


**Emitir resolución de recursos**
**1. Generar resolución de recursos**

<b>Encargado</b>	Sinaí Arroyo Alfaro		
<b>Fecha/hora gestión</b>	19/09/2025 14:39	<b>Fecha/hora resolución</b>	19/09/2025 14:52
<b>* Procesos asociados</b>	Recursos	<b>Número documento</b>	8072025000001848
<b>* Tipo de resolución</b>	Fondo		
<b>Número de procedimiento</b>	2025LY-000005-0006400001	<b>Nombre Institución</b>	COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
<b>Descripción del procedimiento</b>	Contact center incluye plataforma tecnológica omnicanal y agentes de servicio		

**2. Listado de recursos**

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000001666	26/08/2025 16:14	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

**3. \*Resultando**

I. Que mediante auto No. 8052025000001802 de las catorce horas treinta y ocho minutos del veintisiete de agosto de dos mil veinticinco, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante para que se pronunciara sobre el recurso de objeción interpuesto. Dicha audiencia fue atendida por la Administración en el formulario electrónico correspondiente, según consta en el expediente digital del recurso de objeción.

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**

**Recurso 8002025000001666 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA**

**I. SOBRE EL FONDO. RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA, SOCIEDAD ANONIMA****i) Sobre los requisitos mínimos para participar. Sobre la experiencia y constancias requeridas. Partida 1 y 2. Criterio de División.**

En relación con el tema objetado, el documento denominado "Especificaciones Técnicas Contact Center 2026 agosto", regula lo siguiente: *"Sobre la experiencia: El oferente deberá contar con al menos 5 años de experiencia en el mercado costarricense brindando servicios de arrendamiento plataforma omnicanal y aporte de agentes de atención de canales omnicanal. Se deberá aportar declaración jurada, por cada uno de los servicios que brinda. (...) El oferente deberá aportar constancias de servicios ejecutados en los últimos 2 años, (enero 2023 a junio 2025), de contratos anuales de: 1. Arrendamiento de solución de contact center omnicanal. 2. Asignación de operadores de canales omnicanal (operadores de call center o contact center) (...)"*.

La recurrente indica que la presente licitación resulta ambigua, debido a que pide cotizaciones separadas para las licencias de software (CRM) y para el costo de los agentes humanos. Agrega que esto va en contra de la práctica común en otras licitaciones de Costa Rica, donde el costo del software suele estar incluido en el costo total del servicio. Además, menciona que el solicitar 5 años de experiencia en "arrendamiento de plataforma omnicanal" restringe la participación de los oferentes, ya que la mayoría de las licitaciones de centros de contacto se centran en la experiencia en la prestación del servicio en sí y no en el alquiler del software.

Adicionalmente, la recurrente menciona que la Administración debería centrar la experiencia en la prestación de servicios de centros de contacto en general y no en el arrendamiento de licencias. Argumenta que la experiencia solicitada de 5 años es excesiva y que un periodo de 2 años sería más apropiado, ya que se alinea con la duración típica de los contratos que se han realizado en otras licitaciones, ya que al separar la cotización de las licencias y exigir una experiencia específica en arrendamiento, la Administración encarece el servicio y viola los principios de igualdad y libre concurrencia en la contratación pública. En consecuencia, la recurrente solicita que se cambie el requisito de experiencia en Atención de Centro de Contactos y que las cartas solicitadas sean sobre este tipo de atención de los periodos en mención de enero 2023 a junio 2025.

La Administración manifiesta que lo que busca contratar es un servicio integral de contact center para atender a sus clientes de manera eficiente a través de múltiples canales como teléfono, correo electrónico, redes sociales y chat en línea. El objetivo es asegurar una comunicación consistente y sin pérdida de información. Para este fin, la institución requiere un servicio que combine dos elementos clave: el arrendamiento de una solución tecnológica omnicanal y la asignación de operadores especializados. Esto permite a la Administración no tener que comprar el software o las licencias, sino alquilarlo según la demanda.

Agrega que para garantizar que los proveedores tengan la experiencia necesaria, se ha establecido requisitos de admisibilidad claros. Aclara la Administración que si un proveedor solo ofrece agentes y utiliza la plataforma de otro cliente, aún puede participar y se aceptará como válida una única constancia de servicio si ésta demuestra que se han proporcionado ambos servicios de forma integral (plataforma y agentes) al mismo cliente, facilitando así el cumplimiento de los requisitos.

En virtud de lo expuesto, esta Contraloría General observa los requisitos de admisibilidad en relación con la experiencia y las certificaciones necesarias para acreditar dicha experiencia a través de los servicios prestados. En este sentido, se establece que el requisito mínimo de admisibilidad exige que el oferente demuestre una experiencia de al menos 5 años en el mercado, la cual debe ser verificada mediante una declaración jurada. Adicionalmente, se requiere como otro requisito de admisibilidad la presentación de certificaciones de los servicios ejecutados durante los últimos 2 años, abarcando el periodo comprendido entre enero de 2023 y junio de 2025.

