

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	REBECA BEJARANO RAMIREZ		
Fecha/hora gestión	09/02/2026 13:26	Fecha/hora resolución	09/02/2026 15:04
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000000251
* Tipo de resolución	Resolución de admisibilidad		
Número de procedimiento	2025LY-000003-0006100001	Nombre Institución	PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA
Descripción del procedimiento	Servicios Profesionales en Psicología para la atención de línea telefónicas.		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122026000000128 ✓ Línea 1	29/01/2026 20:15	LUIS CARLOS SOJO QUIROS	SERVICIOS PERSONALES AGROPECUARIOS B Y S SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano p	Por falta de legitima	No aplica
8122026000000127 ✓ Línea 1	29/01/2026 16:50	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano p	Por falta de legitima	No aplica
8122026000000111 ✓ Línea 1	26/01/2026 12:40	MARIA EUGENIA LEITON ARAYA	GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano p	Por falta de legitima	No aplica

Emitir el por tanto de la resolución

3. *Resultando

I.- Que el veintiséis y veintinueve de enero de dos mil veintiséis, las empresas Grupo Asesores Leiton y Gamboa Sociedad Anónima y Servicios Profesionales Agropecuarios BYS Sociedad Anónima, interpusieron ante este órgano contralor mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), recurso de apelación en contra del acto de adjudicación de la Licitación Mayor No. 2025LY-000003-0006100001 promovida por el Patronato Nacional de la Infancia, para la contratación de los "Servicios Profesionales en Psicología para la atención de líneas telefónicas", recaído a favor de la empresa Fundación Ser y Crecer.

II.- Que mediante auto No. 8052026000000140 de las veinte horas con tres minutos del veintiséis de enero de dos mil veintiséis, este órgano contralor le solicitó a la Administración licitante información relativa al procedimiento promovido. Requerimiento que fue atendido mediante el documento No. 8062026000000262 de veintisiete de enero de dos mil veintiséis.

III.-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 8122026000000128 - SERVICIOS PERSONALES AGROPECUARIOS B Y S SOCIEDAD ANONIMA

I.- HECHOS PROBADOS. Los hechos que se han tenido por demostrados para efectos de la presente resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución, con su respectiva referencia de prueba.

II.- ASPECTOS PRELIMINARES.

a) Sobre la legitimación en el recurso de apelación. La Ley General de Contratación Pública (LGCP) dispone en el artículo 87 -entre otros aspectos- que, el recurso de apelación debe ser **rechazado de plano por improcedencia manifiesta** cuando el recurrente no cuente con legitimación o no acredite su mejor derecho, cuando el recurso se presente sin fundamentación o gire sobre argumentos precluidos. Lo anterior, encuentra consonancia en el artículo 245 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (RLGCP). Con respecto a la legitimación del recurrente, el artículo 261 de la LGCP, dispone: *"Podrá interponer el recurso de apelación cualquier persona que haya presentado oferta y ostente un interés legítimo, actual, propio y directo. Igualmente estará legitimado para apelar, quien haya presentado oferta, bajo cualquier título de representación, a nombre de un tercero. (...)"*

En este sentido, la Contraloría General se ha referido al análisis de la legitimación en materia de recurso de apelación en contratación pública, señalando que ésta implica que el apelante posea un interés legítimo que pueda ser satisfecho en virtud de una posible anulación del acto administrativo de adjudicación y con ello consolidar un derecho subjetivo a su favor. Este supuesto es necesario no solo para que válidamente el recurrente pueda resultar readjudicatario del eventual proceso de contratación, sino para entrar a conocer el fondo del recurso de apelación planteado. Sobre lo dicho, pueden consultarse -entre otras-, las resoluciones No. R-DCA-0023-2017, R-DCA-0020-2018, R-DCA-0055-2018, R-DCA-0501-2019, R-DCA-00544-2022.

b) Sobre el deber de fundamentación. El artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP), establece que los recursos deben presentarse debidamente fundamentados y con la prueba idónea, indicando la infracción sustancial del ordenamiento jurídico y con los estudios técnicos que desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado, lo cual encuentra consonancia en los artículos 246, 262 y 266 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (RLGCP). Lo anterior implica que el deber de fundamentación del recurso interpuesto recae sobre la parte recurrente, lo cual exige un análisis detallado de la trascendencia de los incumplimientos que se le achacan a la oferta adjudicataria y otras ofertas que ostentan una mejor posición en el concurso con respecto a la del recurrente, o bien en cuanto a los motivos de exclusión de la oferta recurrente. En igual sentido, la norma exige que cuando el recurrente discrepe de los estudios técnicos que sustentan el acto final dictado en el proceso, deberá rebatirlos aportando estudios técnicos pertinentes emitidos por entidad o profesional calificado en la materia, para desvirtuar la presunción de validez que ostenta el acto administrativo dictado, prueba que deberá ser analizada conforme las reglas de la sana crítica pertinente de quien ostenta la competencia para resolver el recurso interpuesto.

En ausencia de la debida fundamentación, el artículo 245 del mismo cuerpo reglamentario, establece que un recurso debe ser rechazado de plano cuando se presente sin la fundamentación exigida en el numeral 88 de la LGCP. Para mayor abundamiento sobre el deber de fundamentación y la carga de la prueba por parte del recurrente, se pueden observar las recientes resoluciones de esta Contraloría General R-DCP-SICOP-01807-2025 de las 12:30 horas del 29 de setiembre de 2025 y R-DCP-SICOP-01821-2025 de las 13:30 horas del 30 de setiembre de 2025. Los mencionados criterios, hacen especial énfasis en que para que un recurso de apelación sea admitido, el recurrente tiene una doble carga insoslayable. **Primero**, debe cumplir con el deber de fundamentación, lo que le obliga a ir más allá de simples alegatos, debiendo acreditar sus afirmaciones con argumentos claros y pruebas sólidas y pertinentes. **Segundo**, debe demostrar la trascendencia de los incumplimientos que denuncia o bien la intrascendencia de los incumplimientos que se le achacan a su oferta, en caso de que la oferta recurrente haya sido excluida del concurso. Concomitante con lo anterior, debe acreditar además que todo vicio que el recurrente le impute a la oferta adjudicada o bien a aquellas que se encuentran posicionadas sobre la de él, resulta a su vez trascendente. En cuanto al análisis de trascendencia pueden observarse las resoluciones R-DCA-SICOP-01193-2023, R-DCP-SICOP-00007-2024, R-DCP-SICOP-01139-2024, R-DCP-SICOP-00486-2025, R-DCP-SCOP-00350-2025, R-DCP-SICOP-01807-2025, R-DCP-SICOP-01821-2025. De este modo, el no satisfacer esta doble exigencia argumentativa y probatoria conlleva al rechazo de plano del recurso presentado. Lo anterior, resulta de aplicación al caso bajo análisis, como se verá en el siguiente apartado.

III.- SOBRE LA LEGITIMACIÓN DE LA RECURRENTE SERVICIOS PROFESIONALES AGROPECUARIOS BYS SOCIEDAD ANÓNIMA (recurso de apelación No.812202600000128).

a) Sobre el servicio "Enlace de llamadas PANI 9-1-1". Indicó la recurrente que según la resolución R-DCP-SICOP-01723-2025, se señaló a la Administración que la organización de los turnos de trabajo debe corresponder a los potenciales oferentes, quienes deben estructurar la cobertura del servicio con base en las distintas modalidades que permite la legislación nacional, por lo que considera que el requerimiento cartelario establecido de las 6:00 a las 14:00 horas, de las 14:00 a las 22:00 horas y de las 22:00 a las 6:00 horas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, violenta la normativa laboral y exige horas extras permanentes. Explica que su empresa ha propuesto un esquema, que respeta el marco legal y con el cual puede ejecutar el servicio solicitado, a saber: de la 1:00 a 7:00, de las 7 a las 13:00, de las 13:00 a las 19:00 y de las 19:00 a la 1:00. En este sentido, considera que fue indebidamente excluido del concurso.

