

## Emitir resolución de recursos

### 1. Generar resolución de recursos

Digitador	Kathia Volio Cordero		
Fecha/hora gestión	12/02/2026 08:26	Fecha/hora resolución	12/02/2026 08:59
* Procesos asociados	Recursos <span>▼</span>	Número documento	8072026000000278
* Tipo de resolución	Fondo <span>▼</span>		
Número de procedimiento	2026XE-000001-0001700001	Nombre Institución	PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	Servicios análisis y levantado requerimientos, desarrollo, mantenimiento evolutivo, adaptativo, correctivo, soporte.		

### 2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000000179	19/01/2026 21:03	MAGDA MELISSA VASQUEZ FLORES	<a href="#">SERVICIOS COMPUTACIONAL ES NOVA COMP SOCIEDAD ANONIMA</a>	Parcialmente con lugar	Por el fondo
8002026000000178	19/01/2026 20:13	SERGIO VALVERDE CUBILLO	ASESORES I.S.E. DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	Por el fondo
8002026000000177	19/01/2026 19:44	MIGUEL ANDRES ALBARRACIN CANTILLO	GRUPO BABEL SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de fundamentación

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

### 3. \*Resultando

- I. Que mediante auto Nro. 8052026000000117 del 21 de enero de 2026 14:57 horas esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante. Dicha audiencia fue atendida mediante documento Nro. 8062026000000285 del 29 del mismo mes y año.
- II. Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley, y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias

### 4. \*Considerando

**Recurso 8002026000000179 - SERVICIOS COMPUTACIONALES NOVA COMP SOCIEDAD ANONIMA**

**I. CONSIDERACIONES DE OFICIO.** Este órgano contralor estima oportuno orientar la gestión de los procedimientos de contratación pública por medio de las siguientes consideraciones. A. Aspectos previos al procedimiento:

**i) Modalidad Según demanda:** 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. (R-DCP-SICOP-00701-2025 del 28 de abril).

**ii) Compra pública estratégica:** Los pliegos de condiciones en los procesos de contratación pública pueden incluir criterios diferenciados para sectores o situaciones específicas, los cuales buscan promover la compra pública estratégica y lograr objetivos más allá del precio, como la inclusión social o la sostenibilidad ambiental. Sin embargo, la inclusión de estos criterios está sujeta a la debida justificación técnica sustentada en estudios de mercado para asegurar que no limiten injustificadamente la libre competencia. La Administración, aunque goza de discrecionalidad para definir los factores de evaluación, debe asegurarse de que estos cumplan con las características esenciales del sistema de evaluación: trascendencia, pertinencia, proporcionalidad, aplicabilidad y completez. (R-DCP-SICOP-1180-2025 del 01 de julio).

**iii. 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 podrá generar responsabilidad administrativa del funcionario, conforme lo regulado en el artículo 26 de la citada Ley.

**B) Sobre la evaluación de Ofertas: i) Trascendencia del incumplimiento:** La Administración se encuentra en la obligación de sustentar sus actos. Así en el caso de incumplimientos de las ofertas, se espera que este sea analizado bajo el norte de la consecución del fin perseguido con el concurso, y cómo este se ve afectado a raíz de ese incumplimiento, de manera que sean excluidas ofertas que presenten vicios sustanciales, y no aquellas en las que el vicio es intrascendente. (Resolución R-DCP-SICOP-02051-2024 del 16 de diciembre).

**ii) Subsanación:** La lectura de esta debe realizarse bajo la luz de los principios de eficiencia e igualdad con una orientación a los resultados. Así: 1- La Administración debe estudiar la oferta presentada y prevenir en un solo documento los aspectos que deban solventarse, para ello se requiere claridad en lo que la Administración espera sea atendido. Sin embargo, ante la nueva información, es posible que la Administración solicite efectuar un nuevo requerimiento. 2- El plazo que se fije para atender debe responder a criterios de razonabilidad y proporcionalidad de frente al requerimiento. 3- No es necesario solicitar subsanar aspectos que no requieren mayor manifestación del oferente. 4- Si el oferente no procede dentro del plazo establecido a subsanar operará la sanción de caducidad. No obstante, se debe analizar la trascendencia del incumplimiento. 5- No es posible en fase recursiva subsanar aspectos que en su momento fueron claramente prevenidos por la Administración. (Resolución No. R-DCP-SICOP-01070-2024 del 24 de julio). 6- La subsanación de oficio no es una habilitación irrestricta para los oferentes de hacerla en cualquier momento, pues la Administración cuenta con plazos para cumplir con las etapas del procedimiento. (R-DCP-SICOP-00097- 2025 del 21 de enero).