Siendo así, esta División considera que lo solicitado en el apartado de requisitos de admisibilidad resulta inconsistente, dado que la Administración procura se demuestre la experiencia del oferente por medio de dos acciones distintas, una declaración jurada para un tiempo determinado y por otro lado, constancias de los últimos dos años, no estando claro la necesidad de ambos requerimientos, siendo que no justifica la solicitud inicial de 5 años de experiencia para, posteriormente, requerir únicamente la demostración de los últimos 2 años a través de constancias. Por lo que la Administración debe analizar este punto para que se realice una demostración efectiva y congruente del requisito de experiencia sin ambigüedades.

Ahora conforme lo expuesto, se declara **parcialmente con lugar** este punto del recurso de objeción interpuesto contra la cláusula 34 de los requisitos de admisibilidad a efecto que la Administración proceda a realizar los ajustes correspondientes. Deberá la Administración delimitar claramente en el pliego de condiciones requerimientos pertinentes e idóneos a fin de que los oferentes puedan acreditar su experiencia sin duplicidad, justificando el propósito de cada requisito,

**ii) Sobre los requisitos mínimos para participar. Sobre el supervisor de calidad y servicio al cliente. Partida 1 y 2. Criterio de División.**

En relación con el tema objetado, el documento denominado "Especificaciones Técnicas Contact Center 2026 agosto", regula lo siguiente: *"(...) Conocimiento en normas de mejores prácticas para Centro de Contactos, tal como: COPC (Customer Operation Performance Center) Deseables certificaciones PMP, ITIL, Scrum, ISO 9001 (...)"*.

La recurrente indica que los requisitos de experiencia y calificación profesional del personal deben ser exigidos al contratista una vez que la adjudicación ha sido confirmada, y no al oferente durante la etapa de licitación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 173 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (LGCP). A su vez, agrega la recurrente que la propia Contraloría General por medio de las resoluciones R-DCA-1285-2021, R-DCA-00936-2021 y R-DCA-386-2016 respalda la idea de que certificaciones como ISO y COPC deben ser consideradas como criterios de evaluación, y no como requisitos de admisibilidad, por lo que solicitar este tipo de certificados de forma obligatoria limita indebidamente la participación de potenciales oferentes.

En consecuencia, la recurrente solicita se modifique la cláusula para que se lea de la siguiente manera: *"Conocimiento en normas de mejores prácticas para Centro de Contactos, tal como: COPC (Customer Operation Performance Center), PMP, ITIL, Scrum, ISO 9001 u otro especializado en el área de Centro de Llamadas y/o Centro de Contactos y de mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de alta calidad"*.

La Administración manifiesta que el requisito de admisibilidad establecido dentro del pliego cartulario no pretende establecer el aporte de una o todas las certificaciones, únicamente establece que el supervisor deberá conocer normas para mejores prácticas en materia de centros de contacto, esto con la finalidad de que tenga un panorama amplio en la detección de mejoras y control, monitoreo y seguimiento de las mismas para la prestación del servicio. Aclara la Administración que dentro de dicho requisito se citan algunas de las posibles, pero bien pueden ser otras, ya que no se limita a ningún tipo de práctica. Siendo así, la administración se allana y modifica el requisito para que se lea de la siguiente manera: *" (...) u otro especializado en el área de Centro de Llamadas y/o Centro de Contactos y de mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de alta calidad"*.

Vistos los argumentos de las partes, puede concluir esta División que la Administración se allana a la pretensión de la recurrente pues acepta modificar la cláusula. Por lo anterior de conformidad con los artículos 40, 89 y 95 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP), así como los artículos 249 y 254 del Reglamento a dicha Ley (RLGCP), y al no observarse que con el allanamiento se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico se **declara con lugar** este aspecto del recurso de objeción.

Con respecto a que los requisitos deban ser demostrados por el personal en fase de ejecución, es un aspecto que no ha sido fundamentado por el recurrente, sin que se haya demostrado las razones del porqué requerir estos requisitos con la oferta, afectan la libre participación o bien otros de los principios de la contratación pública, por lo que este punto se **rechaza de plano**.

### iii) Sobre la evaluación de ofertas. Sobre la experiencia. Criterio de División.

En relación con el tema objetado, el documento denominado "Especificaciones Técnicas Contact Center 2026 agosto", regula lo siguiente: "Se otorgará 2 puntos por cada referencia, constancia, certificación que se aporte de servicios brindados en los últimos 2 años, (enero 2023 a junio 2025), de contratos anuales: 1. Arrendamiento de solución de contact center omnicanal. 2. Asignación de operadores de canales omnicanal (operadores de call center o contact center) Se evaluará en forma independiente por servicio. 10 puntos por cada uno. Se contabiliza a partir de la 4 constancia por cada servicio.(...) 20 puntos".

