

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA				
Fecha/hora gestión	09/10/2025 14:29	Fecha/hora resolución	09/10/2025 19:34		
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000001998		
* Tipo de resolución	Fondo				
Número de procedimiento	2025LY-000005-0005900001	Nombre Institución	JUNTA ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO NACIONAL		
Descripción del procedimiento	Gestión de la Mesa de Ayuda				

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000001834	17/09/2025 18:40	LUIS EDUARDO MATAMOROS GONZALEZ	SOPORTEPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica
8002025000001812	13/09/2025 15:37	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Sin lugar (Ley 9986)	Por falta de fundament

Emitir el por tanto de la resolución

3. *Resultando

I. Que por medio del auto No. 8052025000001941 del 18 de setiembre de 2025, este órgano contralor le confirió audiencia especial a la Administración, la cual fue atendida según consta en el expediente.

4. *Considerando

Recurso 8002025000001834 - SOPORTEPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA

Recurso presentado por Soportexperto.com Sociedad Anónima a través de su apoderado generalísimo sin límite de suma, señor Luis Eduardo Matamoros González. **Legitimación.** Indica la objetante que su representada cuenta con más de 20 años de estar en el mercado nacional atendiendo soporte técnico de equipo similar o superior. **Criterio de la División.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la LGCP todo potencial oferente puede objetar el pliego de condiciones. Por su parte, el artículo 253 del RLGCP establece que la simple interposición del recurso permitirá presumir su interés en participar. Acorde con lo expuesto se admite el recurso para trámite.

1) Sobre el sistema de calificación (certificación extendida por el INAMU). La objetante señala que en el pliego de condiciones se pide contar con certificación de la norma vigente INTE G38:2021, INAMU (2%). Se otorgará un 1% a los oferentes que cuenten con esta certificación en alguno de sus niveles: bronce, plata u oro. La norma se enfoca en la promoción y acciones afirmativas para la igualdad de género en el ámbito laboral. A los oferentes que dentro del personal propuesto incluyan personas del género femenino se asignará puntaje adicional 0.25% por cada persona hasta un máximo de 1%. La Administración en su estudio de mercado previo a la publicación del pliego no validó la pertinencia, razonabilidad ni viabilidad de la citada certificación. En el estudio de mercado se analizan precios, pero también requisitos técnicos y generales. La certificación mencionada conocida como el “sello de igualdad de género del INAMU” no es un requisito rápido de obtener, pues el proceso supone: elaboración y presentación de un diagnóstico organizacional en igualdad de género, implementación de un plan de acción de materia de igualdad de género, cumplimiento de política, capacitaciones y ajustes organizativos. Lo anterior es comprobable con el documento “esquema para la certificación en igualdad de género en el ámbito laboral” disponible en el sitio web del INAMU. Este proceso puede durar entre 6 y 12 meses. Al no haberse contemplado en el estudio de mercado, los potenciales oferentes no tuvimos conocimiento previo de la exigencia, lo que impidió hacer en tiempo y forma las gestiones necesarias. Se pide modificar el pliego para que este requisito no sea obligatorio ni de evaluación, sino que pueda ser presentado después de la adjudicación o durante la ejecución contractual, en un plazo razonable, garantizando así la concurrencia. Se cita la resolución R-DCP-SICOP-01560-2024 del 9 de octubre sobre el factor de evaluación PYME. La Administración, atendió la audiencia a través de la Proveeduría. El requisito cuestionado no constituye un requisito de admisibilidad, sino de evaluación, dentro de los criterios sustentables. Su inclusión no limita la participación de los oferentes, ya que en ningún momento se establece como condición indispensable para presentar oferta, sino como un elemento opcional que otorga puntaje adicional a aquellas empresas que cuenten con certificación de la norma Vigente INTE G38:2021, INAMU y referente a alguno de los Sellos de Igualdad de Género en sus niveles de: Bronce, Plata u Oro, respectivamente, como reconocimiento a su compromiso y cumplimiento. Según el artículo 232 del RLCF la Administración está obligada y facultada a promover la incorporación de criterios sociales, ambientales, económicos y de calidad en los procesos de contratación pública, siempre que resulten acordes al objeto contractual. Este criterio se enmarca en promover políticas públicas de inclusión e igualdad de género, sin que ello restrinja la libre concurrencia.