**iii. 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, 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-DCASICOP-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 donde -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 RLGC, 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 constatados 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.

**II. SOBRE EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN Y PRUEBA IDÓNEA.** A efectos de analizar los recursos interpuestos, se debe tomar en consideración que tanto la Ley General de Contratación Pública (LGCP) como su reglamento exigen el deber de fundamentación que debe estar presente en los recursos de objeción contra el pliego de condiciones. Los artículos 88 y 95 de la LGCP, en concordancia con los numerales 246 y 254 del reglamento, refieren a la necesidad de que los recursos presentados estén debidamente fundamentados. Esto implica venir acompañados de pruebas y estudios técnicos que puedan desvirtuar los requisitos y criterios de la Administración o respaldar las alegaciones de los que interponen el recurso. Estos deben identificar claramente las normas que consideran infringidas y los principios de contratación pública que han sido violentados. Aquellas acciones recursivas que no cumplan con esos requisitos mínimos de fundamentación estarían sujetas al rechazo al amparo de lo establecido en los artículos 87 de la LGCP y 245, inciso c) de su Reglamento. De esta manera, consideraciones de forma o fondo sin el sustento técnico pertinente no serían admitidas al adolecer de prueba, o de prueba pertinente o suficiente.

**III. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE NOVACOMP. 1) ACUMULACIÓN INDEBIDA DE ESPECIALIZACIONES TÉCNICAS DE DISTINTAS ESPECIALIDADES EN LOS PERFILES DE DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN.** La objetante alega que el pliego define los perfiles 2.4 Desarrollador Tipo 1, Senior, 2.5 Programador y 2.13 Especialistas Desarrollador Tipo 2 – Senior incorporando, de manera simultánea y obligatoria, skills, habilidades y características técnicas propias de otras especialidades técnicas claramente diferenciadas, tales como seguridad de la información, integración/middleware, DevOps/plataforma, aseguramiento de la calidad, inteligencia de negocios y análisis de procesos, lo cual desnaturaliza el rol de desarrollo y programación y afecta principios esenciales de la contratación pública. Añade que de la lectura integral del pliego se desprende que los perfiles mencionados no se limitan a funciones propias del desarrollo o programación de software, sino que incorporan de forma expresa y obligatoria competencias técnicas propias de otras especialidades, según se evidencia de la redacción del pliego. Expuso en su recurso las competencias que no son deseables o complementarias, sino que son exigidas, lo que en su opinión implica cumplimiento concurrente por un mismo recurso humano. Esta División remite al recurso para detalle de lo alegado, en donde entre otros, expuso a) Competencias de seguridad de la información (IAM / AppSec), b) Competencias de integración y middleware, c) Competencias de DevOps / ingeniería de plataforma, d) Competencias de aseguramiento de la calidad (QA) e) Competencias de inteligencia de negocios (BI), requisitos del pliego, y las conclusiones a las que arriba. Lo mismo para el perfil Programador definido en la sección 2.5 del pliego, Competencias de seguridad de la información (IAM), competencias de integración y middleware, c) Competencias de DevOps / ingeniería de plataforma cloud, requerimientos y conclusiones del perfil. También refirió a: 2.13 Especialistas Desarrollador Tipo 2 – Senior, a) Competencias formales de DevOps, b) Competencias de arquitectura de software, c) Competencias de ingeniería de plataforma (Cloud / Contenedores / Serverless) d) Competencias de análisis y modelado de procesos,

