

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ		
Fecha/hora gestión	05/01/2026 10:06	Fecha/hora resolución	06/01/2026 08:29
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000000001
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000014-0001101161	Nombre Institución	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Descripción del procedimiento	Servicio de Monitoreo Integral de la Infraestructura Tecnológica Institucional e Implementación de Procesos Complementarios.		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002025000002583	04/12/2025 23:21	HUGO ANTONIO CARRANZA CUBERO	PRODEO INNOVATION SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano (Ley)	Por preclusión (Artículo)
8002025000002582	04/12/2025 22:54	ALBERTO ALVARADO MARADIAGA	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano (Ley)	Por falta de fundamentos
8002025000002581	04/12/2025 22:26	HUGO ANTONIO CARRANZA CUBERO	PRODEO INNOVATION SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano (Ley)	Por inobservancia de requisitos

Emitir el por tanto de la resolución	<input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--------------------------

3. *Resultando

- I. Que mediante auto No. 8052025000002394 de las 14:49 horas del 09 de diciembre de 2025, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.
- 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 8002025000002583 - PRODEO INNOVATION SOCIEDAD ANONIMA

Sobre este extremo, en primer lugar denota el órgano contralor que la Administración ha realizado modificaciones al pliego de condiciones de la licitación bajo estudio, siendo que la versión objetada -dado que los recursos de objeción se plantearon en fecha 04 de diciembre del año en curso-, sería la versión con número de secuencia 04 de fecha 21 de noviembre de 2025, ya que posterior a ello se cuenta con la secuencia 00 de fecha 19/12/2025 y que evidentemente, es de data posterior al de la presentación del recurso. En consecuencia, los alcances de esta resolución versan sobre la versión del pliego de condiciones que fue sometido a conocimiento de la Contraloría General mediante los recursos de objeción planteados. (Ver en el SICOP, el expediente de la licitación bajo análisis, sección “[2. Información de Pliego de condiciones]”). En segundo orden de ideas, se observa en el SICOP que la empresa recurrente planteó en dos ocasiones el recurso de objeción, mediante documentos No. 800202500002581 y No. 800202500002583.

No obstante, se determina que el recurso de objeción gestionado mediante el documento No. 800202500002581 únicamente consigna como fundamento de su recurso -en el espacio del formulario- lo siguiente “(...) *El objeto contractual consiste en la contratación de un servicio de monitoreo integral para una infraestructura tecnológica altamente compleja, distribuida, crítica y heterogénea. Sin embargo, el “Anexo #2 – Descripción actual de la plataforma” no cumple con los requisitos mínimos legales y técnicos para permitir una oferta seria, responsable, comparable y jurídicamente válida.(...)*” sin realizar un desarrollo completo que permita a esta División detallar la inconformidad planteada bajo los fundamentos jurídicos o técnicos oportunos; circunstancia por la cual no resulta procedente acudir a los argumentos esgrimidos en el documento adjunto -en formato pdf- para sustentar su acción recursiva; bajo esa línea, tómesese en consideración que la utilización del SICOP y propiamente de los formularios en formato XML dispuesto para ello en el sistema, posibilitan el cumplimiento de los principios que debe garantizar el sistema digital unificado a partir de lo dispuesto en la LGCP y su reglamento. Siendo que no se trata únicamente de disponer la información en plataformas electrónicas de acceso público sino que se hace necesario que se garantice la posibilidad real de consultar dicha información y utilizarla como parte de la rendición de cuentas y generación de estadísticas. Es por ello que la norma establece la obligación de contemplar interfaces de consulta para la sociedad civil que permitan conocer aspectos esenciales de los procedimientos, en los que la disponibilidad de la información se consigne en forma indexada y bajo formatos abiertos que permitan la interoperabilidad para su acceso y procesamiento, de forma que al menos se almacene en formatos digitales abiertos y aptos para que cualquier interesado pueda descargarlos, copiarlos y utilizarlos mediante interfaces de programación de aplicaciones. Todo ello coadyuva dentro del objetivo ulterior perseguido por el modelo en cuanto a la disponibilidad de elementos a partir de los cuales se puedan tomar decisiones estratégicas con base en información, como podría ser el desarrollo e implementación de políticas públicas, el control y la participación ciudadana, la rendición de cuentas, procurando maximizar el impacto positivo de las compras públicas. En razón de lo expuesto, considerando que el RLGCPC dispone con claridad que procede el rechazo por inadmisión, se debe proceder de esa forma cuando no se utilice el formulario electrónico (de conformidad con lo dispuesto en el artículo 243 del RLGCPC) dispuesto en el sistema digital unificado para la interposición y firma del recurso. En consecuencia, se impone **el rechazo de plano** del recurso de objeción planteado en el **documento No. 800202500002581** por la empresa PRODEO INNOVATION S.A.