Criterio de la División. Para resolver lo planteado es preciso hacer mención de lo resuelto por este órgano contralor en la resolución R-DCP-SICOP-01723-2025 de las 16:51 horas del 12 de setiembre de 2025, que atendió los recursos de objeción (en primera ronda) contra el pliego de condiciones, y puntualmente sobre el tema de las jornadas de trabajo indicó: *"(...) Al respecto, es criterio de esta División que resulta necesario precisar que el pliego de condiciones debe adecuarse al marco de la legislación laboral vigente, de modo que la exigencia establecida debería entenderse no como una autorización para que el tiempo extraordinario se convierta en ordinario. Anteriormente, esta División ha señalado mediante resolución n.º R-DCA-0083-2017 que (...) / En este contexto, se señala a la Administración que la organización de los turnos debe corresponder a los potenciales oferentes, quienes deben estructurar la cobertura requerida con base en las distintas modalidades que permite la normativa laboral. El pliego puede establecer la obligación de garantizar la atención continua del servicio definiendo la necesidad de ciertos turnos u horario específico; sin embargo, la Administración debe considerar lo aquí expuesto, de manera que no se conviertan en ordinarias o permanentes las jornadas extraordinarias, sino que, en caso de ser necesarias, estas se apliquen bajo un esquema rotativo de trabajadores, evitando así la vulneración de derechos laborales. / Por tanto, el alegato se resuelve parcialmente con lugar, en el tanto se observa que la Administración resolvió una solicitud de aclaración sobre el tema de las jornadas donde se señala que estas deben organizarse respetando los toques y condiciones de la legislación laboral. Además, se solicita a la Administración valorar lo señalado en el presente apartado de modo que no se convierta en ordinaria o permanente la jornada extraordinaria y valore si conforme a las necesidades institucionales se debe realizar alguna modificación en tal sentido al pliego de condiciones con el fin de que la redacción sea lo más clara y apegada a derecho, evitando futuras e innecesarias discusiones que puedan dar al traste o retrasen la ejecución y satisfacción de la necesidad pública."*

Como se desprende de lo citado, la Contraloría General le recomendó a la Administración adecuar el pliego cartelario a la normativa vigente en cuanto al tema de las horas extras que no deben ser permanentes. Además precisó que la organización de los turnos de trabajo debe corresponder a los potenciales oferentes, quienes deben estructurar sus propuestas conforme la normativa laboral. Sin embargo, también se indicó que, resultaba factible que la Administración podía definir turnos u horarios conforme su necesidad siempre que se respetara la normativa laboral, especialmente sobre las jornadas extraordinarias.

Atendiendo lo anterior, el pliego de condiciones se consolidó de la siguiente manera: *“Para la prestación de este servicio el contratista deberá establecer tres turnos de trabajo (de 6:00 a las 14:00hrs / de las 14:00 a las 22:00hrs / de las 22:00 a las 6:00hrs), que cubran las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, de acuerdo con la normativa laboral vigente. Para la jornada nocturna el contratista deberá de garantizar dentro de su propuesta el día de descanso absoluto, sin superar las 36 horas semanales. Para tales fines deberá aportar un esquema rotativo de las personas trabajadoras en el cual se demuestre que la jornada extraordinaria no se convierta en ordinaria o permanente, evitando que impacte en la salud física y mental de la persona trabajadora, ni la eficiencia y calidad del servicio.”* (Apartado “Ingreso del pliego de condiciones”, sección “F.Documento del Pliego de condiciones”, documento adjunto No. 6 “Especificaciones técnicas del objeto contractual Atención Líneas Telefónicas Especializadas MODIFICADO.pdf).

Se desprende de lo citado, que el pliego de condiciones definió tres turnos de trabajo: de 6:00 a las 14:00hrs / de las 14:00 a las 22:00hrs / de las 22:00 a las 6:00hrs, para un servicio que se requiere las 24 horas al día, 7 días de la semana y 365 días del año. Además, el pliego definió que para la jornada nocturna se debe garantizar el día de descanso absoluto sin superar 36 horas semanales, y que se debía aportar un esquema rotativo de los trabajadores para evidenciar que no se viole la legislación laboral ni la salud física y mental de los trabajadores.

Valga de destacar que, si la recurrente no estaba de acuerdo con las modificaciones introducidas al pliego de condiciones o consideraba que los turnos establecidos incumplían la normativa laboral, le correspondía haber impugnado el pliego cartelario en el momento procesal oportuno, toda vez que en esta etapa procedimental ha precluido toda posibilidad de cuestionar las cláusulas cartelarias ya consolidadas. Sin embargo, no hay constancia en el expediente de la contratación de que la recurrente haya objetado el pliego de condiciones.

Ahora bien, para cumplir con lo solicitado en el pliego de condiciones, la recurrente manifestó en la oferta, lo siguiente: *“RESPUESTA SPA S.A.: Mi representada entiende y acepta que la contratación responde a la necesidad institucional del PANI de garantizar servicios de recepción y atención profesional mediante líneas telefónicas que protejan los derechos de las personas menores de edad, destacando el Enlace PANI 9-1-1, orientado a atender emergencias y situaciones de riesgo inminente las 24 horas del día, y la línea gratuita 1147, destinada a brindar escucha, orientación y contención emocional a niños, niñas y adolescentes, en cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley Orgánica del PANI.”* (Apartado “Resultado de la apertura”, posición de oferta No. 1, documento adjunto “SPA-OFERTA PANI.pdf”).

Con respecto a lo anterior, mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración indicó: *“Para el caso del oferente Servicios Personales agropecuarios B y S Sociedad Anónima, no hay claridad sobre la aceptación de las especificaciones técnicas referidas en el pliego de condiciones de la presente licitación, por lo que se requiere aclarar cuál es el plan específico mediante el cual se va a dar cumplimiento con las especificaciones técnicas.”* (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1824179 de 25 de noviembre de 2025).

Seguidamente mediante **solicitud de subsanación No. 1079870** realizada en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración solicitó al oferente: *“En las especificaciones técnicas: se requiere una aclaración sobre la aceptación de las especificaciones técnicas referidas en el pliego de condiciones de la presente licitación, por lo que se requiere aclarar cuál es el plan específico mediante el cual se va a dar cumplimiento con las especificaciones técnicas.”* (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079870 de 4 de diciembre de 2025). Dicho requerimiento fue atendido por la empresa en fecha 9 de diciembre de 2025 (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079870 de 4 de diciembre de 2025), en el cual se indicó para lo que interesa: *“En relación con lo expuesto, mi representada manifiesta que, en caso de resultar adjudicada, brindará el servicio en estricto apego a las estipulaciones del pliego de condiciones y sus documentos complementarios (anexos). Asimismo, aclara que a fin de respetar el mandato legal y en estricto apego a la libertad de gestión de horarios reconocida por la CGR en la resolución asociada a esta licitación, se procede a desglosar el total personal y los horarios contemplados por mi representada para el presente servicio: ENLACE PANI 911/ HORARIO / 1am-7am / Cantidad de personas / 4 personas 36 horas semanales / 7am-1pm / 5 personas 36 horas semanales/ 1pm-7pm / 5 personas 36 horas semanales / 7pm-am /4 personas 36 horas semanales / (...)* (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079870 de 4 de diciembre de 2025).

En este orden de ideas, la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 16 de diciembre de 2025, indicó: *“El oferente Servicios Personales agropecuarios B y S Sociedad Anónima, en documento aportado como respuesta a las aclaraciones del informe técnico de ofertas con fecha 09 de diciembre 2025, menciona que cumplirán con todas las especificaciones técnicas solicitadas en el pliego de condiciones, sin embargo, para el servicio “ Enlace de llamadas PANI 9-1-1”, no cumplen con lo solicitado, presentan horarios de trabajo diferentes a las indicadas en el pliego de condiciones, el mismo señala “ Para la recepción técnica de llamadas por el sistema 9-1-1, el contratista en cada turno prestará el servicio de atención con un equipo conformado por cinco profesionales, con grado mínimo de Licenciatura en Psicología, que cubran los turnos que van de 6:00 a las 14:00hrs y el de las 14:00 a las 22:00hrs y cuatro profesionales en el turno de las 22:00 a las 6:00hrs.”* (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1837135 de 11 diciembre de 2025). En igual sentido, se pronunció la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 18 de diciembre de 2025, (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1840086 de 16 de diciembre de 2025).