requerimientos del pliego, y la conclusión de ese perfil 2.13. En el mismo orden de ideas, desarrolló lo que en su criterio se trata de una contradicción interna del pliego exponiendo sus apreciaciones, tales como: *"...El pliego reconoce expresamente la necesidad de especialización técnica y la separación de roles, al definir perfiles independientes para competencias específicas en áreas como seguridad de la información y DevOps. Sin embargo, de manera contradictoria, exige simultáneamente que dichas competencias se incorporen como requisitos obligatorios en los perfiles de desarrollo y programación. Esta superposición de exigencias genera una contradicción interna en la estructuración de los perfiles, pues desnaturaliza las funciones propias de cada rol y configura un perfil multiespecialidad que excede el alcance razonable de un programador. Al imponer competencias que corresponden a especialidades distintas y autónomas, se crea un perfil prácticamente inexistente en el mercado laboral, lo que convierte el cumplimiento del pliego en una exigencia materialmente imposible. Además, esta acumulación de requisitos ajenos al objeto contractual impone cargas que no resultan necesarias para la satisfacción del objeto del contrato, y que comprometen la viabilidad del procedimiento. En consecuencia, corresponde advertir que la estructuración de perfiles bajo esta lógica no fortalece la ejecución contractual, sino que la debilita, al generar condiciones de participación irrealizables, innecesarias y apartadas de la práctica técnica reconocida en el sector, lo cual contraviene el numeral 16 de la Ley General de la Administración Pública..."*, y precisando además sobre: a) Contradicción en materia de seguridad de la información, b) Contradicción en materia de DevOps, las contradicciones y la conclusión de la contradicción interna refiriendo: *"...Esta configuración resulta contradictoria, ya que: • Por un lado, el pliego asigna DevOps a un perfil especializado (2.20), cuya razón de ser es precisamente liderar y gestionar dicha disciplina. • Por otro lado, exige que los desarrolladores y programadores ejerzan competencias propias de DevOps como requisito del perfil, sin distinguir entre quien define, coordina y gobierna DevOps y quien consume o colabora con dichas prácticas. Conclusión de la contradicción interna En consecuencia, el pliego: • Reconoce formalmente seguridad de la información y DevOps como especialidades técnicas independientes, mediante perfiles específicos. • Pero simultáneamente traslada dichas competencias como requisitos obligatorios a perfiles de desarrollo y programación (2.4, 2.5 y 2.13), sin una justificación técnica ni delimitación de responsabilidades. Esta contradicción interna desnaturaliza los perfiles, genera superposición de roles, y contribuye a la acumulación indebida de especialidades técnicas en un mismo recurso humano, con impacto directo en los principios de razonabilidad, proporcionalidad, libre concurrencia e igualdad de trato que rigen la contratación pública. La configuración actual de los perfiles afecta directamente los siguientes principios de la contratación pública, establecidos en la Ley General de Contratación Pública (LGCP)".* PETITORIA: Con el objetivo de subsanar las contradicciones internas del pliego, así como de garantizar el cumplimiento de los principios de libre concurrencia e igualdad de trato, solicita que la licitante de manera alternativa, adopte una de las siguientes medidas: 1. Delimitación de competencias por perfil- Revise y ajuste los perfiles 2.4 Desarrollador Tipo 1 – Senior, 2.5 Programador y 2.13 Especialistas Desarrollador Tipo 2 – Senior, delimitando de forma clara y expresa las competencias propias del desarrollo y la programación de software, y separándolas de aquellas que el pliego reconoce o exige como especialidades técnicas independientes, tales como seguridad de la información, DevOps e inteligencia de negocios (BI). 2. Separación de especialidades por rol. Establezca expresamente que las competencias de seguridad de la información, integración/middleware, DevOps, aseguramiento de la calidad (QA) e inteligencia de negocios (BI) no deben concurrir simultáneamente en un mismo recurso humano, pudiendo dichas competencias ser cubiertas por roles técnicos diferenciados, según la naturaleza propia de cada especialidad, por ejemplo como: • El 2.9 Experto en Seguridad de la Información para las competencias de seguridad, • El 2.20 Especialista en Procesos ágiles para DevOps para las competencias asociadas a DevOps. 3. Ajuste de redacción para evitar acumulación de especialidades- Modifique la redacción de los perfiles indicados, a fin de evitar la acumulación indebida de especialidades técnicas en un solo rol, incluyendo de forma explícita aquellas relativas a seguridad, DevOps, QA y BI, garantizando que los requisitos exigidos resulten razonables, proporcionales y coherentes con la estructura de roles definida por la propia Administración, sin afectar la libre concurrencia ni la igualdad entre oferentes.

**La Administración** por su parte al atender audiencia especial considera que lo expuesto adolece de fundamento, se trata de prosa sin identificar cómo, dónde y por qué lo regulado en el pliego limita su participación o bien, infringe los principios de contratación pública. No se presenta información que demuestre las razones técnicas por las cuales los perfiles deben ser modificados, a fin de valorar lo alegado. Añade que se pudo traer criterio técnico acreditando que las modificaciones no afectarían la calidad, funcionalidad y desempeño, además, que aún con las modificaciones que se proponen, el objeto y desde luego el servicio esperado continúa siendo equiparable de frente a la necesidad de la Administración. Añadió que la unidad usuaria ha procedido a desvirtuar cada uno de los argumentos de la objetante, señalando respecto a las competencias de seguridad de la información (IAM / AppSec), que corresponden a funciones propias de seguridad de la información y gestión de identidades (IAM), especialidad que el propio pliego reconoce como rol independiente en la sección 2.9 Experto en Seguridad de la Información, donde indica en la sección 2.9, inciso f: "Gestión de identidades y accesos utilizando Azure Active Directory (Azure AD) y EntraID, incluyendo la implementación de autenticación multifactor, acceso condicional y políticas de seguridad de usuarios". Asimismo, en cuanto a competencias de integración y middleware, señala que la implementación de buses de interoperabilidad y mensajería corresponde a especialidades de integración de sistemas y middleware, no al desarrollo funcional estándar. Respecto a competencias de DevOps / ingeniería de plataforma, explica que estas actividades corresponden a ingeniería de plataforma y DevOps, al involucrar despliegue, operación y gestión de entornos Cloud, esto se enfoca en un perfil de DevOps.