Aclarado este punto, se entra a conocer el segundo recurso de objeción de la empresa PRODEO INNOVATION S.A. mediante el documento No. 800202500002583 del SICOP; en este sentido, se tiene como **única objeción -por parte del recurrente- el reclamo respecto a la indeterminación del Objeto (Anexo #2). Criterio de la División.** La empresa recurrente impugna de forma general el pliego de condiciones, alegando que la omisión de información técnica mínima esencial en el Anexo #2 (falta de versiones, métricas y topologías de 49 elementos listados) configura un vicio sustancial que impide dimensionar la arquitectura del servicio, calcular licenciamientos y formular una oferta seria y comparable, vulnerando los principios de transparencia y libre competencia. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: “(...) *gran parte de la información solicitada constituye productos y resultados propios de la ejecución del servicio licitado, que deberán ser generados por el contratista durante el proceso de descubrimiento, documentación y operación del servicio monitoreo NOC, y no insumos previos a cargo de la Administración... adicionalmente, se reafirma que el “Anexo #2 – Descripción actual de la plataforma” cuya modificación solicitada por el oferente NO sufrió variaciones respecto de su versión original, por lo que cualquier discusión sobre su contenido se encuentra precluida (...)*” (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado “[2. Información del pliego de condiciones]”, sección “Recursos de objeción tramitados por la CGR”, “Listado de recursos” enviado, “Detalle de expedientes de recursos”, sección “4. Listado de autos”, auto No. 805202500002394/ consulta, punto “5. Detalle de respuesta”). Así las cosas, considera esta Contraloría General que lleva razón la Administración al alegar preclusión, toda vez que se verifica que en la versión 02 del pliego de condiciones -de fecha 17/11/2025- ya se encontraba incorporado el anexo No. 2 que impugna en este momento procesal el recurrente, el cual es exactamente el mismo que se encuentra en la versión 04 que conoce esta Contraloría General -mediante esta resolución-, por lo que resulta evidente que ha operado la preclusión de conformidad con el artículo 90 de la LGCP, dado que si el objetante no estaba conforme con lo señalado en dicho anexo debió impugnarlo en el momento que se adjuntó el anexo al pliego de condiciones (versiones anteriores) y no aconteció así, por lo que ahora no es procedente reabrir esta discusión. En consecuencia, se impone el **rechazo de plano** del recurso, documento No. **800202500002583**.

Recurso 800202500002582 - GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA

1. Cláusula 1.5. Implementación y operación de procesos ITIL sin definir la herramienta ITSM. Criterio de la División.

El objetante argumenta que el pliego omite especificar si el oferente debe proveer la herramienta ITSM. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: "(...) *El Pliego de Condiciones Capítulo I y Especificaciones Técnicas establece de manera expresa que lo que se contrata es la prestación del servicio de monitoreo (NOC), implementación operativa de procesos ITIL y gestión integral de eventos, alertas e incidentes, de acuerdo con las necesidades institucionales./ En virtud de ello, no procede que la Administración imponga una herramienta ITSM específica, pues ello equivaldría a transformar una contratación de servicios en la adquisición de un software o plataforma, lo cual alteraría la naturaleza del objeto contractual y violaría los principios de libre concurrencia y neutralidad tecnológica./ 2. Es responsabilidad del proveedor definir los medios tecnológicos y operativos necesarios para cumplir el servicio/ Al tratarse de una contratación de servicios, corresponde exclusivamente al oferente determinar los recursos tecnológicos, humanos y metodológicos que utilizará para cumplir con las obligaciones contratadas. (...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto No. 805202500002394/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, esta Contraloría General observa que la cláusula 1.5 que recurre el objetante se encuentra redactada bajo los mismos términos que la versión del pliego de condiciones anterior (versión 02 de fecha 17/11/2025), en donde no se definía ningún tipo de herramienta, por lo que la cláusula se encuentra consolidada y no fue impugnada en el momento procesal oportuno, no siendo procedente reabrir la discusión dado que ha operado la preclusión de conformidad con el artículo 90 de la LGCP. En consecuencia, se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso. **Consideración de oficio:** No obstante lo indicado líneas atrás, para efectos de claridad y delimitación adecuada de los alcances del objeto contractual, proceda la Administración a incorporar la aclaración realizada ante esta División -respecto al tema bajo análisis- en el pliego de condiciones, para que los potenciales oferentes tengan claridad de qué deben o no contemplar en su oferta.