Los anteriores hechos resultan de relevancia, ya que se evidencia que ante la manifestación del oferente con respecto a la prestación del servicio “Enlace de llamadas PANI 9-1-1” donde indicó un horario distinto (de la 1:00 a 7:00, de las 7 a las 13:00, de las 13:00 a las 19:00 y de las 19:00 a la 1:00.) según los términos de la subsanación No. 1079870 realizada en fecha 4 de diciembre de 2025, atendida el 9 de diciembre de 2025, la Administración determinó un incumplimiento de los requerimientos cartelarios, toda vez que el pliego solicita turnos de 6:00 am a las 14:00 horas, de las 14:00 horas a las 22:00 horas, de las 22:00 horas a las 6:00 horas, que cubran las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

De frente a lo anterior, le corresponde a la recurrente demostrar en esta sede, que aún incumpliendo formalmente los turnos de trabajo establecidos en el pliego de condiciones, con el esquema de trabajo que resulta diferente al que estableció la Administración, puede ejecutar el servicio en apego a la normativa laboral y sin perjuicio para la Administración.

Es por ello que, esta Contraloría General visualiza que el recurso de apelación planteado carece de la debida fundamentación, según se indicó en el Considerando II, punto “b) *Sobre el deber de fundamentación*” de la presente resolución, por cuanto la recurrente se limitó a indicar que lo establecido en el pliego de condiciones es una ilegalidad, lo cual no está demostrado, pues no se explicó cuáles aspectos solicitados por la Administración estaría generando una violación a la normativa laboral vigente.

Es por ello que, debió la recurrente en el recurso de apelación presentado explicar en esta sede con fundamento en lo planteado en la oferta y la información brindada a la Administración, cómo en su caso con el esquema de trabajo que resulta diferente a lo solicitado en el pliego de condiciones, su representada se encuentra en la capacidad de cubrir la necesidad de la Administración en cuanto a este servicio. Ello por cuanto si bien propone un esquema de organización diferente, debió demostrar que se garantiza el cumplimiento de los requerimientos del servicio continuo, cantidad de personal, logística, esquemas de organización, observancia de normativa laboral en cuanto a las horas extras -por ejemplo-, y que todo su esquema al final se ajusta a los costos establecidos en la oferta. Sin embargo, el recurso es ayuno en esta argumentación.

Por otro lado, ha de advertirse además que, si el oferente manifestó una voluntad distinta a los requerimientos cartelarios en cuanto a los turnos de trabajo establecidos, era su obligación como parte de la debida fundamentación del recurso, demostrar que la exclusión de su oferta, se dio por aspectos intrascendentes, que de ninguna forma afectan o imposibilitan la ejecución del contrato en este caso. Sin embargo, el recurso de apelación planteado es ayuno en esta argumentación.

De esta forma, la ausencia de los aspectos anteriormente señalados, cuya explicación y demostración debió darse con la acción recursiva interpuesta para demostrar la elegibilidad de la oferta y desvirtuar los motivos de exclusión, genera una falta de fundamentación del argumento, lo cual innegablemente afecta la legitimación de la recurrente, tanto para impugnar el acto final dictado en el caso, como para resultar adjudicataria del concurso, toda vez que no logró demostrar que su oferta aún con un esquema de organización diferente a lo solicitado en el pliego de condiciones, se puede considerar una propuesta elegible que ostenta posibilidad de resultar favorecida.

En razón de lo anterior, conforme lo indicado en el Considerando II, punto “a) *Sobre la legitimación en el recurso de apelación*” y punto “b) *Sobre el deber de fundamentación*” de la presente resolución, procede el **rechazo de plano por improcedencia manifiesta** del recurso de apelación presentado en el presente extremo.

No obstante lo anterior, se debe destacar que la oferta de la recurrente, también fue excluida del concurso por incumplir los requisitos mínimos de experiencia establecidos en el pliego de condiciones. Al respecto, se observa que en los diversos criterios técnicos se determinan los aspectos incumplidos y por los cuales no pudo la Administración determinar si el oferente contaba con la experiencia mínima requerida.

Así las cosas, mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración indicó: “*Para el caso del oferente Servicios Personales agropecuarios B y S Sociedad Anónima, es importante que se aclare si esta experiencia, es decir, especificar el tipo de servicio brindado, el tipo de plataforma empleada, cantidad de profesionales, a que tipo de población fue brindado el servicio y sobre qué temas en específico, además el periodo en el que se ha ofrecido estos servicios e indicar que han sido mediante el empleo de líneas telefónicas. / Otro punto es que este oferente es una agencia de empleo virtual, por lo que su enfoque es distinto a lo requerido para esta licitación.*” (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1824179 de 25 de noviembre de 2025).

Mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 16 de diciembre de 2025, se indicó: “*El oferente Servicios Personales agropecuarios B y S Sociedad Anónima, en su respuestas a las aclaraciones solicitadas en el análisis técnico de ofertas, se menciona que la misma cuenta con la experiencia solicitada en los tres rubros de experiencia, sin embargo, se señala que el oferente no cumple con los rubros de la experiencia solicitada basándose en que en primera instancia que la carta presentada con fecha del 05 de junio de 2025, de la Municipalidad de Tibás se menciona que la actividad comercial del oferente corresponde a ser una agencia de empleo virtual y la misma refiere que el oferente es una agencia de empleo virtual y su misión principal es actuar como intermediaria entre empresas y personas en búsqueda de empleo poniéndoles en contacto para entablar una relación laboral, por lo que queda claro que en el enfoque de principal de este oferente es distinto a lo requerido para esta licitación, el pliego de condiciones hace referencia que se desea la contratación de un oferente que brinde la prestación de servicios de recepción técnica profesional de denuncias y consultas a través de líneas telefónicas, por lo que es vital que el oferente tenga el mínimo de experiencia solicitada propiamente como empresa dedicada a estos servicios y donde su enfoque está directamente relacionado en temas sobre los derechos de la niñez. Por otra parte, en las certificaciones de experiencia adicional, no se indica a (sic) que tipos de líneas telefónicas a brindado sus servicios, por ejemplo en la carta del 27 octubre del 2025 firmada por la Licenciada Benly Ovares, refiere que el oferente ha brindado dotación de psicólogas a la profesional abogada, con el fin de ofrecer atención, orientación, apoyo psicológico y contención emocional en situaciones de crisis a las personas adultas y menores de edad que acuden a su despacho; y refiere que el oferente ha presentado servicio de recepción y atención técnica profesional de denuncias y consultas a través de líneas telefónicas especializadas. En la carta presentada con fecha de 26 de octubre del 2025, emitida por el Señor Luis Ricardo Sojo Rodríguez, menciona que el oferente (sic) brinda el servicio de atención telefónica en áreas de contenido social, psicológico, legal y en temas relacionados con los derechos humanos y laborales, dirigido a sus colaboradores como a sus familias incluyendo a menores de edad y no señala a qué tipo de líneas telefónicas y en (sic) que situaciones de crisis brindo el servicio y si estas correspondían a temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia. A su vez en la carta presentada del 27 de octubre del 2025, firmada por la licenciada Sofía Gómez Morice, deja claro que el oferente presento servicios de psicólogas para atención de aquellas personas víctimas de violencia doméstica y a personas menores de edad que llegan a su despacho, por lo que no queda claro si este servicio fue mediante líneas telefónicas y no se hace referencia que el servicio haya sido brindado a situaciones de crisis. / A lo anterior mencionado en las cartas presentadas por el oferente como experiencia queda constatado que la experiencia brindada por el oferente es distinta a la solicitada en el pliego de condiciones, por lo que desde la administración se concluye que el oferente no cumple con los rubros de experiencia.*” (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1837135 de 16 diciembre de 2025). En igual sentido, se pronunció la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 18 de diciembre de 2025, (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1840086 de 16 de diciembre de 2025).