La recurrente indica que existe una contradicción entre lo solicitado por la administración en el apartado "34. Requisitos mínimos para participar" y lo solicitado en el presente punto "36. Evaluación de ofertas". Menciona la recurrente que en los requisitos mínimos se solicita que el oferente deberá contar con al menos 5 años de experiencia en el mercado costarricense brindando servicios de arrendamiento plataforma omnicanal y aporte de agentes de atención de canales omnicanal y para demostrar dicha experiencia, el oferente deberá aportar declaración jurada, por cada uno de los servicios que brinda, no obstante, agrega la recurrente que en el apartado de evaluación de ofertas se solicita que el oferente presente constancia de los servicios ejecutados, resultando esto contrario a la declaración jurada solicitada en el punto anterior, solicitando así 3 constancias por cada servicio, lo cual sería un total de 6 cartas lo que debe de presentar cada oferente.

Adicionalmente, menciona que en el apartado de evaluación de ofertas, se requieren 10 cartas en total para alcanzar el puntaje máximo, lo que eleva el número de constancias solicitadas de manera desproporcionada, resultando así en una inconsistencia por parte de la Administración, que aumenta progresivamente el número de cartas requeridas, no resultando coherentes y dificultan la participación de los oferentes. Agrega a su vez que la Administración está imponiendo obstáculos adicionales, lo que contradice el principio de transparencia y libre concurrencia en la contratación pública.

En consecuencia, la recurrente solicita que la Administración evalúe solo las cartas solicitadas por la experiencia de los servicios de Centro de Contactos o Contac Center por los 5 años solicitados inicialmente en la declaración jurada o en su defecto por las 3 cartas del servicio prestado por esta actividad o experiencia.

La Administración manifiesta que los requisitos establecidos no limitan la participación de los concursantes. Sostiene que es la Administración la que mejor conoce sus necesidades y tiene la facultad para establecer criterios de evaluación que le permitan seleccionar la oferta más conveniente para el interés público. Siendo así, manifiesta que la administración estableció el criterio de evaluación de "Experiencia" para puntuar de forma adicional a los oferentes que demuestren experiencia en el arrendamiento de soluciones de contact center omnicanal y la asignación de operadores, por lo cual, el pliego de condiciones permite a los oferentes que hayan brindado ambos servicios de forma integral, utilizar una única constancia para obtener la puntuación completa en ambos puntos del criterio de experiencia.

Aunado a lo anterior, observa esta División que la Administración en el apartado de requisitos de admisibilidad, solicita la acreditación de experiencia mediante constancias de servicios prestados, requiriendo un mínimo de 3 constancias por cada servicio cotizado. A su vez, se establece en el apartado de evaluación de ofertas que el factor de experiencia otorgará 2 puntos por cada referencia, constancia o certificación de servicios brindados que se aporte, las cuales se contabilizarán a partir de la cuarta constancia por cada servicio. Por consiguiente, se entiende que el oferente deberá presentar un mínimo de 3 constancias de los servicios brindados para satisfacer los requisitos de admisibilidad, y todas las constancias adicionales presentadas después de la tercera serán consideradas para la obtención del puntaje indicado en el apartado de evaluación de ofertas.

En este orden considera esta División que la empresa objetante incurrió en una falta a su obligación de fundamentación, al no aportar elementos que respalden su solicitud de modificación, al no observarse inconsistencia alguna. Sobre este aspecto, corresponde a la parte recurrente demostrar de manera suficiente que el sistema de evaluación carece de proporcionalidad, pertinencia o aplicabilidad, siendo que este de entrada no limita la participación al concurso. Así, no basta alegar que un factor es desproporcionado o que no se justifica su inclusión, sino que debe acreditarse con elementos técnicos o de mercado que el diseño del sistema afecta la competencia o carece de sustento, o bien que estos factores no otorgarán un valor agregado en la selección del mejor oferente.

En el presente caso, la empresa objetante no desarrolla un análisis que demuestre cómo la cantidad de solicitudes de las referencias, constancias o certificaciones que solicita la Administración para el factor de evaluación afecta las características del sistema, o bien que se esté brindando puntaje a los mismos requisitos de admisibilidad, ni aporta prueba que acredite que el peso otorgado a la experiencia resulta improcedente para este objeto contractual. Sus argumentos se limitan a manifestaciones generales sin respaldo probatorio ni propuesta alternativa concreta que atienda de mejor manera el interés público. En consecuencia, este órgano contralor considera que el recurso carece de fundamentación suficiente en este extremo, por lo que corresponde el **rechazo de plano** de la objeción planteada.