2. Especificaciones del sistema de registro para las Líneas 01-04. Criterio de la División. La recurrente señala falta de definición del sistema de registro. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: "(...) *esta Administración considera que el Pliego de Condiciones define de manera clara, precisa y suficiente las obligaciones asociadas a la implementación, operación y mantenimiento de los procesos ITIL contemplados para las líneas 01 a 04, sin que resulte necesario, ni jurídicamente procedente, especificar una herramienta ITSM particular o requisitos mínimos de un sistema específico./ (...) En ningún apartado del pliego ni en su versión original ni en su versión actual se contempla la compra, licenciamiento o provisión obligatoria de un sistema ITSM institucional./ Imponerlo alteraría la naturaleza del objeto contractual, implicaría una restricción técnica injustificada y podría incluso configurar una vulneración al principio de neutralidad tecnológica. (...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto n.º 805202500002394/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, considera esta Contraloría General que lleva razón la Administración al alegar preclusión de este reclamo, toda vez que se constata que este requerimiento se encontraba establecido así desde la versión anterior del pliego de condiciones y no fue objetado oportunamente por el recurrente, por lo que resulta improcedente ahora pretender reabrir discusión de temas y cláusulas que se han consolidado y donde ya ha operado la preclusión de conformidad con el artículo 90 de la LGCP. En consecuencia, se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso.

3. Nivel de disponibilidad operativa (SLA del 99.99%). Criterio de la División. La empresa objeto que un SLA del 99.99% es desproporcional. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: "(...) *El servicio contratado constituye un elemento central para garantizar la observabilidad, continuidad y estabilidad de los sistemas institucionales de la CCSS, tales como EDUS, SICERE, sistemas financieros, administrativos y clínicos, los cuales soportan procesos de interés público, servicios esenciales y atención directa a la ciudadanía./ La normativa nacional aplicable al sector público impone la obligación de garantizar continuidad del servicio, disponibilidad permanente y reacción inmediata ante degradaciones o interrupciones. La Administración debe, por lo tanto, establecer niveles de servicio acordes con dicha exigencia legal y operativa./ (...) El valor del 99.99% constituye un estándar técnico reconocido y razonable./ Contrario a lo afirmado por el objetante, el porcentaje requerido no constituye un exceso, sino que corresponde a un estándar ampliamente utilizado en servicios de monitoreo, NOC, infraestructura TIC crítica y ambientes hospitalarios o de misión crítica./ El valor de 99.99% implica un máximo de 4.38 minutos mensuales de indisponibilidad, rango que resulta adecuado(...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto No. 805202500002394/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, considera esta Contraloría General que si bien el objetante refiere que ese porcentaje de disponibilidad requerido es inalcanzable y que no lo alcanzan ni siquiera herramientas líderes, no ha probado su dicho ante esta División de manera fehaciente y contundente, de cara a una Administración que ha referido que son sistemas críticos institucionales y que ese 99.99% resulta adecuado para este tipo de sistemas y que incluso la multa ha sido establecida de manera proporcional. Tomen en cuenta las partes, que en la ronda anterior de objeciones el tema de la disponibilidad operativa ya fue discutido por las partes y la Administración justificó la necesidad de dicho porcentaje (99.99%) por lo que era indispensable en este momento procesal para el recurrente, desvirtuar de manera técnica y con prueba suficiente el por qué considera y acredita que el 99.99% de disponibilidad operativa es irracional o desproporcionado -más allá de su valoración subjetiva- lo cual no ocurrió y en consecuencia, ante esta falta de fundamentación se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso.

4. Tolerancia máxima de error del 0.1%. Criterio de la División. GBM señala que el margen de error es imposible de cumplir en una operación humana 24/7 y que obliga a los oferentes a "artificializar" sus procesos para ajustarse a métricas irreales. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: "(...) *Un margen de error de 0.1% mensual constituye un estándar técnico razonable en entornos NOC/ La Administración ya analizó parámetros comparativos, estableciendo que:/ El error permitido representa 1 evento no gestionado correctamente por cada 1,000 eventos procesados./ Garantiza capacidad operativa sin exigir inerrancia absoluta./ Mantiene niveles de desempeño adecuados para operaciones de alta criticidad./ Resulta necesario para sistemas con impacto directo en la prestación de servicios públicos./ Por ello, el estándar está alineado con las prácticas de operación continua en ambientes de misión crítica TIC (...)*" (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado "[2. Información del pliego de condiciones]", sección "Recursos de objeción tramitados por la CGR", "Listado de recursos" enviado, "Detalle de expedientes de recursos", sección "4.Listado de autos", auto No. 805202500002394/ consulta, punto "5. Detalle de respuesta"). Así las cosas, considera esta Contraloría General que si bien el objetante refiere que este parámetro es materialmente imposible de cumplir, no ha probado su dicho ante esta División de manera fehaciente y contundente, de cara a una Administración que ha referido que un margen de error de 0.1% mensual constituye un estándar técnico razonable en entornos NOC, estableciendo que el error permitido representa 1 evento no gestionado correctamente por cada 1,000 eventos procesados, lo cual garantiza capacidad operativa sin exigir inerrancia absoluta, mantiene niveles de desempeño adecuados para operaciones de alta criticidad y que resulta necesario para sistemas con impacto directo en la prestación de servicios públicos. Adicionalmente, tomen en cuenta las partes, que en la ronda anterior de objeciones el tema de la