Como se puede apreciar la Administración requería validar la experiencia aportada y señaló inconsistencias de las cartas aportadas y además se cuestionó que el oferente es una agencia de empleo virtual que no encaja con el perfil requerido por la Administración, de modo que se determinó que la oferta de la recurrente no cumplió con la experiencia requerida.

Lo anterior es de necesaria mención, pues como se puede apreciar la Administración excluyó la oferta por dos motivos: **i)** Por incumplimiento del pliego de condiciones sobre el servicio “Enlace de llamadas PANI 9-1-1” y **ii)** Por no cumplir con los requisitos mínimos de experiencia admisible. Sin embargo, no se desprende del recurso de apelación presentado, que la recurrente se refiriera puntualmente a la exclusión de la

oferta por temas de experiencia mínima. El no haberse referido al segundo motivo de exclusión en el recurso de apelación, implica que la recurrente no pudo demostrar la elegibilidad de la oferta y tampoco desvirtuó los mismos, lo que genera una falta de fundamentación del recurso planteado, que innegablemente afecta la legitimación de la recurrente, tanto para impugnar el acto final dictado en el caso, como para resultar adjudicataria del concurso, toda vez que no logró demostrar que su oferta se puede considerar una propuesta elegible que ostenta posibilidad de resultar favorecida.

En razón de lo anterior, conforme lo indicado en el Considerando II, punto "a) *Sobre la legitimación en el recurso de apelación*" y punto "b) *Sobre el deber de fundamentación*" de la presente resolución, procede el **rechazo de plano por improcedencia manifiesta** del recurso de apelación presentado en el presente extremo.

Finalmente, de conformidad con todo lo expuesto, el recurso de apelación presentado por la empresa **Servicios Profesionales Agropecuarios Bys Sociedad Anónima**, carece de la debida fundamentación que exigen los artículos 88 de la LGCP y artículo 262 del RLGCP, lo que le impide a la apelante demostrar que ostenta un mejor derecho a la adjudicación como lo exige la norma pues no logró demostrar su elegibilidad en el concurso. De conformidad con el principio de economía procesal, se omite pronunciamiento sobre otros aspectos alegados en el caso, por carecer de interés para los efectos de lo que fue dispuesto en la presente resolución.

Por lo tanto, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 87 de la LGCP, 245 inciso b), 266 inciso b) de su Reglamento, **se rechaza de plano por improcedencia manifiesta** el recurso interpuesto, al no contar la recurrente con legitimación para impugnar el acto final emitido, ni para resultar adjudicataria del concurso.

Recurso 812202600000127 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA

I.- HECHOS PROBADOS. Los hechos que se han tenido por demostrados para efectos de la presente resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución, con su respectiva referencia de prueba.

II.- ASPECTOS PRELIMINARES.

a) Sobre la legitimación en el recurso de apelación. La Ley General de Contratación Pública (LGCP) dispone en el artículo 87 -entre otros aspectos- que, el recurso de apelación debe ser **rechazado de plano por improcedencia manifiesta** cuando el recurrente no cuente con legitimación o no acredite su mejor derecho, cuando el recurso se presente sin fundamentación o gire sobre argumentos precluidos. Lo anterior, encuentra consonancia en el artículo 245 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (RLGCP). Con respecto a la legitimación del recurrente, el artículo 261 de la LGCP, dispone: *"Podrá interponer el recurso de apelación cualquier persona que haya presentado oferta y ostente un interés legítimo, actual, propio y directo. Igualmente estará legitimado para apelar, quien haya presentado oferta, bajo cualquier título de representación, a nombre de un tercero. (...)"*

En este sentido, la Contraloría General se ha referido al análisis de la legitimación en materia de recurso de apelación en contratación pública, señalando que ésta implica que el apelante posea un interés legítimo que pueda ser satisfecho en virtud de una posible anulación del acto administrativo de adjudicación y con ello consolidar un derecho subjetivo a su favor. Este supuesto es necesario no solo para que válidamente el recurrente pueda resultar readjudicatario del eventual proceso de contratación, sino para entrar a conocer el fondo del recurso de apelación planteado. Sobre lo dicho, pueden consultarse -entre otras-, las resoluciones No. R-DCA-0023-2017, R-DCA-0020-2018, R-DCA-0055-2018, R-DCA-0501-2019, R-DCA-00544-2022.

b) Sobre el deber de fundamentación. El artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP), establece que los recursos deben presentarse debidamente fundamentados y con la prueba idónea, indicando la infracción sustancial del ordenamiento jurídico y con los estudios técnicos que desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado, lo cual encuentra consonancia en los artículos 246, 262 y 266 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (RLGCP). Lo anterior implica que el deber de fundamentación del recurso interpuesto recae sobre la parte recurrente, lo cual exige un análisis detallado de la trascendencia de los incumplimientos que se le achacan a la oferta adjudicataria y otras ofertas que ostentan una mejor posición en el concurso con respecto a la del recurrente, o bien en cuanto a los motivos de exclusión de la oferta recurrente. En igual sentido, la norma exige que cuando el recurrente discrepe de los estudios técnicos que sustentan el acto final dictado en el proceso, deberá rebatirlos aportando estudios técnicos pertinentes emitidos por entidad o profesional calificado en la materia, para desvirtuar la presunción de validez que ostenta el acto administrativo dictado, prueba que deberá ser analizada conforme las reglas de la sana crítica pertinente de quien ostenta la competencia para resolver el recurso interpuesto.

En ausencia de la debida fundamentación, el artículo 245 del mismo cuerpo reglamentario, establece que un recurso debe ser rechazado de plano cuando se presente sin la fundamentación exigida en el numeral 88 de la LGCP. Para mayor abundamiento sobre el deber de fundamentación y la carga de la prueba por parte del recurrente, se pueden observar las recientes resoluciones de esta Contraloría General R-DCP-SICOP-01807-2025 de las 12:30 horas del 29 de setiembre de 2025 y R-DCP-SICOP-01821-2025 de las 13:30 horas del 30 de setiembre de 2025. Los mencionados criterios, hacen especial énfasis en que para que un recurso de apelación sea admitido, el recurrente tiene una doble carga insoslayable. **Primero**, debe cumplir con el deber de fundamentación, lo que le obliga a ir más allá de simples alegatos, debiendo acreditar sus afirmaciones con argumentos claros y pruebas sólidas y pertinentes. **Segundo**, debe demostrar la trascendencia de los incumplimientos que denuncia o bien la intrascendencia de los incumplimientos que se le achacan a su oferta, en caso de que la oferta recurrente haya sido excluida del concurso. Concomitante con lo anterior, debe acreditar además que todo vicio que el recurrente le impute a la oferta adjudicada o bien a aquellas que se encuentran posicionadas sobre la de él, resulta a su vez trascendente. En cuanto al análisis de trascendencia pueden observarse las resoluciones R-DCA-SICOP-01193-2023, R-DCP-SICOP-00007-2024, R-DCP-SICOP-01139-2024, R-DCP-SICOP-00486-2025, R-DCP-SCOP-00350-2025, R-DCP-SICOP-01807-2025, R-DCP-SICOP-01821-2025. De este modo, el no satisfacer esta doble exigencia argumentativa y probatoria conlleva al rechazo de plano del recurso presentado. Lo anterior, resulta de aplicación al caso bajo análisis, como se verá en el siguiente apartado.

III.- SOBRE LA LEGITIMACIÓN DE LA RECURRENTE GRUPO ASESORES LEITÓN Y GAMBOA SOCIEDAD ANÓNIMA (recursos de apelación No. 812202600000111 y No. 812202600000127).

a) Sobre el servicio "Enlace de llamadas PANI 9-1-1". Indicó la recurrente que desconoce los motivos por los cuales, la Administración determinó que su oferta no cumplió con los requerimientos del pliego de condiciones en cuanto a este servicio. Menciona que la Administración le solicitó información extracartelaria, ya que corresponde al contratista y no al oferente brindar un mayor detalle de cómo atenderá la ejecución del servicio. Finalmente, menciona que el PANI no analizó lo que su representada respondió en la subsanación con respecto a este servicio.