Añadió la licitante: *"De frente a competencias de aseguramiento de la calidad (QA), aclara que estas competencias corresponden al aseguramiento de la calidad del software, especialidad distinta al desarrollo. Especialidad que hoy en día como lo indica el International Software Testing Qualifications Board recae en un perfil especializado el cual no es exigido en el pliego.*

*Por otro lado, respecto a las competencias de inteligencia de negocios (BI), explica que estas funciones son propias de inteligencia de negocios y reporting o Analista de Business Intelligence (BI) de nivel intermedio que actúa como puente entre los datos técnicos y la estrategia de negocio, no del desarrollo de software.*

*En cuanto a las competencias de seguridad de la información (IAM), señala que la gestión de plataformas de identidad, autenticación y autorización constituye una función propia de la seguridad de la información (IAM / Identity & Access Management), orientada a la definición y administración de controles de acceso, identidades y mecanismos de autenticación. Desde las buenas prácticas de ingeniería de software, estas funciones no forman parte del rol natural de un programador, cuyo alcance se centra en la implementación de lógica de negocio y componentes de software, y no en la administración o configuración de mecanismos de seguridad de identidades.*

*Respecto a las competencias de integración y middleware, indica que la implementación de buses de interoperabilidad y mensajería implica competencias relacionadas con:*

*Desacoplamiento de sistemas*

*Comunicación asincrónica.*

*Diseño de colas, tópicos y patrones de integración.*

*Manejo de resiliencia y tolerancia a fallos.*

*Las cuales corresponden a roles especializados de integración de sistemas o arquitectura de soluciones Cloud, y no a la programación funcional estándar. La exigencia de dos años de experiencia específica en estas tecnologías no describe un programador, sino un perfil técnico especializado en integración y middleware.*

*En cuanto a las competencias de DevOps / ingeniería de plataforma cloud, afirma que esta exigencia trasciende el desarrollo de software, al requerir experiencia en:*

*Empaquetado de aplicaciones en contenedores.*

*Despliegue y operación en plataformas Cloud.*

*Uso de servicios serverless gestionados.*

*Administración de entornos de ejecución modernos.*

*Dichas competencias corresponden a ingeniería Cloud o DevOps, orientada a la modernización de aplicaciones y la gestión de plataformas, no al rol de programador como tal.*

*En cuanto a las competencias formales de DevOps, señala que esta redacción no se limita a familiaridad o colaboración con prácticas DevOps, sino que exige ejercicio directo y formal de DevOps como disciplina, lo cual corresponde a una especialidad técnica independiente, asociada a la automatización de pipelines, integración continua, despliegue continuo y operación de plataformas*

*Desde las buenas prácticas de ingeniería de software, DevOps constituye un rol diferenciado del desarrollo de software, por lo que su exigencia como experiencia principal desnaturaliza el perfil de desarrollador.*

*Asimismo, en cuanto a las competencias de arquitectura de software, la adopción del patrón de microservicios implica decisiones estructurales sobre:*

*Descomposición de dominios.*

*Límites de responsabilidad.*

*Comunicación entre servicios.*

*Resiliencia y escalabilidad.*

*Las cuales corresponden a funciones propias de arquitectura de software. Exigir esta experiencia como requisito del perfil traslada responsabilidades de diseño arquitectónico al rol de desarrollo, sin distinguir entre definir arquitectura e implementar bajo una arquitectura definida.*

*Respecto a las competencias de ingeniería de plataforma (Cloud / Contenedores / Serverless), señala que estas no se limitan al desarrollo de código, sino que implican:*

*Diseño y gestión de entornos de ejecución.*

*Despliegue.*

*Operación de plataformas Cloud.*

*Administración de contenedores y servicios serverless.*

*Lo cual corresponde a ingeniería de plataforma / Cloud engineering, especialidad distinta del desarrollo de software como rol principal.*

*Finalmente, en cuanto a las competencias de análisis y modelado de procesos, aclara que el modelado BPMN es una técnica propia del análisis de procesos y análisis funcional, utilizada para el levantamiento, documentación y optimización de procesos de negocio, y no constituye una actividad inherente al desarrollo de software. Su exigencia como requisito del perfil incorpora funciones de análisis de procesos dentro de un rol de desarrollo, desenfocando indebidamente su alcance técnico”.*

Termina indicando que la unidad usuaria afirma que los perfiles descritos solicitan experiencia comprobada más no ser expertos en las tecnologías, lo que conlleva a especialidades independientes, por lo que la amplitud del criterio permite que los perfiles sean encontrados en el mercado y no excluyentes para los oferentes. Decide entonces conservar los requisitos en los perfiles, dado que es requerido para el de Desarrollador y programador contar con experiencia en lo solicitado para la ejecución, elaboración y mantenimiento de las plataformas con las que cuenta. Alega la falta de fundamentación y que por ello se rechaza el punto.