tolerancia máxima de error ya fue discutido por las partes y la Administración justificó la necesidad de dicho porcentaje (0.1%) en atención a las necesidades institucionales y desde un punto de vista técnico ante sistemas críticos; por lo que era indispensable en este momento procesal para el recurrente, desvirtuar de manera técnica y con prueba suficiente el por qué considera y acredita que el 0.1% de disponibilidad operativa es irracional o desproporcionado -más allá de su valoración subjetiva- lo cual no ocurrió y en consecuencia, ante esta falta de fundamentación se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso.

5. Desglose del precio y costos de la herramienta ITSM. Criterio de la División. La recurrente reclama falta de claridad en el desglose de costos ya que el pliego exige un desglose detallado del precio según el artículo 102 del RLGP, pero no aclara si el costo de la herramienta ITSM debe incluirse o no. Sostiene que esto genera riesgo de adjudicar precios no equivalentes y dificulta determinar la razonabilidad económica de las propuestas al competir soluciones con estructuras de costos tecnológicas distintas. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: “(...) *no corresponde incorporar como rubro específico el costo de una herramienta ITSM, dado que esta contratación no tiene por objeto la adquisición, licenciamiento o provisión de un sistema ITSM, sino la prestación integral de un servicio/ (...) Este punto no corresponde a ninguna modificación realizada en el pliego/ En este aspecto, la utilización de las herramientas que el oferente considere necesarias para ejecutar el servicio, ya estaban presentes en la primera versión del Pliego, y no fue objeto de objeción alguna en ese momento, pese a que los oferentes tuvieron la oportunidad de hacerlo./ Llama legítimamente la atención que la objeción surja ahora, cuando este elemento no ha sido modificado, ni forma parte de los ajustes realizados en la versión actual del documento.(...)*” (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado “[2. Información del pliego de condiciones]”, sección “Recursos de objeción tramitados por la CGR”, “Listado de recursos” enviado, “Detalle de expedientes de recursos”, sección “4.Listado de autos”, auto No. 805202500002394/ consulta, punto “5. Detalle de respuesta”). Así las cosas, considera esta Contraloría General que lleva razón la Administración al alegar preclusión de este reclamo, toda vez que se constata que este requerimiento se encontraba establecido así desde la versión anterior del pliego de condiciones y no fue objetado oportunamente por el recurrente, por lo que resulta improcedente ahora pretender reabrir discusión de temas y cláusulas que se han consolidado y donde ya ha operado la preclusión de conformidad con el artículo 90 de la LGCP. En consecuencia, se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso. **Consideración de oficio:** No obstante lo indicado líneas atrás, para efectos de claridad y delimitación adecuada de los alcances del objeto contractual, proceda la Administración a incorporar la aclaración realizada ante esta División -respecto al tema bajo análisis- en el pliego de condiciones, para que los potenciales oferentes tengan claridad de qué deben o no contemplar en su oferta.