Criterio de la División. Esta norma se incluye como parte de “criterios de compra pública estratégica”, “igualdad entre hombres y mujeres”. Según la información de la página web del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, la INTE G38-1:2021 es una norma para la “promoción para la igualdad de género en el ámbito laboral” aprobada el 12 de noviembre de 2021, es decir hace prácticamente 4 años, de donde no es admisible argumentar que no es una certificación rápida de obtener y que de haber conocido que se pediría se habría iniciado antes el proceso. Tampoco es admisible señalar que esta condición puntual debió ser validada en un estudio de mercado. El estudio de mercado brinda información, pero no significa que todas las condiciones deben “validarse” de esa manera, menos si se trata de condiciones no técnicas, sino más bien vinculadas a políticas públicas que precisamente lo que pretenden es promover ciertos cambios. El artículo 34 de la LGCP reconoce a los estudios de mercado el valor de obtener precios de referencia y establecer la existencia de bienes, obras y servicios, no de validar si las empresas tienen o no alguna certificación en particular. Se trata de una condición puntuable que concede 1 punto si se cuenta con la certificación en cualquier nivel, porque la norma tiene categorías evolutivas (bronce, plata, oro) y un 0,25 por cada mujer que sea parte del personal propuesto hasta un 1%. La Junta defiende lo pedido indicando que es un puntaje adicional (no condición obligatoria) y que la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda incluye el criterio en la caja de herramientas ambientales, sociales y económicas, considerándolo un criterio vigente e importante cuando exista un riesgo de discriminación o se trate de sectores en los cuales históricamente ha existido baja participación de mujeres. En este punto se notan cuatro inconsistencias que la Junta debe resolver. La primera obedece a que admite la certificación en cualquier nivel, incluso el 1, pero luego para asignar el otro 1% exige el segundo nivel que es cuando ya se cuenta con acciones afirmativas. El primer nivel es “promover” la igualdad, mientras que el segundo nivel es “implementar” acciones afirmativas para cerrar las brechas de género. Acciones afirmativas que comprenden la contratación de mujeres. Si bien la norma data del año 2021 debe reconocerse que se trata de un proceso gradual, en el cual las empresas deben ser movidas a avanzar, sin que resulte conveniente mezclar en un mismo

apartado distintos niveles. La segunda inconsistencia es que en el pliego de condiciones se piden 7 personas, 6 técnicos de mesa y 1 encargado de la mesa de ayuda, pero se pretende puntuar hasta 4 mujeres, es decir, más del 50% del personal que llegaría a asignarse, cuando el criterio de la Dirección de Compra Pública indica: *“El equipo de personas propuesto para el cumplimiento de actividades contractuales se compone de al menos 30% de mujeres como medida de promoción de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres”*. La tercera inconsistencia es que la Dirección de Compra Pública indica que este criterio es especialmente importante en aquellos servicios que impliquen riesgo de discriminación o bien sectores con una histórica baja participación de mujeres y la Junta no comenta ninguno de esos factores en su justificación, omite mencionarlos. Se limita a decir que deben disminuirse las brechas de género, eliminar conversaciones sexistas, actitudes discriminatorias o de acoso laboral, para lo cual sin lugar a duda pueden existir otras acciones más vinculadas al nivel bronce, de promoción de políticas. La cuarta inconsistencia es que cita el artículo 232 del RLGCP como la base de una “obligación” para incorporar criterios sociales, ambientales y económicos, cuando la citada norma está reservada a los “convenios marco” que no es el caso. A este punto, lo que resulta aplicable es el artículo 46.b) del RLGCP, al indicar que la contratación pública estratégica deberá articular los objetivos de la política pública en materia social, ambiental, económica y de innovación. Acorde a lo expuesto, para este punto el recurso se declara parcialmente con lugar, a efecto que la Junta del Registro Nacional resuelva por escrito y antes de la recepción de ofertas las inconsistencias apuntadas, sin olvidar que ningún criterio de esta naturaleza procede de manera automática.

