


Emitir resolución de recursos
1. Generar resolución de recursos

Encargado	ANDREA SERRANO RODRIGUEZ		
Fecha/hora gestión	28/10/2025 10:24	Fecha/hora resolución	28/10/2025 10:29
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072025000002112
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000005-0006400001	Nombre Institución	COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Descripción del procedimiento	Contact center incluye plataforma tecnológica omnicanal y agentes de servicio		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000002053	07/10/2025 15:12	CARLOS COTO NAVARRO	KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano	Falta de fundamentaci

Emitir el por tanto de la resolución

3. *Resultando

I.- Que mediante auto No. 8052025000002069 de las quince horas con dieciséis minutos del ocho de octubre de dos mil veinticinco, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante para que se pronunciara sobre el recurso de objeción interpuesto.

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 8002025000002053 - KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA

I.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES: Sobre la observancia de la regla fiscal: 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.

II.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO.

Sobre la figura de la preclusión del recurso. Sobre el caso en particular, es importante indicar que ante esta División, se ha impugnado el pliego de condiciones del concurso de marras, que anteriormente había sido objeto de recurso de objeción ante este órgano contralor. En ese sentido se debe analizar si los cuestionamientos en que se fundamenta el nuevo recurso versan sobre cláusulas que fueron modificadas, o si por el contrario, se trata de un argumento extemporáneo por referirse a requerimientos o cláusulas que no sufrieron modificación alguna y por ende se mantienen incólumes desde el pliego de condiciones inicial. Aún y cuando se tratare de alegatos debidamente motivados y fundamentados sobre cláusulas cartelarias que no fueron modificadas, dichos alegatos debieron ser presentados en el momento procesal oportuno, el cual sería, la interposición del recurso de objeción contra el pliego de condiciones en su versión inicial y no en una etapa posterior donde la única posibilidad de recurrir queda condicionada a las modificaciones, aclaraciones o enmiendas que le haya efectuado la Administración. En relación con lo que viene dicho y en cuanto a la preclusión, se debe señalar que la misma debe ser entendida como la pérdida, extinción o consumación de una facultad legal, de tal manera que aquellos aspectos que no se hayan alegado en contra de la versión inicial del pliego de condiciones, no pueden ser objeto de recurso de objeción, en momento ulterior, justamente por la preclusión expuesta.

De conformidad con lo establecido en los artículos 90 de la LGCP y 250 y 262 de su Reglamento, la preclusión corresponde a la extinción de la facultad, y en consecuencia del derecho, para impugnar; lo cual conlleva a que de conformidad con los artículos 87 de la LGCP y 245 inciso d) de su Reglamento, los recursos que planteen argumentos precluidos deban ser rechazados de plano.

1) Forma de Cotización (Apartado 2. Especificaciones técnicas, PARTIDA ÚNICA, sobre la posibilidad de agregar rubros/servicios). Criterio de la División.

La objetante señala que el pliego señala que se deberá cotizar en forma detallada conforme se indica en la tabla indicada en el "Apartado 2. Especificaciones técnicas, PARTIDA ÚNICA, por lo que considera que queda claro que la Administración establece los parámetros y servicios a cotizar, y posteriormente detalla cada línea y sus servicios.

Señala que CONAPE se reserva la potestad de permitir la modificación de las tablas de precios al aceptar rubros adicionales no previstos, lo que crea incertidumbre y vulnera el principio de seguridad jurídica e intangibilidad patrimonial del contratista. Afirma que la Administración podría considerar costos necesarios como prescindibles en una etapa posterior al análisis de ofertas, desnaturalizando el equilibrio económico-financiero del contrato.

Propone la modificación del apartado 2 "Especificaciones Técnicas, Partida Única", así como las referencias vinculadas al cuadro de precios y al alcance de los servicios, para que se establezcan las siguientes condiciones:

"La Administración establecerá un cuadro único de precios que deberá contener todos los servicios incluidos en el objeto contractual, incluyendo expresamente la atención de chats (automatizados y atendidos por agentes humanos). Ningún oferente podrá agregar, eliminar o modificar líneas en dicho cuadro. Cualquier variación solo podrá realizarse mediante modificación cartelaria formal publicada en SICOP. El precio ofertado deberá ser cierto y definitivo, comprendiendo todos los costos asociados a la prestación del servicio, sin que puedan considerarse rubros adicionales o interpretaciones posteriores. La metodología de razonabilidad y evaluación del precio será parte integrante del pliego y estará disponible para los oferentes desde la publicación del cartel."

Sobre este punto debe indicarse que el Apartado 2. Especificaciones técnicas, PARTIDA ÚNICA, sobre la forma de cotizar, no ha sufrido modificaciones en las versiones anteriores del pliego de condiciones. Por ello, al no haberse modificado el requerimiento recurrido desde la versión anterior del pliego de condiciones el requisito adquirió firmeza, y venirlo a impugnar en este momento procesal es improcedente, porque el mismo se ha consolidado, estando precluida toda acción recursiva en su contra, esto de conformidad con lo estipulado en los artículo 90 de la LGCP y el 250 de su Reglamento. En consecuencia, **se rechaza de plano** el recurso en este punto por preclusión.

Consideración de oficio. La Administración, en la respuesta a la audiencia especial, señala que lo requerido es una solución "llave en mano" lo que permite que el oferente, como especialista, incluya cualquier concepto necesario para el funcionamiento que CONAPE no lograra identificar.

