaciones que el numeral solicitó. Esto conlleva a que estemos de frente a una plica que no es elegible, procediendo entonces **declarar sin lugar** el recurso interpuesto al no cumplir ese requerimiento de admisibilidad y se confirma el acto de adjudicación dictado.

Finalmente, se omite pronunciamiento sobre los demás extremos alegados por las partes por carecer de interés para los efectos de lo que será dispuesto en la parte dispositiva de la presente resolución, toda vez que en razón de lo ya indicado y resuelto en este apartado no cambiaría la condición del adjudicado.

## 5. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	ELARD GONZALO ORTEGA PEREZ	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	19/08/2025 13:40	<b>Vigencia certificado</b>	21/05/2024 15:18 - 20/05/2028 15:18
<b>DN Certificado</b>	CN=ELARD GONZALO ORTEGA PEREZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ELARD GONZALO, SURNAME=ORTEGA PEREZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0931-0970		
<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>	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	19/08/2025 13:54	<b>Vigencia certificado</b>	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
<b>DN Certificado</b>	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
<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>	FERNANDO MADRIGAL MORERA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	20/08/2025 07:38	<b>Vigencia certificado</b>	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
<b>DN Certificado</b>	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
<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>	25/08/2025 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-01551-2025	<b>Fecha notificación</b>	20/08/2025 11:08