2) Sobre la certificación ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental. La objetante manifiesta que en el pliego se pide contar con la certificación ISO 14001-Sistemas de gestión ambiental, ante lo cual indican que si bien la protección ambiental es un principio compartido la certificación no es la única vía para cumplir dicho objetivo. La exigencia de esta certificación limita la participación de oferentes, especialmente en sectores como el de tecnología, donde la prestación del servicio no implica actividades industriales de alto impacto ambiental. Otras acciones pueden ser contar con políticas internas de gestión de residuos, contratar un agente gestor de residuos autorizado, políticas corporativas de uso racional de recursos, programas de capacitación interna sobre sostenibilidad. Además los técnicos prestarán el servicio en las instalaciones del Registro Nacional, por lo que la gestión ambiental más relevante corresponde a la entidad, que es quien administra las instalaciones, el consumo de recursos y la generación de residuos. Se pide eliminar la certificación. La Administración menciona que no es un requisito obligatorio. La certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental (SGA), es un estándar internacionalmente reconocido que garantiza la existencia de un sistema de gestión ambiental con procedimientos, registros y auditorías externas, lo cual otorga objetividad y trazabilidad en la verificación del cumplimiento ambiental. Lo que se busca es sentar un precedente para motivar que las empresas se comprometan en tener una efectiva gestión ambiental. Las políticas internas, programas de capacitación y otros documentos pueden reflejar buenas prácticas pero no ofrecen la garantía de cumplimiento sistemático que ofrece la certificación. La base normativa es lo dispuesto por el artículo 56 del RLGCP que faculta a la Administración a incorporar criterios estratégicos como la sostenibilidad ambiental. **Criterio de la División.** En relación con este aspecto, se coincide en la relevancia de la dimensión ambiental aplicada a la contratación pública y con el hecho que es un criterio que puede incorporarse con la debida justificación, según el objeto que se trate; no obstante, algunos comentarios. Primero, se trata de la prestación de servicios y no de la provisión de bienes cuyo proceso de fabricación suponga un alto impacto ambiental o la necesidad de recaudos especiales en la gestión ambiental. Segundo, el fundamento normativo no sería el artículo 56 “incorporación de criterios bajo lectura de mercado” sino más bien del artículo 48 y su vinculación con “políticas públicas”. Ahora bien, llama la atención que la Junta cita la caja de herramientas y las guías en la dimensión social, no así en la dimensión ambiental por lo que se desconoce si para este tipo de contrato, prestación de servicios, resulta pertinente contar con una empresa certificada ISO 14001. Tercero, aún cuando la empresa no lleve razón al indicar que los servicios se prestaran directamente en el Registro Nacional y que por ende prácticamente no es relevante conocer cuáles prácticas siga la contratista, lo cierto es que son servicios y la Junta no hace ningún análisis al respecto. En consecuencia, para este punto el recurso se declara con lugar, por falta de fundamentación se elimina la certificación ISO 14.001 gestión ambiental, adecue la Administración el sistema de calificación pudiendo integrar algunas buenas prácticas como las mencionadas por la objetante o bien otro replanteamiento según el interés en relación con el objeto de mérito.

3) Sobre la declaración jurada relativa al género de la persona propuesta. La objetante indica que en criterios sustentables se pide una declaración jurada emitida por la persona propuesta en la que manifieste su género acreditado al momento de nacimiento, lo que está fuera de lugar, es ajeno al objeto contractual y carece de razonabilidad. Es una exigencia discriminatoria y atenta contra los derechos fundamentales de las personas trabajadoras. Se pide su eliminación. La Administración contesta que para acreditar “de forma menos formal” el cumplimiento de inclusión de personas del género femenino, en caso de que se invoque la certificación INTEG38:2021, se pide la declaración