Al respecto señala que los oferentes conocen y prestan servicios de distintas formas para el mismo objeto contractual, por lo que introduce la posibilidad de que el oferente conociendo los alcances de la contratación detallados en el pliego de condiciones (especificaciones técnicas) y si es que identifica algún concepto necesario para la solución que la Administración no logró identificar pero que resulta necesario para su funcionamiento, se debe incluir en la oferta, lo que se **consideraría como una oferta alternativa**, donde la Administración una vez analizada la oferta base, que sea elegible a concurso y de acuerdo a tabla de ponderación, analizaría en la revisión de ofertas si procede o no considerar la adjudicación de la oferta alternativa para la solución presentada.

Al respecto debe indicarse que el pliego de condiciones define el objeto contractual bajo la figura llave en mano, dicha figura implica que el contratista debe presentar una solución integral y completa, la cual cumple con funcionalidades específicas y para la cual la Administración proporciona requisitos mínimos, sin que esto restrinja al oferente de incorporar elementos adicionales para optimizar la solución.

Ahora bien bajo ese esquema, no resulta congruente lo expuesto por la Administración, al señalar que, cualquier elemento adicional incorporado por el oferente para ofrecer una solución integral, será considerado como una "oferta alternativa". Lo anterior por cuanto la propia esencia de la modalidad, especialmente cuando se proporcionan "elementos mínimos o base" —como se detalla en el cuadro referencial del Apartado 2. Especificaciones técnicas, PARTIDA ÚNICA—, es precisamente la flexibilidad para que los oferentes propongan las mejores soluciones y más aún, al considerar que el mismo pliego de condiciones, en el punto 46. Condiciones para ofertar, establece explícitamente y de manera categórica que "1. No se aceptan ofertas alternativas."

Esta situación genera incertidumbre jurídica y confusión entre los posibles oferentes, quienes enfrentan una doble exigencia: deben presentar una solución integral que podría incluir elementos no especificados por la Administración, pero al mismo tiempo se les advierte que dichas adiciones serán consideradas ofertas alternativas, las cuales están prohibidas por el mismo pliego. Por lo anterior, a partir de lo manifestado en la audiencia especial, debe la Administración determinar con claridad bajo qué condiciones desea se oferte el objeto contractual que requiere, y en caso de considerarse, efectuar precisiones al pliego de condiciones

2) Atención de Chat (Servicio no contemplado expresamente en el cuadro de precios para cotizar).

La objetante solicita modificar el cuadro de precios, incorporando el servicio de atención de chats y especificando la forma de cotizar, distinguiendo si es por sistemas automatizados (bots) o por agentes humanos.

Señala que el servicio de atención de chats, aunque se menciona como parte del servicio omnicanal, no está en el cuadro de precios, generando incertidumbre en cuanto a su alcance, modalidad de ejecución y valoración económica.

CONAPE aclaró que, para esta contratación, no se ha ingresado en la tabla de cotización el servicio referido a la atención de chat con agentes humanos. Se especificó que todo término usado en el pliego como "chat" se refiere únicamente al servicio atendido por un bot (chatbot), conforme se detalla en las líneas 3 y 4 de la tabla de precios. CONAPE también señaló que este punto se considera precluido ya que el recurrente no lo impugnó en la instancia inicial.

Al respecto el pliego de condiciones indica en el cuadro referencial del Apartado 2. Especificaciones técnicas, PARTIDA ÚNICA, Línea 1: Solución Contact Center Omnicanal, establece: "(...) 3. Llamadas entrantes atendidas por un sistema de inteligencia artificial (bot), sin acceso a sistemas de CONAPE. Costo por minuto. 4. Llamadas entrantes atendidas por un sistema de inteligencia artificial (bot), con acceso a sistemas de CONAPE. Costo por minuto.", puntos que no han sido modificados.

Sobre este punto debe indicarse que el Apartado 2. Especificaciones técnicas, PARTIDA ÚNICA, sobre la forma de cotizar no ha sufrido modificaciones en las versiones anteriores del pliego de condiciones. Por ello, al no haberse modificado el requerimiento recurrido desde la versión anterior del pliego de condiciones el requisito adquirió firmeza, y venirlo a impugnar en este momento procesal es improcedente, porque el mismo se ha consolidado, estando precluida toda acción recursiva en su contra, esto de conformidad con lo estipulado en los artículos 90 de la LGCP y el 250 de su Reglamento. En consecuencia, **se rechaza de plano** el recurso en este punto por preclusión.

5. Aprobaciones

Encargado	ANDREA SERRANO RODRIGUEZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	28/10/2025 10:27	Vigencia certificado	12/12/2022 11:13 - 11/12/2026 11:13
DN Certificado	CN=ANDREA SERRANO RODRIGUEZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ANDREA, SURNAME=SERRANO RODRIGUEZ, SERIALNUMBER=CPF-01-0891-0478		
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	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	28/10/2025 10:28	Vigencia certificado	29/11/2023 09:19 - 28/11/2027 09:19
DN Certificado	CN=EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=EDGAR RICARDO, SURNAME=HERRERA LOAIZA, SERIALNUMBER=CPF-01-0884-0876		
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	31/10/2025 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-02011-2025	Fecha notificación	28/10/2025 10:38