### iv) Sobre la evaluación de ofertas. PYMES. Criterio de División.

La recurrente indica que la Administración no incluyó dentro del apartado de evaluación de ofertas el criterio para fomentar la participación de empresas PYMES, a pesar de que la Ley General de Contratación Pública (LGCP) en su artículo 23 lo exige. Agrega que de acuerdo a lo anterior, la Administración debe otorgar un puntaje adicional de hasta un 10% a las PYMES en los procesos de licitación, con el objetivo de fomentar su desarrollo.

Asimismo, la recurrente añade que ha sido criterio de esta Contraloría General que las Administraciones tienen la obligación de promover criterios sociales y económicos, tales como la inclusión de PYMES, siempre que resulten aplicables al objeto del contrato y se haya realizado un estudio de mercado previo, debiendo la Administración justificar su determinación de manera explícita y motivada. Por consiguiente, la recurrente solicita que se amplíe el criterio de evaluación para otorgar un puntaje a las empresas PYMES o, en su defecto, que la Administración justifique la omisión de su inclusión.

La Administración manifiesta que decidió no incluir un criterio de puntuación adicional para las pequeñas y medianas empresas (pymes) en su proceso de contratación, a pesar de que este factor puede incentivar el desarrollo regional y la generación de empleo. La razón principal para esta decisión es que el servicio, que se prevé ejecutar en la Gran Área Metropolitana, no tiene una conexión directa con el fomento de la economía en regiones específicas. Siendo así, la administración no considera obligatorio aplicar este factor de puntuación a todas las

contrataciones, por el contrario, alega que su uso debe estar justificado por la naturaleza del contrato y los objetivos del proyecto. En este caso particular, la institución no cree que otorgar una ventaja a las pymes sea relevante o necesario para cumplir con los fines del contrato, y considera que otros factores, como la inclusión de grupos de población vulnerable, podrían ser más apropiados para agregar valor al servicio.

Visto lo indicado por la objetante de frente a lo indicado por la Administración licitante respecto a la inclusión del rubro de PYMES dentro de la metodología de evaluación, es criterio de este Despacho que ciertamente se echa de menos el criterio técnico que motive y justifique la ausencia de regulación en el factor de evaluación a la condición de PYME, considerando el objeto contractual, dado que la Administración en la respuesta a la audiencia especial no ha sido amplia en desarrollar las razones que justifican desde una lectura de mercado que para este objeto no cabría ponderar el factor de PYME.

En ese sentido, la Administración deberá valorar ampliamente las razones por las cuales opta por no incluir el rubro de PYMES en la calificación de las ofertas; análisis que deberá ser incorporado en el expediente respectivo. Aunado a lo anterior, resulta necesario que la Administración determine si de frente al objeto contractual y a la realidad del mercado existen empresas con condición de PYMES que puedan eventualmente participar en la contratación que nos ocupa y no quede simplemente como una decisión discrecional de la Administración sin respaldo previo.

Lo anterior adquiere relevancia ya que para no tener por incorporado cláusulas referentes a las Pymes en un cartel, resulta de igual manera necesario un estudio previo de la Administración que establezca con claridad no solo la procedencia de no requerir específicas condiciones de este tipo sino además su no vinculación con el objeto, lo cual se echa de menos en el presente caso.

Así las cosas, y en razón de todo lo expuesto, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este aspecto, a fin de que la Administración incorpore al expediente del concurso un estudio mediante el cual justifique de corresponder la no inclusión del factor PYME dentro de los factores de evaluación, ello de frente al objeto contractual y la realidad del mercado, tal y como fue expuesto anteriormente.

**II. CONSIDERACIÓN DE OFICIO.** De conformidad con el artículo 11 y el Capítulo IV, ambos del 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 en curso, 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.

## 5. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	SINAI ARROYO ALFARO	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	19/09/2025 14:43	<b>Vigencia certificado</b>	01/09/2022 09:04 - 31/08/2026 09:04
<b>DN Certificado</b>	CN=SINAI ARROYO ALFARO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=SINAI, SURNAME=ARROYO ALFARO, SERIALNUMBER=CPF-04-0238-0355		
<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>	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	19/09/2025 14:52	<b>Vigencia certificado</b>	29/11/2023 09:19 - 28/11/2027 09:19
<b>DN Certificado</b>	CN=EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=EDGAR RICARDO, SURNAME=HERRERA LOAIZA, SERIALNUMBER=CPF-01-0884-0876		
<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>	24/09/2025 23:59	<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-01759-2025	<b>Fecha notificación</b>	19/09/2025 14:54
---	------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	------------------