jurada emitida por la persona propuesta donde indique su género acreditado al momento de nacer. Se pretende evitar la discriminación laboral del género femenino. **Criterio de la División.** Efectivamente, en el pliego de condiciones, bajo el título de “criterios de compra pública estratégica” se incluyen “criterios sociales” y se invoca “igualdad entre hombres y mujeres”, a partir de lo cual se pide aportar declaración jurada emitida por la persona propuesta (para hacerse acreedor al puntaje adicional) en la que manifieste su género acreditado al momento de nacimiento. Lo primero que debe indicarse es que sexo se refiere a las características biológicas y fisiológicas con las cuales nacen las personas, en el tanto que género es una construcción social y cultural que establece los roles, comportamientos, actitudes y expectativas que una sociedad considera apropiada para hombres y mujeres; de ahí que no podría solicitarse indicar el género acreditado al momento del nacimiento. En cuanto al sexo, debe también considerarse que se trata de una información suprimida de la cédula de identidad por decisión del Tribunal Supremo de Elecciones, permaneciendo únicamente a nivel de Registro Civil. Por su parte, el Código de Trabajo en su artículo 404 prohíbe toda discriminación laboral por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, condición de salud, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga. La información sobre sexo y género corresponde al ámbito íntimo de la persona como para pretender solicitar una declaración jurada que revele la condición al momento de nacer. Es una exigencia que bajo la justificación de promover la inclusión femenina genera una práctica discriminatoria que atenta contra la autonomía de la persona y su dignidad, violentando el principio de no discriminación. No puede forzarse a una persona a revelar información sensible que puede no coincidir con su actual identidad de género. En consecuencia, para este extremo el recurso se declara parcialmente con lugar para que se replantee este requisito o bien se elimine, según las consideraciones dadas.

4) Sobre las contradicciones en el sistema de evaluación. La objetante señala que la experiencia adicional del personal, que se puntúa, debe ser distinta de la experiencia obligatoria. Así en el punto 8.2 se pide al encargado de la mesa de ayuda: *“h) Contar con título o certificado que demuestre que cuenta con capacitación de alguna herramienta de gestión de Service Desk o Help Desk (como por ejemplo Aranda Service Desk, ASDK), con un mínimo de 16 horas de duración. Debe aportarse certificado en que se indique el número de este y la empresa que lo acredita”*. Y después en “experiencia adicional del personal se pide: *“Experiencia de al menos 2 años en el uso de los módulos de Aranda Service Desk ASDK versión 8 o superior o Aranda Query Manager AQM versión 8 o superior; o bien, un curso brindado por los representantes de Aranda Software en Costa Rica, para las herramientas antes mencionadas, con una duración mínima de 16 horas. Se asignará 0.50% por la experiencia o curso que tenga en cada herramienta, hasta un máximo por este concepto de 1%”*. En el pliego además se lee: *“Cabe indicar que si el título de curso o experiencia solicitada en este punto, fueron aportados para el cumplimiento de requisitos de admisibilidad, **NO** se tomará en consideración para la asignación de puntos adicionales”*. Como se observa el pliego es reiterativo sobre la certificación de los módulos de Aranda, por lo que no existe una forma de obtener los puntos adicionales. Se sugiere la siguiente redacción: *“Para demostrar la experiencia en la herramienta para los puntos adicionales se presente una declaración jurada de contar con al menos 2 años de experiencia en el uso de los módulos de Aranda Service Desk ASDK versión 8 o superior o Aranda Query Manager AQM versión 8 o superior”*. La Administración expone que en ninguna sección del pliego de condiciones existen certificaciones o bien títulos que se soliciten de manera “repetida”, ni tampoco que promuevan una reutilización de los mismos certificados presentados y evaluados en la etapa de admisibilidad, para ser calificados en una segunda ocasión, también en la sección de experiencia o formación adicional, ya que esto eliminaría el carácter competitivo del procedimiento, dado que todas las ofertas obtendrían ese puntaje de forma automática con el mismo certificado o título. El objetivo de solicitar certificaciones y experiencia adicionales es garantizar que el personal asignado posea conocimientos actualizados y comprobables en herramientas tecnológicas críticas, tales como: Microsoft 365 Endpoint Administrator Associate (MD102), CompTIA A+, Aranda Service Desk o Aranda Query Manager, entre otras más, pero sin limitar dicha participación para los oferentes en este pliego de condiciones.