**Criterio de la División:** Como primer aspecto es importante indicar que la fundamentación del recurso de objeción se establece en la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y su reglamento. Según lo establecido en el artículo 88 de la LGCP, los recursos deben presentarse debidamente fundamentados y con la prueba idónea, invocando los principios de la contratación pública y las normas infringidas. Se debe indicar la infracción sustancial del ordenamiento jurídico que se alega como fundamento de la impugnación. Además, junto con el recurso, se deben aportar los estudios técnicos o criterios técnicos, legales u otros, que den sustento a los alegatos. La carga de la prueba recae entonces en quien recurre, no siendo suficiente las meras manifestaciones de una objetante si no demuestra fehacientemente lo que alega. En ese sentido, todas las apreciaciones, opiniones o conclusiones que narre en sus argumentaciones, deben venir debidamente comprobadas y sustentadas.

En el caso concreto, se observan manifestaciones de la sociedad recurrente y más allá sus argumentaciones en prosa, no las sustenta acompañada de la debida prueba técnica que las respalde. Se puede mencionar por ejemplo que cuando expone comentarios en el sentido de que de la lectura integral del pliego se desprende que los perfiles mencionados no se limitan a funciones propias del desarrollo o programación de software, sino que incorporan de forma expresa y obligatoria competencias técnicas propias de otras especialidades, lo manifiesta en prosa, pero no necesariamente brinda la prueba o criterio técnico que lo sustenta. Similar sucede cuando indica que se configura un cumplimiento concurrente por un mismo recurso humano. Aunado a lo anterior, más allá de lo argumentado no ha expuesto por qué el requerimiento le limita realmente participar. Distinto puede ser que no pueda cumplir lo requerido y un pliego no se debe confeccionar a determinadas particularidades de un potencial oferente, de ahí que no baste pedir cambios de redacción del requerimiento, si no ha sustentado que lo pedido sea contrario a la ciencia, técnica, al ordenamiento jurídico en sí mismo o que haga nugatoria su participación y la de cualquier otro potencial oferente. No ha comprobado quien recurre que los perfiles advertidos por la contratante no se pueden cumplir y que resulte contrario a ciencia o técnica solicitarlos. Esta División comparte con la Administración la ausencia de ejercicio demostrativo que acredite que los cambios de redacción que ha señalado resulten tales y propios y que con ello, se logra cumplir de igual manera con el interés público que el procedimiento de contratación busca cumplir. En consecuencia, **se rechaza de plano** el recurso en este punto, por falta de fundamentación

**2) MÉTODO DE EVALUACIÓN (EFICIENCIA Y GESTIÓN DEL TIEMPO). La objetante** expuso que en la tabla de evaluación de la prueba técnica contenida en el numeral 1. PERFIL DEL OFERENTE, se incorpora el factor denominado “Eficiencia y Gestión del Tiempo”, que asigna hasta 10 puntos, atendiendo el tiempo de entrega de la prueba técnica, conforme a la siguiente escala: -Entrega menor a 4 horas: 10 puntos, Entrega entre 4 y 6 horas: 5 puntos, Entrega mayor a 6 horas: 2.5 puntos. Añade que según tabla oficial, la prueba técnica contempla un total de 100 puntos, distribuidos de la siguiente manera: Análisis del requerimiento: 10 puntos, Planificación de la solución y estrategia de desarrollo: 10 puntos, Capa de presentación (ASP MVC, JavaScript, AJAX, jQuery, Angular): 10 puntos. Microservicios (arquitectura, APIs REST, lógica de negocio, SQL Server, LINQ/Dapper): 50 puntos -Buenas prácticas en desarrollo de software (pruebas unitarias, código limpio, manejo de errores): 5 puntos, Eficiencia y gestión del tiempo: 10 puntos General: 5 puntos. Aunado el pliego dispone que los productos no funcionales quedan automáticamente excluidos, que cada rubro se califica únicamente si el requerimiento se encuentra cumplido, y que para continuar en el proceso se requiere una nota mínima de 80 puntos. Alega que si bien el rubro de tiempo representa formalmente un 10% del puntaje total, su impacto no es marginal ni accesorio, tiene un efecto potencialmente excluyente, pese a que no guarda relación directa con la calidad técnica, arquitectónica o funcional de la solución entregada. Añade que la propia estructura de la prueba técnica evidencia que busca competencias técnicas complejas y de alto nivel, particularmente en algunos aspectos que citó la recurrente en sus argumentos, indicando ser actividades que requieren etapas de análisis, diseño, codificación, entre otros, las cuales difícilmente, -en su opinión-, pueden ejercitarse con rigor profesional en menos de 4 horas para obtener puntaje, sin sacrificar aspectos críticos de calidad. Expuso ejemplos de ello en su acción recursiva al oficio PROCOMER-GG-EXT-251-2025, procedimiento especial 2025XE-000027-0001700001, en donde se señaló que el tiempo resulta sustantivo debido a la existencia de herramientas basadas en inteligencia artificial que permiten generar código fuente y reducir significativamente el tiempo de construcción sin sacrificar la calidad, siempre que esta sea debidamente validada y verificada. Con él, la licitante vincula la ponderación del factor tiempo con el uso de la IA, pero que el pliego de este concurso impugnado, no desarrolla ni operacionaliza dicho criterio, no establece de