6. Sobre los puntos 3.4 y 3.5 – Dependencias externas. Criterio de la División. La recurrente considera que existe una contradicción en el pliego al reconocer dependencias externas (VPN, enlaces físicos, conectividad) y simultáneamente exigir un 99.99% de disponibilidad. Solicita que se modifique la cláusula para excluir formalmente del cómputo del SLA cualquier factor que no dependa directamente de la gestión del proveedor. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: “(...) 1. *La disponibilidad del servicio NOC no depende únicamente de elementos de conectividad/ La disponibilidad exigida, conforme a la cláusula 20.64, se refiere a la capacidad del servicio de monitoreo para:/ Detectar eventos./ Gestionar alertas./ Registrar incidentes./ Ejecutar flujos de escalamiento./ Generar trazabilidad./ Mantener personal operativo activo./ Sostener los procesos ITIL asociados./ Es decir, la disponibilidad del servicio no se mide únicamente por conectividad o enlaces, sino por el funcionamiento integral del servicio NOC y su capacidad operativa./ Por lo tanto, afirmar que la disponibilidad del 99.99% es “técnicamente irresoluble” es incorrecto, pues corresponde a un estándar internacionalmente reconocido para servicios de misión crítica, incluyendo centros de monitoreo./ 2. La obligación de mantener al personal en territorio nacional disminuye —no aumenta— la dependencia de factores externos/ La Administración definió que el personal operativo debe encontrarse físicamente en Costa Rica precisamente para:/ Asegurar continuidad en caso de fallos internacionales./ Reducir riesgos derivados de infraestructura fuera del control institucional./ Evitar interrupciones por bloqueos de rutas internacionales./ Garantizar la posibilidad de continuidad operativa en sitio ante contingencias./ Cumplir políticas institucionales de ciberseguridad./ Mejorar la trazabilidad y supervisión directa del servicio./ Por tanto, la cláusula no genera contradicción, sino que mitiga las dependencias externas que podrían afectar la operación./ 3. El Pliego sí contempla, implícitamente y conforme a la práctica contractual, que los fallos institucionales no se imputan al oferente/ La Administración es clara en que las métricas de disponibilidad se calculan sobre la operación del servicio, no sobre incidentes atribuibles a:/ Fallas de infraestructura institucional./ Problemas internos de conectividad de la CCSS./ Interrupciones planificadas aprobadas./ Ordenamientos institucionales de seguridad./ Fallas masivas o externas no atribuibles al oferente./ Tal interpretación no requiere incorporación explícita en el Pliego, pues es un principio general del derecho contractual y está respaldado por jurisprudencia reiterada de la Contraloría General de la República: “...no se puede imputar responsabilidad al contratista por hechos no atribuibles a su esfera de control.”/ La Administración no ha impuesto responsabilidad objetiva al oferente, sino indicadores razonables que deberán medirse conforme a los eventos reales y su atribución./ 4. El contratista sí tiene control sobre la continuidad del servicio que presta/ Contrario a lo alegado, los siguientes elementos son responsabilidad directa del contratista y sí están bajo su control:/ Dotación suficiente de personal./ Infraestructura tecnológica propia para la operación./ Herramientas para registro, monitoreo y escalamiento./ Redundancia en sus propios medios operativos./ Cumplimiento de flujos ITIL./ Tiempos de reacción./ Continuidad operativa de su plataforma./ Mecanismos internos de conectividad hacia el servicio institucional (salvo caídas imputables a la CCSS)/ El contratista es responsable de sus recursos tales como la conectividad, bien sea esta nacional o internacional para operar, su personal se encuentra en territorio nacional y utiliza accesos autorizados a la infraestructura institucional./ Esto precisamente reduce las dependencias externas y vuelve razonable el SLA solicitado./ 5. No procede excluir del cómputo los factores que no dependen del ofrente (sic), pues ello ya está implícitamente regulado por atribución/ Modificar el SLA para excluir “todo aquello no atribuible al oferente” generaría una cláusula ambigua e innecesaria(...)*” (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado “[2. Información del pliego de condiciones]”, sección “Recursos de objeción tramitados por la CGR”, “Listado de recursos” enviado, “Detalle de expedientes de recursos”, sección “4.Listado de autos”, auto No. 805202500002394/ consulta, punto “5. Detalle de respuesta”). Así las cosas, considera esta Contraloría General que no ha demostrado el recurrente su dicho de manera fehaciente y contundente ante esta División, de manera que se tenga claridad del por qué existe o no una contradicción en lo requerido en el pliego de condiciones; siendo que la Administración ha referido desde el punto de vista técnico que “*la disponibilidad del servicio no se mide únicamente por conectividad o enlaces, sino por el funcionamiento integral del servicio NOC y su capacidad operativa./ Por lo tanto, afirmar que la disponibilidad del 99.99% es “técnicamente irresoluble” es incorrecto, pues corresponde a un estándar internacionalmente reconocido para servicios de misión crítica, incluyendo centros de monitoreo.*”. De manera tal, que era indispensable en esta etapa procesal que el recurrente acreditara la contradicción aludida y el por qué es incompatible con el porcentaje de disponibilidad dispuesto en el pliego de condiciones, lo cual no acontece en el caso bajo estudio, por lo que existe una evidente falta de fundamentación, y se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso. **Consideración de oficio:** Visto que la Administración ha manifestado “*El Pliego sí contempla, implícitamente y conforme a la práctica contractual, que los fallos institucionales no se imputan al oferente*”, y al no observarse

expresamente esa consideración en el pliego de condiciones, proceda a incorporarla -de manera expresa- en el pliego para conocimiento de todos los potenciales oferentes, así como las métricas de disponibilidad que se calculan sobre la operación del servicio y no sobre incidentes atribuibles a otros factores, de conformidad con lo que consigna en la respuesta que brindó a este órgano contralor, no pudiendo quedar esto de manera “implícita” como lo pretende la Administración.