Criterio de la División. En relación con el primer aspecto, punto 8.2 efectivamente existe una contradicción que no se resuelve con indicar que si el título del curso fue aportado en la experiencia obligatoria no cuenta para la experiencia puntuable. La contradicción radica en que para la experiencia obligatoria se pide contar con experiencia en alguna herramienta de gestión del service desk o help desk, como por ejemplo, Aranda Service Desk, con un mínimo de 16 horas. Y luego, en la experiencia puntuable se pide experiencia de al menos 2 años en el uso de los módulos de Aranda Service Desk o bien un curso impartido por los representantes de Aranda Software en Costa Rica con una duración mínima de 16 horas. En consecuencia, para este apartado el recurso se declara con lugar, proceda la Junta a indicar cuáles cursos o experiencia específica podrían conceder puntaje a los oferentes y cómo se acredita y elimine cualquier condición que pueda confundirse con una condición obligatoria de cumplir.

5) Sobre las faltas graves. La objetante señala que en el pliego de condiciones se contempla una tabla con la clasificación de las faltas graves. El punto 2, *“Brindar información incorrecta al AC, respecto a los casos u otras tareas que le han sido asignados y su estado”* no debería quedar de forma subjetiva sino que cubrir aquellos casos en los cuales exista una intención de ocultar información o de provocar una decisión incorrecta para el Administrador del contrato. Se sugiere la siguiente redacción: *“Brindar información incorrecta al AC, que se demuestre que adrede se le esté brindando información incorrecta, y que no existe una intención por parte del personal, que sea causal de afectar el servicio.”* Por su parte, el punto 3 indica: *“No acatar instrucciones establecidas por el encargado de mesa de ayuda, el Administrador de contrato titular o suplente, o bien por la jefatura del STI.”* De indicarse que se trate de instrucciones que no transgredan la ética y los alcances del servicio. Se solicita incluir cuáles son las Instrucciones que no se acaten, que podrían ser causales de esta falta grave, y su justificación de la afectación directamente al servicio y al contrato. Sobre el punto 6 indica: *“Incumplimiento de alguna norma del Manual de normas de Aseguramiento de la Información.”* Y el punto 7 *“Incumplimiento de directrices, guías, manuales, procedimientos e instructivos de la DIN.”* El Manual de Normas de Aseguramiento de la Información e instructivos de la DIN, es extenso y aplica a diferentes áreas del negocio, de donde se solicita indicar de manera específica los alcances que serán considerados en este contrato para que los oferentes y futuro contratista tengan claro los lineamientos que se tienen que acatar dentro de este servicio, o bien, se brinde una capacitación del Manual y los lineamientos que tengan relación con el alcance de este servicio. De igual forma deberá de precisar el cartel la metodología concreta para documentar dichos incumplimientos. La Administración contesta en cuanto al punto 2 que el tema no es propio de una objeción, sino más bien de una aclaración, y propone la siguiente nota aclaratoria: *“Se considera falta grave según los indicado en la tabla, cuando el personal destacado o los recursos de respaldo (Back-up), proporcionen información imprecisa, incompleta o errónea al encargado de la Mesa de Ayuda, al Administrador del Contrato (AC) titular o sus suplentes, a la Jefatura del Departamento STI, funcionarios de la institución o bien usuarios externos que reciban los servicios de la Mesa de Ayuda, una vez determinado por parte de la Administración, que dichas acciones obedecen a alguna de las siguientes situaciones: Ocultar información relevante para el esclarecimiento de un hecho o para entorpecer la resolución de casos. 2- Comunicar datos erróneos con el objetivo de afectar la toma de decisiones o solución de casos. 3- Generar inconsistencias en escenarios donde sea necesario verificar la realidad de los hechos entre las partes involucradas. 4- Provocar afectación o daño a la institución, funcionarios, colaboradores del Departamento STI, DIN, compañeros de contrato o usuarios externos que requieran los servicios de la Mesa de Ayuda. Medios de prueba para evidenciar la conducta y garantizar objetividad y debido proceso: 1- Entrevistas y comunicaciones: presenciales o virtuales (videoconferencias), así como interacciones en aplicaciones de mensajería, videollamadas, conversaciones por Microsoft Teams o correos electrónicos dirigidos a colaboradores de la Mesa de Ayuda, contratistas, funcionarios o personas externas vinculadas al servicio. 2- Testimonios: corroboración de datos con personas presentes durante los actos o de usuarios que hayan requerido los servicios de la Mesa de Ayuda y puedan dar fe de lo ocurrido. 3- Informes documentales: informes de desempeño, de registros de ingreso y salida de cumplimiento del horario de la prestación del servicio, de cumplimiento de horarios de almuerzo, de evaluaciones realizadas por el AC titular o sus suplentes, informes de la gestión de la Mesa de Ayuda y de resultados de encuestas de satisfacción de los usuarios. Estos insumos permitirán identificar contradicciones o inconsistencias en la información suministrada y, de acreditarse el incumplimiento, se procederá con la aplicación de la penalidad establecida. Cabe indicar que basta el contar con uno solo de los medios indicados anteriormente que identifique y pruebe el hecho o bien acción ocurrida, no es necesario la comprobación por medio de los tres de forma simultánea”*. Con respecto al punto 3 señala que las instrucciones se relacionan con las actividades y tareas propias del contrato, por lo que es imposible detallar las instrucciones, toda vez que depende de los casos que deban ser atendidos. Sobre los puntos 6 y 7 indica que son aspectos a abordar con el contratista, porque no afecta a ningún oferente. Finalmente, en cuanto a la metodología la entidad aclara que para las denominadas faltas graves, se establecen penalizaciones en función del costo por día del personal que comete la falta, y no de la facturación mensual por el servicio.