manera expresa, objetiva y verificable aspectos como si el uso de herramientas de IA está permitido en la prueba técnica, qué componentes, tipos o categorías de IA pueden utilizarse, entre otros.

Apunta que esa omisión genera incongruencia entre el criterio previamente sostenido y la regulación efectiva del pliego, trasladando a los oferentes una interpretación que no les corresponde, careciendo de parámetros objetivos, medibles y verificables. Considera que la aplicación del factor tiempo se convierte en un elemento subjetivo que introduce incertidumbre al evaluar. Advierte que la metodología de ponderación al no establecer criterios precisos y verificables, se aparta de los estándares mínimos de objetividad generando riesgos de nulidad. Que la calidad del software se evalúa en función de atributos tales como: Adecuación funcional, seguridad, robustez y otros pero no en función del tiempo de entrega de la solución. Su petitoria. 1. Eliminar el rubro "Eficiencia y Gestión del Tiempo" como criterio de evaluación de la prueba técnica, por no guardar relación directa con la calidad ni con las competencias técnicas objeto de evaluación; o 2. En caso de mantener el rubro "Eficiencia y Gestión del Tiempo" como criterio de evaluación, y considerando que la propia Administración ha justificado la relevancia del factor tiempo en procedimientos previos en razón de la existencia y utilización de herramientas de inteligencia artificial que permiten acelerar la construcción de soluciones sin sacrificar la calidad, solicita que el pliego establezca de forma expresa, clara, objetiva y verificable: a. Si el uso de herramientas de inteligencia artificial está permitido para la realización de la prueba técnica por parte de los perfiles de Programador y Desarrollador; b. Qué componentes, tipos o categorías de herramientas de IA se encuentran autorizados; c. Cómo se medirá, declarará y validará la utilización de dichas herramientas en las soluciones entregadas; d. Qué grado o porcentaje de uso de IA resulta admisible dentro de la prueba técnica; y e. Qué mecanismos se aplicarán para garantizar la igualdad de condiciones entre oferentes, considerando el acceso desigual a dichas herramientas. 3. Ajustar la ponderación del factor tiempo, que no opere como un elemento determinante o excluyente, sino en coherencia con la calidad técnica efectivamente demostrada.

**La Administración** expone que lo pretendido por la recurrente es que se pondere de forma distinta a lo establecido, pero no ha demostrado ambigüedad incongruencia o desproporcionalidad que deba hacer solventada. Que el tiempo de entrega de resultados es importante para la prueba de los perfiles mencionados y el uso alcance y herramientas de IA queda a criterio del oferente siempre y cuando sea tomado en cuenta que no se debe sacrificar la calidad de los entregables. Que por eso los oferentes deben tener conocimiento y experiencia que permita ejecutar la prueba en el menor tiempo posible sin afectar la calidad mínima esperada. Añade que la recurrente no explica porque lo reclamado es una limitación injustificada a participar y que a ella le compete la carga de la prueba, por eso debía acreditar la imposibilidad de presentar su propuesta, siendo insuficiente solicitar eliminar el requisito. No demuestra que la cláusula violente disposiciones técnicas o jurídicas, solicitando entonces rechazar de plano el punto.