Criterio de la División. En el caso bajo estudio se tiene que el Patronato Nacional de la Infancia promovió la Licitación Mayor No. 2025LY-000003-0006100001, para la contratación de los "Servicios Profesionales en Psicología para la atención de líneas telefónicas" (Apartado "Ingreso del pliego de condiciones"). A este concurso se presentaron las siguientes ofertas: 1. Servicios Profesionales Agropecuarios BYS Sociedad Anónima; 2. Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima y 3. Fundación Ser y Crecer (Apartado "Resultado de la apertura"). La adjudicación del concurso recayó a favor de la Fundación Ser y Crecer (Apartado "Acto Final").

Con respecto a la oferta de la recurrente Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima, se tiene que fue excluida primordialmente por dos aspectos: **i)** Por incumplir con los roles establecidos en el pliego de condiciones en lo referente al servicio "Enlace de llamadas PANI 9-1-1" y, **ii)** Por incumplir la experiencia mínima de admisibilidad, aspectos que serán seguidamente abordados.

i) Sobre el servicio "Enlace de llamadas PANI 9-1-1". Con respecto a este servicio el pliego de condiciones estableció lo siguiente: *"Para la prestación de este servicio el contratista deberá establecer tres turnos de trabajo (de 6:00 a las 14:00hrs / de las 14:00 a las 22:00hrs / de las 22:00 a las 6:00hrs), que cubran las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, de acuerdo con la normativa laboral vigente. Para la jornada nocturna el contratista deberá de garantizar dentro de su propuesta el día de descanso absoluto, sin superar las 36 horas semanales. Para tales fines deberá aportar un esquema rotativo de las personas trabajadoras en el cual se demuestre que la jornada extraordinaria no se convierta en ordinaria o permanente, evitando que impacte en la salud física y mental de la persona trabajadora, ni la eficiencia y calidad del servicio."* (Apartado "Ingreso del pliego de condiciones", sección "F.Documento del Pliego de condiciones", documento adjunto No. 6 "Especificaciones técnicas del objeto contractual Atención Líneas Telefónicas Especializadas MODIFICADO.pdf).

Se desprende de lo citado, que el pliego de condiciones definió tres turnos de trabajo: de 6:00 a las 14:00hrs / de las 14:00 a las 22:00hrs / de las 22:00 a las 6:00hrs, para un servicio que se requiere las 24 horas al día, 7 días de la semana y 365 días del año. Además, el pliego definió que para la jornada nocturna se debe garantizar el día de descanso absoluto sin superar 36 horas semanales, y que se debía aportar un esquema rotativo de los trabajadores para evidenciar que no se violente la legislación laboral ni la salud física y mental de los trabajadores. Para atender lo solicitado en el pliego de condiciones, el recurrente manifestó en la oferta lo siguiente: “A. *Naturaleza de la contratación SE ACEPTA SE CUMPLIRÁ*” (Apartado “Resultado de la apertura”, posición de oferta No. 2, documento adjunto “Respuesta a las especificaciones técnicas del objeto contractual Atención Líneas Telefónicas Especializadas MODIFICADO.pdf”).

Con respecto a lo anterior, mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración indicó: “Para el caso de Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima, se remite una carta de respuesta donde indican que aceptan el pliego de condiciones y especificaciones técnicas solicitadas en esta licitación, sin embargo, no queda clara cómo se llevarán a ejecución, por lo que se solicita el plan específico mediante el cual se va a dar cumplimiento a dichos requerimientos.” (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1824179 de 25 de noviembre de 2025).

Seguidamente mediante **solicitud de subsanación No. 1079918** realizada en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración solicitó al oferente: “En el apartado de las especificaciones técnicas se solicita una aclaración del cómo se llevará la ejecución, por lo que se solicita el plan específico mediante el cual se va a dar cumplimiento a dichos requerimientos.” (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025). Dicho requerimiento fue atendido por la empresa en fecha 9 de diciembre de 2025 (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025), indicando que en el documento adjunto (anexo 5) de la respuesta a la solicitud de subsanación, detalló la forma en que la empresa atenderá los 4 servicios a contratar y señaló particularmente para el servicios PANI 9-1-1, lo siguiente: 25.1. *enlace de llamadas PANI 9-1-1: para la prestación de este servicio se establecerá tres turnos de trabajo (de 6am a 3pm /de 3pm a 10pm/ de 10pm a 6 am), que cubran las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, de acuerdo con la normativa laboral vigente. Además, se asignar a una profesional en psicología por turno que supervise y garantice la adecuada atención de las denuncias y consultas por parte del equipo de atención conforme a los manuales, protocolos y procedimientos establecidos por la institución. Las personas profesionales designadas para las labores de supervisión, durante sus turnos, deberán estar abocadas de forma exclusiva a cumplir con las funciones propias de esta contratación que adelante se regulan. Se procederá según lo normado en los puntos b y c de este apartado y se aplicará en cada caso el procedimiento definido en el punto 6.2. De este subsane.*” (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025).

En este orden de ideas, la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 16 de diciembre de 2025, indicó: “Para el oferente Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima, se señala que no cumple con el rubro estipulado correspondiente al servicio de “Enlace de llamadas 9-1-1”, ya que el oferente indica “para la presentación de este servicio establecerá tres turnos de trabajo (6 am a 3pm / 3pm a 10pm/ 10pm a 6 am) que cubran las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año”, por lo que se constata el incumplimiento en lo solicitado en el pliego de condiciones.” (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1837135 de 11 diciembre de 2025). En igual sentido, se pronunció la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 18 de diciembre de 2025, (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1840086 de 16 de diciembre de 2025).

Los anteriores hechos resultan de relevancia, ya que se evidencia que ante la manifestación del oferente con respecto a la prestación del servicio “Enlace de llamadas PANI 9-1-1” donde indicó que ejecutará los servicios en el esquema de trabajo de 6 am a 3 pm, de 3 pm a 10 pm y de 10 pm a 6 am, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, la Administración determinó un incumplimiento de los requerimientos cartelarios, toda vez que el pliego solicitó turnos de 6:00 am a las 14:00 horas, de las 14:00 horas a las 22:00 horas, de las 22:00 horas a las 6:00 horas, que cubran las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. En este punto, vale destacar que los turnos de trabajo requeridos en el pliego de condiciones, es un aspecto consolidado que no resulta procedente cuestionar en esta etapa recursiva, ya que si el oferente no estaba de acuerdo con lo establecido, pudo objetar el pliego de condiciones en el momento procesal oportuno, lo que no se evidencia en el expediente administrativo de la contratación.

No obstante lo anterior, si bien la Administración no profundiza en los detalles por los cuales ese esquema propuesto por el recurrente no puede ser aceptado, cierto es que este fue el requerido en el pliego, correspondiendo al recurrente demostrar en su recurso entonces por qué a pesar de ser su esquema de atención del servicio diferente al definido en el pliego, esto no resulta en motivo trascendente para su exclusión como se verá más adelante. A partir de lo anterior, la recurrente alegó en el recurso de apelación que la Administración le solicitó información extracartelaria, que no corresponde brindar al oferente en este momento, ya que la presentación de un mayor detalle sobre la forma en que se ejecutará el servicio, es un aspecto que le corresponde acreditar al contratista, según su propia lectura del pliego de condiciones.

De lo expuesto, esta Contraloría General se permite concluir los siguientes aspectos. En **primer lugar** ha de reiterarse que los turnos especificados en el pliego de condiciones, es un aspecto que no corresponde discutir en esta etapa procedimental, toda vez que las bases del concurso se tienen consolidadas, y en consecuencia bajo el esquema de atención definido por la Administración En **segundo lugar** aun y cuando existe una carencia en la motivación de la Administración para excluir por dicha razón al recurrente, le correspondía al recurrente demostrar en esta sede, que aún incumpliendo formalmente los turnos de trabajo establecidos en el pliego de condiciones, con el esquema de trabajo propuesto en su oferta, puede ejecutar igualmente el servicio en apego a la normativa laboral y sin perjuicio para la Administración, con lo cual el recurrente ha omitido argumentar con claridad respecto a la intrascendencia del incumplimiento.