7. Definición de la plataforma para informes y trazabilidad. Criterio de la División. El recurrente objeta que no se define el repositorio de datos. La Administración, por su parte, indicó -en lo conducente- lo siguiente: “(...) *Todos esos requisitos pueden cumplirse mediante diversas soluciones tecnológicas, propias del oferente/ Exigir una plataforma única sería contrario al propio espíritu ITIL, que promueve flexibilidad operativa y enfoques basados en el servicio. (...) Este punto no deriva de ninguna modificación introducida en la nueva versión del pliego/ Es relevante indicar que el apartado 7.1 capítulo I, incluyendo la obligación de entregar informes, registros y trazabilidad sin establecer un repositorio único ya estaba presente en la primera versión del Pliego de Condiciones./ Ningún oferente, incluido el objetante, formuló objeción respecto de este tema en aquella etapa./ Por ello, resulta llamativo que la objeción surja únicamente ahora, cuando:/ El punto no ha sido modificado,/ No ha sufrido alteración alguna,/ No guarda relación con los ajustes introducidos en la versión actual./ Por lo tanto, se debe considerar dicha objeción como precluida.(...)*” (Ver en el SICOP el expediente digital, apartado “[2. Información del pliego de condiciones]”, sección “Recursos de objeción tramitados por la CGR”, “Listado de recursos” enviado, “Detalle de expedientes de recursos”, sección “4.Listado de autos”, auto No. 8052025000002394/ consulta, punto “5. Detalle de respuesta”). Así las cosas, considera esta Contraloría General que lleva razón la Administración al alegar preclusión de este reclamo, toda vez que se constata que este requerimiento se encontraba establecido así desde la versión anterior del pliego de condiciones y no fue objetado oportunamente por el recurrente, por lo que resulta improcedente ahora pretender reabrir discusión de temas y cláusulas que se han consolidado y donde ya ha operado la preclusión de conformidad con el artículo 90 de la LGCP. En consecuencia, se impone el **rechazo de plano** de este motivo del recurso.

Recurso 8002025000002581 - PRODEO INNOVATION SOCIEDAD ANONIMA

Respeto al recurso No.800202500002581, se remite a lo resuelto en el apartado "**Recurso 800202500002583 - PRODEO INNOVATION SOCIEDAD ANONIMA**".

OTRAS CONSIDERACIONES DE OFICIO.

CONSIDERACIÓN DE OFICIO. Razonabilidad del precio bajo la nueva LGCP. La verificación de la razonabilidad del precio prevista como un deber de la Administración en el artículo 41 LGCP tiene sustento en el principio de eficiencia mismo y en la gestión de los riesgos de que los precios cotizados en el procedimiento de concurso no distorsionen la ejecución contractual al punto de llevar la contratación a incumplimiento. El precio como elemento sustantivo desde la apertura de ofertas, no sólo tiene implicaciones en la sana economía de los fondos públicos y la mejor inversión de ellos en la selección de ofertas más idóneas, sino que necesariamente garantiza el principio de igualdad desde su comparación partiendo del respeto de los elementos del objeto contractual precisados en el pliego y del dimensionamiento de las obligaciones que impone el ordenamiento jurídico, por lo que la verificación de su razonabilidad es vital para el sistema de contratación pública. Considerando que este órgano contralor mediante el ejercicio de sus competencias en materia de impugnación ha encontrado diferentes prácticas sobre la valoración de razonabilidad del precio que en algunos casos incumplen o se apartan parcialmente de lo dispuesto en la normativa vigente, las cuales ha enmendado cuando las condiciones de la impugnación y su fundamentación lo permiten, se estima importante reiterar algunos conceptos sobre la valoración de razonabilidad. Así entonces, este órgano contralor estima oportuno realizar una serie de consideraciones oficiosas sobre el tema en términos preventivos, sin que implique que se ha realizado un análisis de las cláusulas que regulan el tema en el pliego impugnado (ni que el tema no se haya abordado apropiadamente) o un estudio del tema que trascienda la discusión de los aspectos expuestos en el recurso.

a) Normativa aplicable. Tanto el legislador en los artículos 17, 34 y 41 de la Ley General de Contratación Pública, como el desarrollo reglamentario de esa norma en los artículos 44, 85, 100 y 106 RLGCP, refiere una serie de supuestos y herramientas para que la Administración determine precisamente la razonabilidad de las ofertas, entre las que se encuentran el uso del catálogo y banco de precios, comparación de precios históricos, consulta previa a los proveedores, estudio de mercado, entre otros. Este análisis -que no es el cumplimiento de un requisito formal- busca evaluar precios, disponibilidad, calidad y otros aspectos relevantes de los bienes o servicios en cuestión, con el propósito de respaldar la toma de decisiones informadas por parte de la Administración y asegurar la transparencia, competencia y eficiencia en los procesos de contratación (R-DCP-SICOP-01342-2024 de 02 de setiembre de 2024).

b) Rangos de tolerancia deben definirse desde el pliego. La verificación de la razonabilidad parte de que el precio de referencia y sus bandas de tolerancia han sido elaboradas desde la fase de planificación después de realizar los respectivos estudios según los artículos 34 LGCP y 44 RLGCP. De ahí que, los rangos o bandas de tolerancia deben ponerse en conocimiento desde el pliego no sólo para efectos de la debida confección de la oferta sino en cumplimiento de los principios de transparencia e igualdad; por lo que las Administraciones deben de ajustar la forma en que se realizan los estudios de mercado, la información que se consigna en sus pliegos de condiciones y la manera por medio de la cual realizan los análisis de razonabilidad de las ofertas, pues -en principio- no pueden variarse las bases de razonabilidad durante la evaluación de ofertas.