Criterio de la División. En cuanto al punto 2, penalizar la Junta el brindar información incorrecta no es algo subjetivo, ni tampoco requiere de “intencionalidad”, de “dolo” como pretende el objetante con su propuesta. En consecuencia, para este punto el recurso se declara sin lugar. Sin embargo, la Junta estima el cuestionamiento como una “aclaración” y completa el punto en cuestión. Teniendo en cuenta el nuevo texto, se recomienda a la Junta revisar el punto 2 (Comunicar datos erróneos **con el objetivo** de afectar la toma de decisiones o la solución de casos) porque el suministro de datos erróneos bien podría no tener la intención de afectar la toma de decisiones ni la solución de casos y aún así constituir falta grave, ya que aún sin una intencionalidad los efectos sobre el servicio pueden ser negativos. Por otra parte, la Junta enlista medios probatorios de la conducta lo que no es sinónimo de la metodología o procedimiento a seguir en caso que se presente una conducta

susceptible de ser falta grave. En consecuencia, para este punto específico de metodología el recurso se declara con lugar, defina la Junta el procedimiento a seguir ante eventos de esta naturaleza. Para el punto 3 tampoco resulta admisible lo señalado por la objetante al pedir que se indique que la penalización está referida a no seguir instrucciones siempre que no riñan con la ética y los alcances del servicio, porque en una relación contractual que debe estar marcada por la buena fe de ambas partes esa ética se presume y lo contrario tendría que estar debidamente documentado. Ahora bien, si recibida una instrucción el técnico o encargado de mesa la estima incorrecta es un aspecto que debe ser conversado y de no resolverse dejar constancia por escrito o bien escalar a otro nivel, según sea definido por la Junta. Siendo el objeto del contrato dinámico pues los eventos que deben ser atendidos pueden ser muy diversos no procede que la objetante solicite indicar cuáles instrucciones, de no acatarse, pueden generar penalización, porque ello depende del asunto involucrado. No obstante, considerando que se trata de temas que pueden conducir a penalizaciones una alternativa que puede valorar la Junta es una suerte de bitácora (física o digital) que permita documentar los eventos que puedan darse, esto dentro de la metodología que establezca. Para este punto el recurso se declara sin lugar. En relación con el punto 6, la objetante solicita indicar de manera específica cuáles partes del Manual de Normas de Aseguramiento de la Información serán aplicables, lo que tampoco resulta procedente en el nivel de detalle exigido. Tratándose de normativa aplicará lo que resulte pertinente al objeto contratado. Sin embargo, no puede la Junta justificar su posición indicando que es un tema de “contratista” y no de “oferente” porque el propósito es que el pliego de condiciones cubra todos los aspectos que resulten necesarios para una exitosa ejecución contractual. Para este punto el recurso se declara sin lugar.