Véase que la Administración previene en su momento al ahora recurrente para que explique la forma en que considera llevará a cabo el servicio, sea, indicar el rol que había definido de previo en el pliego, no obstante la recurrente opta por responder la prevención señalando un rol u horarios diferentes, sin mayor explicación o detalle, lo cual provoca su exclusión por no ajustarse al establecido en el pliego, pero sin que en esta fase recursiva, la empresa recurrente explique por qué a pesar del diferente esquema, ello no afectaría la correcta ejecución del servicio ni implicaría un trato desigual entre oferentes.

Al respecto, si bien esto es un aspecto más propio de la ejecución, no se comparte el criterio del recurrente al señalar que la Administración se excedió al solicitar aspectos propios de la ejecución, toda vez que si bien los horarios serán propios de esta fase, la licitante requería asegurarse el respeto por los definidos en el pliego de condiciones, precisamente para evitar llegar a la ejecución de una oferta con términos que no serían de su satisfacción, motivo por el cual no se considera excesivo ni extracartelario el que la Administración consultara estos detalles, aún más, si se considera la manifestación de voluntad del recurrente al atender la subsanación que le fue cursada.

Es por ello que, esta Contraloría General visualiza que el recurso de apelación planteado **carece de la debida fundamentación**, según se indicó en el Considerando II, punto “b) *Sobre el deber de fundamentación*” de la presente resolución, por cuanto la recurrente se limitó a indicar en el recurso planteado que la lectura del pliego de condiciones establece que la obligación de cubrir los roles establecidos, es una obligación del contratista y no del oferente, razón por la cual señaló además que, no le corresponde en esta etapa brindar un mayor detalle al respecto.

Así las cosas, es criterio de esta Contraloría General que aún y cuando la cláusula cartelaria puede hacer referencia a ciertas condiciones que el contratista debe cumplir, lo referente a los turnos de trabajo es un elemento esencial de la oferta, pues corresponde al oferente demostrar cómo pretende brindar el servicio para cubrir las necesidades de la Administración, lo cual empata no solo con la logística propia del negocio, sino con los costos asociados al servicio que se prestará y que éste además sea un servicio que se brinde conforme la normativa laboral.

Es por ello que, debió la recurrente en el recurso de apelación presentado explicar en esta sede con fundamento en lo planteado en la oferta y la información brindada a la Administración, cómo en su caso con el esquema de trabajo que resulta diferente a lo solicitado en el pliego de condiciones, su representada se encuentra en la capacidad de cubrir la necesidad de la Administración en cuanto a este servicio. Ello por cuanto si bien propone un esquema de organización diferente, debió demostrar que se garantiza el cumplimiento de los requerimientos del servicio continuo, cantidad de personal, logística, esquemas de organización, observancia de normativa laboral en cuanto a las horas extras -por ejemplo-, y que todo su esquema al final se ajusta a los costos establecidos en la oferta. Sin embargo, el recurso es ayuno en esta argumentación.

Por otro lado, ha de advertirse además que, si el oferente manifestó una voluntad distinta a los requerimientos cartelarios en cuanto a las turnos de trabajo establecidos, era su obligación como parte de la debida fundamentación del recurso, demostrar que la exclusión de su oferta, se dio por aspectos intrascendentes, que de ninguna forma afectan o imposibilitan la ejecución del contrato en este caso. Sin embargo, el recurso de apelación planteado es ayuno en esta argumentación.

De esta forma, la ausencia de los aspectos anteriormente señalados, cuya explicación y demostración debió darse con la acción recursiva interpuesta para demostrar la elegibilidad de la oferta y desvirtuar los motivos de exclusión, genera una falta de fundamentación del argumento, lo cual innegablemente afecta la legitimación de la recurrente, tanto para impugnar el acto final dictado en el caso, como para resultar adjudicataria del concurso, toda vez que no logró demostrar que su oferta aún con un esquema de organización diferente a lo solicitado en el pliego de condiciones, se puede considerar una propuesta elegible que ostenta posibilidad de resultar favorecida.

En razón de lo anterior, conforme lo indicado en el Considerando II, punto “a) *Sobre la legitimación en el recurso de apelación*” y punto “b) *Sobre el deber de fundamentación*” de la presente resolución, procede el **rechazo de plano por improcedencia manifiesta** del recurso de apelación presentado en el presente extremo, al no acreditarse la condición de elegible de la recurrente

ii) Sobre la experiencia mínima del oferente. Sin perjuicio de lo resuelto en el punto anterior, con respecto a la experiencia mínima de admisibilidad, el pliego de condiciones estableció lo siguiente: “13. *Requisitos de admisibilidad: / 1. El oferente deberá contar con una experiencia mínima de 4 años en la prestación de servicios de recepción técnica o profesional de denuncias y consultas realizadas a través de líneas telefónicas. La experiencia solicitada responde a la prestación de una serie servicios de información, orientación, recepción, registro y tramitación de denuncias y consultas. / 2. El oferente deberá contar con una experiencia mínima de 4 años en la prestación de servicios de atención psicológica, brindando contención emocional, orientación, apoyo psicológico y atención en situaciones de crisis a personas menores de edad y personas adultas. / 3. El oferente deberá contar con una experiencia mínima de 4 años trabajando en temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia./ La experiencia requerida en los puntos 1, 2 y 3 deberá demostrarse mediante cartas que la certifiquen, las cuales deberán incluir la siguiente información: (...)*” (Apartado “Ingreso del pliego de condiciones”, sección “F.Documento del Pliego de condiciones”, documento adjunto No. 6 “Especificaciones técnicas del objeto contractual Atención Líneas Telefónicas Especializadas MODIFICADO.pdf).

Como se puede apreciar, el pliego de condiciones estableció que el oferente debía acreditar 4 años de experiencia en la prestación de servicios de recepción técnica o profesional de denuncias y consultas realizadas a través de líneas telefónicas; 4 años de experiencia en la prestación de servicios de atención psicológica, brindando contención emocional, orientación, apoyo psicológico y atención en situaciones de crisis a personas menores de edad y personas adultas y 4 años de experiencia en temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia, resultado de cumplimiento obligatorio cumplir con todos los tipos de experiencia requeridos, lo cual debía ser acreditado por medio de cartas.

Con respecto a lo anterior, mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración indicó: “*Para el oferente Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima, en las cartas de experiencia no se indica que el servicio que han brindado sea en temas vinculados con los derechos de la niñez y adolescencia, por lo que se requiere, tener claro si la experiencia que se indica en las cartas aportadas son específicamente en atención de eventos de crisis y en situaciones violatorias de la población en cuestión, el programa que han implementado en dicha atención, qué enfoques han utilizado, la cantidad de personas menores de edad atendidas y el lugar donde se ha ejecutado dicha atención, además especificar si la experiencia es propiamente de la empresa, o sea si las personas profesionales que brindaron la atención, son personal directo de la empresa o no.*” (Apartado “Listado de solicitudes de verificación”, número de secuencia 1824179 de 25 de noviembre de 2025).

Seguidamente mediante **solicitud de subsanación No. 1079918** realizada en fecha 4 de diciembre de 2025, la Administración solicitó al oferente: “*En el apartado de los requisitos de admisibilidad se solicita una aclaración que el el servicio que han brindado sea en temas vinculados con los derechos de la niñez y adolescencia, por lo que se requiere, tener claro si la experiencia que se indica en las cartas aportadas son específicamente en atención de eventos de crisis y en situaciones violatorias de la población en cuestión, el programa que han implementado en dicha atención, qué enfoques han utilizado, la cantidad de personas menores de edad atendidas y el lugar donde se ha ejecutado dicha atención, además especificar si la experiencia es propiamente de la empresa, o sea si las personas profesionales que brindaron la atención, son personal directo de la empresa o no.*” (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025). Dicho requerimiento fue atendido por la empresa en fecha 19 de diciembre de 2025 (Apartado “Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025).