c) No es posible utilizar los precios de las ofertas recibidas en el concurso. Como es conocido, el modelo de verificación de la razonabilidad varió no sólo en cuanto a dejar la presentación del presupuesto detallado al adjudicatario (artículo 42 LGCP), sino que el legislador trató de dimensionar su metodología en la etapa de planificación junto al análisis de mercado para otros temas como la definición del objeto y de admisibilidad en general, criterios de evaluación, los parámetros para aplicar afirmaciones de compra pública estratégica, entre otros. Es por ello que el estudio o análisis de mercado resulta vital para el procedimiento de contratación y desde luego para la definición clara y objetiva de las reglas de revisión de la razonabilidad del precio (R-DCA-SICOP-01010-2023 de 31 de agosto de 2023 y R-DCP-SICOP-00646-2024 del 08 de mayo de 2024).

Así entonces, también el establecimiento de rangos de tolerancia o bandas se define desde una etapa temprana previa a la recepción de ofertas según el artículo 34 LGCP y por ende no resulta posible considerar las ofertas recibidas en el concurso para efectos de razonabilidad (R-DCA-SICOP-01408-2023 de 15 de noviembre de 2023). Así entonces, entre otros casos, mediante la resolución R-DCP-SICOP-01342-2024 de 02 de setiembre de 2024, se indicó sobre el tema: "*Al respecto, estima este órgano contralor que de la lectura del artículo 34 de la LGCP que indica que los precios de referencia para determinar los precios excesivos o ruinosos deben establecerse de previo a la estimación de la contratación y el artículo 44 del RLGCP que dispone que el rango de tolerancia debe quedar definido en el pliego de condiciones, se desprende que el desarrollo del análisis de razonabilidad se basa en los insumos que tenga la Administración al momento de realizar las lecturas de mercado, por lo que sin perjuicio de que la normativa a futuro puede considerar en la razonabilidad del precio las ofertas recibidas en el concurso, no es una posibilidad prevista con la reforma integral y no podría ser considerada por la Administración en el nuevo estudio que realizará. En ese sentido, la mayor profundidad y análisis en la etapa regulada bajo el artículo 34 LGCP resulta fundamental para que el precio de referencia refleje la realidad del mercado y las necesidades de la Administración, en dónde -se insiste- el banco de precios es un insumo más y no la única posibilidad según la realidad y necesidades de la Administración, pero no incluye los precios de las ofertas recibidas en el concurso, todo lo cual podría ser variado a futuro bajo los ejercicios de mejora regulatoria y lecturas técnicas que realicen las instancias competentes.*"

d) Posibilidad de subsanar el estudio de mercado. El estudio de mercado como el análisis de razonabilidad están estrechamente relacionados, siendo el primero la base del segundo. Ahora bien, tomando como referencia las disposiciones del artículo 44 del RLGCP, este órgano contralor entiende que existen situaciones que pueden llevar a afectar el resultado obtenido por el estudio realizado al momento de analizar ofertas, siendo el objetivo del estudio de mercado reflejar la situación de este, se entiende que es posible su subsanación, bajo tres situaciones debidamente justificadas y acreditadas: 1) Que la situación no existiera al momento en que se realizó el estudio de mercado. 2) Presencia de errores técnicos constatables en el estudio realizado. 3) Situaciones excepcionales del mercado específico. (Resolución No. R-DCP-SICOP-00743-2025)

e) El análisis de razonabilidad y la indagatoria del precio. Considerando que el artículo 42 LGCP dejó la presentación del presupuesto detallado para la oferta que resulte adjudicada, claramente no es posible requerirlo para el análisis de razonabilidad en la etapa de evaluación de ofertas (R-DCP-SICOP-00401-2024 de 19 de marzo de 2024), ni tampoco pretender que se aporte indirectamente en la indagación sobre razonabilidad ni pretender un análisis de razonabilidad sobre componentes específicos de la estructura del precio que impliquen un análisis de presupuesto detallado sino que estos rubros deben analizarse globalmente (R-DCP-SICOP-01342-2024 de 02 de setiembre de 2024). Desde luego, queda excluida de esas limitaciones lo que concierne a la prerrogativa de la Administración de verificar que las ofertas respeten la legislación vigente, pues a la Administración le corresponde verificar que se respete el ordenamiento jurídico en función del objeto contractual, como podría ser el caso de la legislación laboral que es de acatamiento obligatorio para la Administración y cualquier oferente (R-DCP-SICOP-01342-2024 de 02 de setiembre de 2024).