Recurso 800202500001812 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA

Recurso presentado por Grupo Asesores Leitón y Gamboa, Sociedad Anónima. a través de su apoderada general señora María Eugenia Leitón Araya. **Legitimación.** Indica la objetante que su representada es una empresa con más de 22 años de fundada y con experiencia en Atención de Usuarios, clientes y proveedores de Centro de Contactos y Soporte técnico en instituciones públicas como MEIC, JPSJ, SUTEL, IMAS, Municipalidad de Heredia, Operadora de Pensiones del Banco Popular, CONAPAM, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Poder Judicial, IFAM, entre otras. **Criterio de la División.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la LGCP todo potencial oferente puede objetar el pliego de condiciones. Por su parte, el artículo 253 del RLGCP establece que la simple interposición del recurso permitirá presumir su interés en participar. Acorde con lo expuesto se admite el recurso para trámite.

1) Sobre la experiencia adicional del oferente. La empresa objetante solicita eliminar la experiencia adicional al oferente, experiencia adicional al personal y formación adicional por requisitos de admisibilidad. La objetante cita el artículo 95 del RLGCP relativo a muestras. Posteriormente, transcribe el punto 7 sobre la justificación de la necesidad y su vinculación con la planificación institucional, que se refiere a la necesidad institucional, a las razones que justifican la solución escogida. En el estudio de mercado no se contempló si las empresas tienen o utilizan el sistema ARANDA. En la resolución R-DCP-SICOP-00771-2024, relacionada con los requisitos técnicos del personal requerido para evaluación adicional se dice que si no existe ninguna justificación o argumentación técnica para el requerimiento y si en el estudio de mercado no se señaló que existan varias empresas que cumplan con esa certificación, considera que está siendo impuesta sin estudios reales. La Administración menciona que se trata de un contrato a 48 meses y que el costo por ese plazo de 4 años será de ₡594.658.341,06. Además, explica que la experiencia adicional del oferente, del personal, así como la formación adicional del personal no son aspectos de admisibilidad sino puntuables. La Junta invoca la potestad discrecional para establecer las condiciones del pliego de condiciones que requiere para el buen fin del objeto requerido. Agrega que: *“Con el fin de garantizar la correcta y oportuna atención de las solicitudes de servicio, atención de requerimientos, incidentes, problemas, tareas y gestión de cambios que plantean los usuarios de la institución, relacionados con el hardware y software del equipo de cómputo que utilizan de forma cotidiana en el desarrollo de sus labores, se requiere dotar de los recursos necesarios, para gestionar la Mesa de Ayuda del Registro Nacional, de forma que se cumplan los objetivos de la misma, se mantenga o mejore la satisfacción del usuario por el servicio recibido y se alcancen las métricas definidas. / A través de la central telefónica, del correo institucional, del Teams y por medio de los registros en el software de Aranda, la Dirección de Informática gestiona la Mesa de Ayuda de la Institución, como único punto de atención de las peticiones de los usuarios, para lo cual se apoya en los servicios técnicos especializados de esta contratación, para garantizar que los usuarios reciban la colaboración idónea en la atención y solución de sus necesidades de soporte técnico”*