**Criterio de la División:** Se recuerda que la carga de la prueba le compete a quien objeta, y en este caso es importante que la recurrente no ha demostrado la imposibilidad de cumplimiento en menos de 4 horas de la prueba técnica, como expuso en su recurso sin sacrificar aspectos críticos, sobre todo porque ella misma cita que hay otras calificaciones según el tiempo, tales como entre 4 y 6 horas, o mayor a 6. Así es pertinente explicar que el requerimiento no está limitado a 4 horas. Tampoco demuestra en qué puede consistir la subjetividad que apunta, en el tanto la nota depende de las horas de entrega. En el mismo orden de ideas no se observa criterio técnico que demuestre que la calidad del software se evalúa en función de los atributos que ella mencionada, pero no en función del tiempo de entrega. Además, en criterio de este órgano contralor, no sustenta que la cláusula resulte inaplicable, o no sea pertinente, o incluso imposible de cumplir para que deba ser cambiada a alguna de las propuestas que en prosa desarrolló. Esto sería falta de fundamentación. No obstante siendo que la Administración ha indicado que se puede recurrir al uso de inteligencia artificial sí considera esta División que la Administración debe regular en el pliego cómo o de qué forma se permitirá el uso de la misma de manera que por seguridad jurídica ello quede plasmado a efectos de configurar oferta. En consecuencia se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este punto, debiendo la contratante regular el uso de la herramienta de IA.

**3) No determinación de la fórmula de evaluación del precio y omisión de línea 17. La objetante** expone sobre el apartado 8 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN, que indica "...La evaluación de la presente contratación se realizará de acuerdo con el siguiente detalle: Precio (95%): Para determinar el puntaje en el factor precio se aplicará según el siguiente cuadro...", transcribiendo la recurrente el cuadro mencionado. Impugna que el pliego no define expresamente la fórmula que aplicará para asignar el puntaje a las ofertas que no sean la más económica en cada línea. Se indica que el de menor precio obtendrá el puntaje máximo correspondiente, pero no el método de cálculo aplicable al resto de las ofertas, tal como utilizar regla de tres inversas u otra fórmula de proporcionalidad, solo indica: "Cada línea representa un porcentaje igual que sumado podrá llegar a contabilizar un 15%". Para la recurrente eso impide conocer cómo se distribuirá el puntaje del factor precio. Añadió que la línea 17 no está incluida en ninguno de los rubros del cuadro "Sistema de calificación de ofertas" y la omisión entre otros, impide conocer si será evaluada y cómo se le asignará puntaje. Solicitó ordenar modificar el pliego, incorporando expresamente la fórmula de evaluación del factor precio para cada línea y que se incluya la línea 17 dentro de alguno de los rubros o se defina de forma expresa el tratamiento y ponderación que se le dará en la calificación y en la metodología de evaluación. Expuso una fórmula sugerida a la cual se remite al recurso.

**La Administración** mencionó que modificará este punto, lo cual será debidamente comunicado a los potenciales oferentes en resguardo del principio de publicidad.

**Criterio de la División:** Se declara **parcialmente con lugar** el punto ante la respuesta de la licitante. Una vez efectuados los cambios se deberá dar publicidad de lo incorporado en el pliego para que sea conocido por todo potencial oferente.

**Recurso 800202600000178 - ASESORES I.S.E. DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA**

**IV. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE ASESORES ISE de Costa Rica S.A. 1. Apartado 2.19 Especialista en coordinación de proyectos tecnológicos (mínimo 1 profesional) inciso f.** La objetante indica lo que ese inciso requiere y alega ser contradictorio con la descripción del puesto, desproporcionado y restringe libre concurrencia. Expuso en sus argumentos, el análisis de la Contradicción: Definición del Perfil vs. Requisito Exigido, mencionando que en el punto 2.19, define la función principal del "Especialista en coordinación de proyectos tecnológicos" definiendo un rol estratégico y de gobernanza, cuyas responsabilidades enuncia en el argumento. Añade existir clara contradicción con esta definición de alto nivel, el inciso f) del mismo perfil exige: "Experiencia de 1 año en Control, gestión y monitoreo de procesos de QA y aseguramiento de la calidad del software, incluyendo liderazgo de equipos de testing, certificación funcional, uso de herramientas como Jira y Azure." Considera que corresponde a un rol técnico y operativo completamente distinto: un Líder o Gerente de Aseguramiento de la Calidad (QA Lead / QA Manager). Las funciones descritas (liderazgo de equipos de *testing*, certificación funcional y uso de herramientas específicas para la gestión de pruebas) son tareas de ejecución directa y no de supervisión estratégica de una cartera de proyectos. Opina que la contradicción es evidente al comparar ambos perfiles, exponiendo cuadros sobre ello en su acción recursiva y a lo que se remite, alegando que un profesional PMO debe entender la importancia del QA y recibir sus informes para la gestión de riesgos, pero su función no es ni debe ser, la de liderar equipos de *testing*. Que son dos especialidades y trayectorias profesionales distintas. Para la objetante lo pedido no guarda relación alguna entre el perfil y tipo de trabajo que realizará el recurso y algunos de los requisitos que están solicitando, se están pidiendo credenciales, requerimientos y experiencia que no tienen relación con los trabajos que realizará que es de especialista en coordinación de proyectos tecnológicos, mientras que las credenciales que solicitan responden a un perfil Líder de QA. Solicita: Ajustar el inciso f) para que se limite a experiencia en coordinación y supervisión de métricas de calidad, sin requerir liderazgo directo de procesos o equipos de QA, o bien: Establecer un perfil específico de aseguramiento de calidad, separado del rol de coordinación de proyectos para permitir una participación más clara y amplia.