En este orden de ideas, la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 16 de diciembre de 2025, indicó: “*Para el oferente Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima, en las carta aportada del 17 de octubre del 205, firmada digitalmente por el Señor Alberto Leitón Ocario menciona, que, el oferente brindó apoyo en recurso humano con 16 funcionarios en Psicología para la atención psicológica, contención emocional y orientación para los departamentos de Recursos Humanos, Psicología, Trabajo Social, Orientación,*

Bienestar Estudiantil al Instituto de Educación Superior IESPA, orientados a la atención de situaciones de crisis a personas menores de edad, madres solteras y adultos mayores, a su vez, en el anexo 6 del documento emitido como respuesta a las aclaraciones del informe técnico de análisis de ofertas refiere "se aclara que la carta de experiencia de IESPA es de la niñez-adolescencia, pero en estos 8 años se abarcó también experiencia en adultos", no se menciona que esta experiencia se haya brindado a través de líneas telefónicas, lo cual es un requerimiento solicitado en el pliego de condiciones. / En la certificación emitida del 28 de octubre del 2025, se indica que el oferente brindó mediante donación de la Organización Internacional para las Migraciones a la Dirección General de Migración y Extranjería servicios de apertura de expedientes administrativos, creación de resoluciones administrativas y notificaciones de resoluciones administrativas, por lo que constata que la experiencia brindada es diferente a lo solicitado en el pliego de condiciones. / De la misma forma en las cartas del 3 de mayo del 2024, 04 de febrero 2025 y 19 de febrero del 2025 se constata que la experiencia es distinta a la solicitada en el pliego condiciones, las cartas indican que la experiencia está dirigida a atender situaciones de diferentes temáticas relacionadas directamente con población adulta mayor y no con personas menores de edad y en temáticas vinculadas a los derechos de la niñez y adolescencia. / En la carta del 26 de marzo del 2025, se indica que el oferente fue contratado por la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias para atender el Despacho de llamadas entrantes de los usuarios de la línea del Sistema de Emergencias 9-1-1 y que sus principales labores estaban relacionadas con la recepción de atención y coordinación de los incidentes que ingresaban a este sistema y en la operación del sistema de radiocomunicación y en las distintas solicitudes de apoyo que podían dar en las Unidades de la CNE, pero no se menciona que la experiencia haya sido dada propiamente en la atención de situaciones de crisis a personas menores de edad y en temas vinculados con los derechos de la niñez y adolescencia. En la carta del 01 de octubre del 2024, sucede lo mismo la experiencia demostrada no corresponde con una población de personas menores de edad en la atención de situaciones violatorias a sus derechos. / A lo todo lo mencionado anteriormente se concluye que el oferente no cumple con los rubros de experiencia solicitados en el pliego de condiciones." (Apartado "Listado de solicitudes de verificación", número de secuencia 1837135 de 16 diciembre de 2025). En igual sentido, se pronunció la Administración mediante **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 18 de diciembre de 2025, (Apartado "Listado de solicitudes de verificación", número de secuencia 1840086 de 16 de diciembre de 2025).

Se desprende de lo indicado anteriormente, que conforme las cartas de experiencia presentadas por la recurrente en la oferta, la Administración requirió que se aclarara -entre otros-, los siguientes aspectos: si los servicios prestados fueron sobre temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia y si además, se atendieron eventos de crisis y situaciones violatorias de la población señalada. Valga destacar que esta Contraloría General observa que dichos requerimientos se enmarcan dentro de los requisitos que establece el pliego, pues la cartas debían señalar: la descripción del servicio, periodos en que se brindó el servicio y si éste fue recibido a satisfacción (Apartado "Ingreso del pliego de condiciones", sección "F.Documento del Pliego de condiciones", documento adjunto No. 6 "Especificaciones técnicas del objeto contractual Atención Líneas Telefónicas Especializadas MODIFICADO.pdf).

Lo anterior resulta de relevancia, por cuanto la recurrente alegó que la Administración le había solicitado aspectos extracartelarios, que entiende esta Contraloría General se refiere al programa de atención, enfoques, cantidad de personas menores de edad atendidas, el lugar donde se ejecutó el servicio, si la experiencia es propiamente de la empresa, o sea si es de los profesionales que brindaron la atención, como se indicó en la solicitud de subsanación (Apartado "Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025). Sobre lo anterior, se debe señalar que lo requerido al recurrente en la subsanación, trata de aspectos que la Administración consideró necesarios aclarar del contenido de las cartas, para comprender su alcance y determinar, si lo certificado en las cartas se identificada con lo requerido en el pliego, por lo que no es de recibo lo indicado por la recurrente en el sentido que se solicitaron aspectos extracartelarios, sino más bien, era precisar sobre lo que ya estaba siendo acreditado como requisitos de las constancias. Sin embargo, no fue acreditado por la recurrente cuál fue la imposibilidad de haber detallado todos los aspectos que fueron solicitados en la subsanación, en el momento oportuno.

Así las cosas, una vez atendida la solicitud de subsanación que giró la Administración por parte de la recurrente, se determinó en el **Criterio Técnico** -particularmente en lo que nos interesa en este caso-, los siguientes aspectos que no fueron acreditados por la oferente en esa oportunidad, sobre las siguientes cartas de experiencia:

a) Instituto de Educación Superior IESPA de fecha 17 de octubre de 2025, no menciona que los servicios fueron brindados a través de líneas telefónicas, requisito del pliego de condiciones.

b) Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor de fecha 3 de mayo de 2024, No. CONAPAM-DE-268-O-2024, se constata que la experiencia acreditada es distinta a la requerida, porque está referida a temáticas de la población adulta mayor y no personas menores de edad, y además la temática no incluye temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia.

c) Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor de fecha 4 de febrero de 2025, No. CONAPAM-DT-007-2025, se constata que la experiencia acreditada es distinta a la requerida, porque está referida a temáticas de la población adulta mayor y no personas menores de edad, y además la temática no incluye temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia.

d) Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor de fecha 19 de febrero de 2025, No. CONAPAM-DAF-UPI-018-O-2025, se constata que la experiencia acreditada es distinta a la requerida, porque está referida a temáticas de la población adulta mayor y no personas menores de edad, y además la temática no incluye temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia.

(Apartado "Listado de solicitudes de verificación", número de secuencia 1840086 de 16 de diciembre de 2025).

Valga destacar que se destaca en lo que nos interesa, solamente las referencias de experiencia mencionadas, ya que la recurrente en el recurso de apelación mencionó que su oferta cumple con la experiencia mínima, considerando que conforme la constancia del IESPA se certifica experiencia mínima de 4 años del 2017 al 2021 y 4 años de experiencia adicional de agosto 2021 a agosto 2025. También manifestó, contar con experiencia de adultos con la constancia de CONAPAM, donde se certifica experiencia mínima de 4 años de experiencia y experiencia adicional de adultos de agosto 2021 a agosto 2025 de las empresas IESPA y CONAPAM del 2021 al enero 2026.

Sobre lo anterior, es preciso señalar que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Contratación Pública(LGCP) y el artículo 134 de su Reglamento, la Administración tiene la obligación de conceder un tiempo prudencial para que los oferentes corrijan errores, aclaren dudas o completen información de las ofertas presentadas, siempre que dichas faltas no afecten la esencia de la oferta ni generen una situación de ventaja indebida frente a otros participantes. Bajo la anterior línea normativa, esta Contraloría General se ha referido sobre la obligatoriedad de la Administración de realizar la **prevención única de las ofertas**, con el objetivo de que se proceda con la corrección de los defectos subsanables, ello en atención a los principios de eficacia y eficiencia que rigen la contratación pública.

De este modo, el análisis técnico y legal de las ofertas debe consolidar un solo acto de revisión para que el oferente conozca de manera integral todos los puntos que requiere ajustar de su propuesta, para ello la Administración otorgará un periodo de entre 3 y 10 días hábiles para responder, considerando la dificultad de la solicitud. Si el oferente no atiende este requerimiento o responde de forma insuficiente, pierde el derecho de corrección de la oferta, operando la caducidad, lo que deriva en la exclusión si la falta es relevante.