Criterio de la División. Los estudios de mercado permiten a una entidad conocer de precios, así como las características de los bienes y servicios que las empresas instaladas en el país pueden ofrecer, lo que no significa que todas y cada una de las condiciones del pliego de condiciones debe estar “validada” por dicho estudio. Obviamente, lo que se sondee debe corresponder luego al contenido del pliego y existir consistencia a lo largo del procedimiento. Los requisitos de experiencia deben ser razonables y pertinentes al objeto contratado, sin que la entidad deba contar con “estudios” para poder solicitar experiencia a los oferentes. Un estudio de mercado no limita en modo alguno la participación de oferentes, menos como en el presente caso que se trata de una licitación mayor. No se comprende por qué razón se alude a la parte de muestras. Aún cuando la Administración respondió un tema no alegado, porque la objetante no dice en su recurso que los requisitos de experiencia pedidos son de admisibilidad, sino que pide que la experiencia adicional puntuable se elimine y sólo se consideren los requisitos de admisibilidad, el recurso debe declararse sin lugar, ya que no demuestra de ninguna manera que esa experiencia adicional no resulte pertinente al objeto o a las condiciones descritas en el pliego de condiciones. Se limita a decir que no se identificó la certificación Aranda en el estudio de mercado, para lo cual nos remitimos a lo comentado líneas atrás. Nótese que la Junta señala que se utilizan registros en el software Aranda, lo que vincula con la experiencia y capacitación solicitada. En concreto, indica que *“Es conocido, y así queda plasmado en el pliego de condiciones, que el software utilizado por el Registro Nacional para la gestión de tickets de Mesa de Ayuda es Aranda Software”* (escrito página 10/20).

2) Sobre los criterios sustentables. La objetante solicita cambiar los criterios sustentables que están alejados de la realidad por criterios como “Compromiso social” tener un código de ética para prevenir y detectar riesgos de corrupción y soborno; “gestión ambiental” comprobar que se tiene un compromiso en materia de gestión ambiental; “criterios sustentables sociales” dar puntaje a quien cuenta con acciones afirmativas documentadas, como contratar personas con discapacidad, personas mayores de 45 años, personas pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+, comunidad afro costarricense, o diversidad étnica. Además, menciona que se restringe la participación de empresas que por su condición carecen de medios para pagar un proceso de certificación que puede superar los \$15.000. La objetante además solicita incorporar una

evaluación de criterio PYME y darle puntuación conforme a la ley y en caso de no fomentarse la participación de pymes explicar por qué. La Administración expone que estos criterios adicionales son optativos y no obligatorios y por tanto no condicionan la participación. Los criterios son arbitrarios, ni restrictivos, se plantean como elementos de valor agregado que no menoscaban la libre concurrencia, ni limitan la participación.

Criterio de la División. Los criterios incorporados por la Junta en su dimensión social corresponden a políticas públicas retomadas por la Dirección de Compras Públicas, como en el caso de la norma INTE G38:2021, de donde no puede afirmarse que están “alejados de la realidad”, lo que es distinto a que la empresa objetante pueda no compartirlas. De tal forma que la pretensión de eliminarlos casi de manera automática debe descartarse. Tampoco es correcto que la Junta justifique su proceder señalando que como no son criterios de admisibilidad son razonables porque no impiden la libre participación, ya que si un oferente pretende ser competitivo debe aspirar a obtener el mayor puntaje, es decir, si le afecta cuáles criterios se puntúan y deben ser considerados aquellos que agreguen valor. Sin embargo, por no acreditar la objetante que los criterios sustentables pedidos por la Administración son irrazonables de frente al objeto se declara sin lugar el recurso. La objetante aduce -pero no acredita- el alto costo de la certificación INTE G38:20. Obsérvese que en el pliego de condiciones se permite presentar el nivel bronce, cuyo costo sería diferente a certificarse en cualquiera de los otros dos niveles. El artículo 23 de la LGCP dispone que en los procedimientos de contratación pública se fomentará, es decir, se impulsará, la participación de pymes y que para procurar el desarrollo regional en el sistema de calificación deberá darse hasta un puntaje de 10%. No obstante, esta es una contratación a ejecutarse en la GAM, cuyo objeto se desarrollará en el Registro Nacional, sin que se pretenda como propósito adicional el desarrollo de alguna región en específico como para reclamar la asignación de un puntaje concreto. De tal manera que -por falta de fundamentación- la pretensión de la objetante de sustituir los criterios sustentables por el criterio pyme debe declararse sin lugar.

5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	09/10/2025 14:36	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		

Encargado	JEANINE HERRERA ARIAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	09/10/2025 19:34	Vigencia certificado	20/05/2024 15:21 - 19/05/2028 15:21
DN Certificado	CN=JEANINE HERRERA ARIAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=JEANINE, SURNAME=HERRERA ARIAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0691-0644		
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	14/10/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01896-2025	Fecha notificación	09/10/2025 19:35