En cuanto a la indagatoria, la Administración podrá solicitar a los oferentes que presentan precios presumiblemente excesivos o ruinosos, que justifiquen sus precios. Ante esto, el oferente debe justificar por medios idóneos las razones por las que su precio sí es razonable. Recibido esto, la Administración deberá motivar las razones por las que encuentra que lo es o no. (R-DCP-SICOP-01159-2025 del 27 de junio).

Se debe considerar que, aunque los artículos 41 de la Ley General de Contratación Pública y 101 de su Reglamento permiten que un oferente presente una línea de crédito o garantía, este recurso solo se utilizará cuando tras la indagatoria la Administración aún tenga dudas sobre la razonabilidad del precio ofertado. Además, se le podrá solicitar a la oferta que resulte ser la posible adjudicataria (R-DCP-SICOP-00469-2025 de 18 de marzo de 2025).

Finalmente, la Administración a partir de los aspectos indicados, deberá emitir un informe final concluyendo sobre el análisis efectuado a cada oferta y la calificación que esta tendría de frente a la razonabilidad del precio ofertado.

f) Consecuencias de no cumplir la normativa vigente sobre razonabilidad. Conforme lo que se ha indicado, la definición de los precios de referencia y las bandas de tolerancia debe hacerse desde el pliego del concurso (R-DCP-SICOP-01450-2024 de 18 de setiembre de 2024) y no puede variarse o desconocerse por la Administración bajo el argumento de que se trataba de una metodología simplemente referencial. De igual forma, la omisión del cumplimiento de los análisis de mercado, la fijación del precio de referencia y las bandas de tolerancia implicaría eventualmente que el acto final adolece de un vicio en el motivo, que en cada caso no exime al eventual disconforme de la carga de prueba para desvirtuar la presunción de validez que cobija al acto final y cuya conservación demanda el principio de eficiencia constitucional.

En los casos en que estas circunstancias se acrediten y exista un mejor derecho de quién impugna, ciertamente le corresponderá a la Administración realizar los estudios de mercado, definir precios de referencia y bandas y luego aplicarlos a las ofertas recibidas; es decir, se hace necesario que se cumpla a cabalidad con las etapas para razonabilidad previstas por la legislación y desarrolladas por el respectivo reglamento, no como un rito formal sino como un aspecto sustantivo del procedimiento de concurso. Este cumplimiento si bien no amerita la nulidad del procedimiento en consideración a los principios de eficacia y eficiencia, no es un aspecto soslayable o facultativo para la Administración por lo que debería enmendarse; por lo que en afán de evitar retrasos innecesarios al interés público debe cumplirse con lo dispuesto por la normativa vigente en forma oportuna. Por lo demás, podría no precluir la discusión del tema para efectos de una impugnación del acto final porque precisamente los estudios se hicieron con posterioridad a la apertura, circunstancia que podría evitarse eventualmente de definirlos desde el pliego y dejar su discusión al recurso de objeción en una etapa más temprana. Desde luego, cada caso amerita un análisis específico de lo actuado y de las especiales particularidades.

CONSIDERACIÓN DE OFICIO. Regla fiscal. 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.

CONSIDERACIÓN DE OFICIO. Modalidad según demanda. En el caso, resulta oportuno advertir que por medio del histórico de consumo en esta modalidad la Administración determina el presupuesto estimado; así como, el procedimiento ordinario que se seguirá en el concurso (tanto como un tope autoimpuesto o si se deja abierto en cuyo caso se aplica una licitación mayor). De esa forma, debe existir una correcta planificación de las necesidades que se deben suplir y la debida presupuestación, lo que implica la acreditación de la existencia del contenido presupuestario previo a promover los concursos, siendo que existe un binomio inseparable entre las necesidades públicas identificadas que deban ser suplidas junto a los fondos públicos con los que se contará para hacerle frente a las mismas. Así entonces, aún y cuando se trata de una contratación de entrega según demanda, la acreditación del contenido presupuestario estimado debe incluirse en el expediente de contratación para conocimiento de los potenciales oferentes (resolución R-DCP-SICOP-00701-2025).

5. Aprobaciones

Encargado	JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/01/2026 08:27	Vigencia certificado	17/06/2024 15:21 - 16/06/2028 15:21
DN Certificado	CN=JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=JORGE ALBERTO, SURNAME=CARMONA JIMENEZ, SERIALNUMBER=CPF-01-1232-0335		
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	ROSAURA MARIA GARRO VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	06/01/2026 08:29	Vigencia certificado	14/09/2022 09:09 - 13/09/2026 09:09
DN Certificado	CN=ROSAURA MARIA GARRO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ROSAURA MARIA, SURNAME=GARRO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1506-0314		
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	09/01/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00013-2026	Fecha notificación	06/01/2026 08:30