Por otro lado, no se pierde de vista la oportunidad que tiene el oferente por iniciativa propia (de manera oficiosa), presentar aclaraciones o subsanaciones dentro del plazo otorgado, incluso sobre puntos que la Administración no haya señalado originalmente en la prevención realizada, siempre y cuando se de en el momento procesal oportuno, antes de la recomendación de adjudicación (subsanación oficiosa), o bien como se indicó anteriormente, en el plazo otorgado por la Administración. También, el oferente puede subsanar defectos de la oferta, a la hora de interponer el recurso de apelación, si fue excluido por un vicio no prevenido por la Administración. Sobre la posibilidad de subsanación de la oferta y la caducidad, pueden consultarse las resoluciones R-DCP-SICOP-01070-2024, R-DCP-SICOP-01224-2024, R-DCP-SICOP-01880-2025 y R-DCP-SICOP-02167-2025, entre otras.

Aplicando lo anterior al caso concreto, es menester señalar que habiéndose otorgado a la recurrente la oportunidad procesal de haber aclarado y que pudiera brindar toda la información necesaria para demostrar fehacientemente que la experiencia que pretende acreditar en este caso, especialmente mediante las constancias del IESPA y CONAPAM se ajusta a los términos del pliego de condiciones caducó con el plazo que originalmente fue otorgado por la Administración, es decir al 19 de diciembre de 2025, cuyo requerimiento fue atendido por la oferente en esa misma fecha (Apartado "Listado de solicitudes de información, número de solicitud 1079918 de 4 de diciembre de 2025).

Ello por cuanto se visualiza además en el expediente de la contratación que en fecha 22 de diciembre de 2025, la recurrente realizó una subsanación de oficio para presentar de nuevo la carta del Instituto IESPA del 22 de diciembre de 2025 (Apartado "Resultado de la apertura", posición de oferta No. 2, ver consulta de ofertas, sección "Consulta de subsanación/aclaración de oferta", número 724202500000017 de 22 de diciembre de 2025), la cual había referenciado en la respuesta de la subsanación del 19 de diciembre de 2025 que se aportaba, pero no fue así.

Pese a lo anterior, la Administración mediante el **Informe Técnico de Ofertas**, emitido en fecha 6 de enero de 2026, específicamente sobre la carta aportada el 22 de diciembre de 2025, manifestó: *"A lo anterior, el área técnica señala que el oferente no cumple con los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones, dado que la carta aportada por el oferente no refiere que la presentación de los servicios fuera en la recepción técnica o profesional de denuncias como se solicita. / Adicional se menciona que el oferente en las cartas aportadas del I.E.S.P.A del 22 de diciembre del 2025, 17 de octubre del 2025, ambas firmadas por el señor Alberto Leitón Ocario, no refieren que la experiencia sea en temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia. / Se señala que al no cumplir con los requisitos de admisibilidad, no se procede con el análisis de los apartados referentes al Análisis del cumplimiento de los factores de evaluación técnicos, Análisis de razonabilidad de precios de las ofertas, alertando la posibilidad de precios ruinosos o excesivos y en cuanto al apartado del Análisis del cumplimiento de las especificaciones técnicas, el mismo se analizó anteriormente y se puede observar el documento ingresado en fecha el 18 de diciembre del 2025 en el sistema de compras públicas SICOP."* (Apartado "8. Información relacionada", Etapa del procedimiento: "Estudios técnicos, legales u otros", documento "CARGA ADICIONAL Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima, publicado el 12 de enero de 2025).

De los hechos descritos anteriormente, podemos concluir en síntesis, que la Administración determinó que la oferta de la recurrente no cumplió con los requisitos de experiencia mínima requerida en el pliego de condiciones, pese a haberle brindado la oportunidad de subsanar y aclarar las cartas de experiencia, por lo que en este momento la Administración no tiene por acreditado que la experiencia obtenida por el oferente sea en temas vinculados con los derechos de la niñez y la adolescencia, en la atención de eventos de crisis y situaciones vinculantes de la población en cuestión y en servicios de recepción técnica o profesional de denuncias.

Ahora bien, la recurrente con el recurso de apelación presentó un documento que contiene la misma carta del **Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor** de fecha 4 de febrero de 2025, No. CONAPAM-DT-007-2025, que ya consta en la oferta y la misma carta del **Instituto de Educación Superior IESPA** de fecha 22 de diciembre de 2025, que había presentado en la subsanación de oficio ante la Administración en fecha 22 de diciembre de 2025, lo cual no se torna de recibo siendo que la oportunidad de haber subsanado todos los aspectos relacionados con la experiencia que le fueron requeridos por la Administración, ya había caducado, conforme se viene explicando.

Por otro lado, es importante señalar, que pese a la caducidad señalada para poder subsanar los temas de experiencia, esta Contraloría General observa que con la documentación presentada en el recurso de apelación, la recurrente no logra demostrar que cumple con la experiencia mínima requerida, ya que debió realizar un ejercicio demostrativo con vista en la documentación de oferta y subsanación, particularmente con las cartas del IESPA y CONAPAM que cumplía con todos los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, señalando puntualmente el tipo de servicio que se brindó para cada cliente, los períodos en que se prestaron los servicios y si los mismos fueron recibidos a satisfacción, como lo señala el artículo 94 del RLGCP.

Aunado a lo anterior, debió la recurrente desvirtuar las omisiones de las constancias de experiencia señaladas por la Administración, que no le permitieron determinar el cumplimiento del requisito de admisibilidad en este caso y acreditar también, que no se trata de aspectos trascendentales que no impactan la ejecución de los servicios que se pretenden contratar. Sin embargo el recurso de apelación es ayuno en realizar este ejercicio de fundamentación, para dar por sentado que su oferta sí cumple con los requisitos mínimos de experiencia que exige el pliego de condiciones y acreditar su elegibilidad en el concurso.

En razón de lo anterior, conforme lo indicado en el Considerando II, punto "a) Sobre la legitimación en el recurso de apelación" y punto "b) Sobre el deber de fundamentación" de la presente resolución, procede el **rechazo de plano por improcedencia manifiesta** del recurso también en este extremo.

Finalmente, de conformidad con todo lo expuesto, el recurso de apelación presentado por la empresa **Grupo Asesores Leitón y Gamboa Sociedad Anónima**, carece de la debida fundamentación que exigen los artículos 88 de la LGCP y artículo 262 del RLGCP, lo que le impide a la apelante demostrar que ostenta un mejor derecho a la adjudicación como lo exige la norma pues no logró demostrar su elegibilidad en el concurso. De conformidad con el principio de economía procesal, se omite pronunciamiento sobre otros aspectos alegados en el caso, por carecer de interés para los efectos de lo que fue dispuesto en la presente resolución.

Por lo tanto, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 87 de la LGCP, 245 inciso b), 266 inciso b) de su Reglamento, **se rechaza de plano por improcedencia manifiesta** el recurso interpuesto, al no contar la recurrente con legitimación para impugnar el acto final emitido, ni para resultar adjudicataria del concurso.

Recurso 812202600000111 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA

Estese a lo resuelto en el apartado: "Recurso 812202600000127 - GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA".

5. Aprobaciones

Encargado	MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	09/02/2026 13:47	Vigencia certificado	08/03/2022 12:29 - 07/03/2026 12:29
DN Certificado	CN=MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARCO ANTONIO, SURNAME=LOAICIGA VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-03-0425-0430		
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)	09/02/2026 14:12	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		

Encargado	GERARDO ALBERTO VILLALOBOS GUILLEN	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	09/02/2026 15:04	Vigencia certificado	20/05/2024 10:53 - 19/05/2028 10:53
DN Certificado	CN=GERARDO ALBERTO VILLALOBOS GUILLEN (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=GERARDO ALBERTO, SURNAME=VILLALOBOS GUILLEN, SERIALNUMBER=CPF-04-0161-0647		
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	12/02/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00243-2026	Fecha notificación	09/02/2026 15:14