**La Administración** indicó que las cláusulas de admisibilidad y desde luego los perfiles técnicos se fijan como elementos básicos que se convierten en límites a la libre participación, en tanto perfilan los elementos que deben poseer los oferentes idóneos y desde luego los objetos y/o servicios requeridos. Que para este argumento, el requerimiento del coordinador de proyectos tecnológicos (apartado 2.19) y en general de todos los perfiles, lo son en función de las particularidades del objeto de frente al levantamiento de requerimientos para el desarrollo de sistemas nuevos, migración o nuevos módulos en sistema existentes, en atención a servicios especializados relacionados a bases de datos, arquitectura y seguridad, gestión de proyectos y servicios con la disponibilidad de recursos en modalidad out-tasking, entre otros. Añadió que gestiona un portafolio de aproximadamente 40 sistemas de uso interno como externo, varios son críticos gestionando trámites esenciales para el sector exportador e importador del país, siendo plataformas complejas, sensibles y con operación continua 24/7, que requieren mantenimiento constante para garantizar su funcionamiento, corregir errores, implementar mejoras y desarrollar nuevas funcionalidades conforme a las necesidades de las áreas de apoyo y negocio. El mantenimiento puede incluir entre otros, actividades de soporte, migración, implementación de nuevas soluciones, cambios en la infraestructura, de ahí los perfiles adecuados y con la experiencia mínima que requiere el pliego. De ello nacen perfiles que puedan atender la necesidad y se parte del supuesto de verificar idoneidad para atender correctamente el fin público. Que quien recurre no acredita imposibilidad de participar con el perfil, y que aún si lo hubiese hecho, no sustenta por qué la limitación es improcedente. Aunado que no sustenta por qué incluir un perfil adicional distinto al pedido es equivalente para la necesidad, omite prueba idónea como criterio técnico que respalde sus argumentos, o incluso un estudio de mercado que permitiera contrastar el tipo de perfil que estima adecuado a "perfil Líder de QA", para precisar que en efecto las funciones del coordinador no resultan congruentes con el tipo de perfil que se solicita. Por eso para la licitante el punto adolece de fundamentación, no obstante comunica modificación de oficio del inciso f) punto 2.19 para que se lea: "*Experiencia de 1 año en proyectos en donde su participación debió tener dentro de su gestión equipos de testing dentro de proyecto y experiencia de al menos 1 año en uso de tecnologías como Jira o Azure*", exponiendo que ello será comunicado a los potenciales oferentes en resguardo del principio de publicidad que rige el concurso.

**Criterio de la División:** Como primer aspecto se destaca que el inciso f) expone: *Experiencia de 1 año en Control, gestión y monitoreo de procesos de QA y aseguramiento de la calidad del software, incluyendo liderazgo de equipos de testing, certificación funcional, uso de herramientas como Jira y Azure*. La objetante no ha acreditado cómo es que realmente se limita la participación al pedir esa experiencia, si es que realmente no se puede cumplir por parte de ningún potencial oferente. O por qué la Administración no puede pedir esa formación que por lo que ha defendido al responder audiencia especial, le resulta de importancia. Expuso claramente la contratante que los perfiles que expuso son en función de las particularidades del objeto de frente al levantamiento de requerimientos para el desarrollo de sistemas nuevos, migración o nuevos módulos en sistema existentes, en atención a servicios especializados relacionados a bases de datos, arquitectura y seguridad, gestión de proyectos y servicios con la disponibilidad de recursos en modalidad out-tasking, entre otros. De ahí considera esta División ha tratado de explicar por qué la experiencia que ha pedido. Ahora bien, revisando la petitoria de quien recurre, se observa que la licitante ha propuesto realizar modificaciones que flexibilizan el requerimiento en donde ahora solicitará: *Experiencia de 1 año en proyectos en donde su participación debió tener dentro de su gestión equipos de testing dentro de proyecto y experiencia de al menos 1 año en uso de tecnologías como Jira o Azure*. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** el punto, y debe darse publicidad para que sea conocido por todo potencial oferente. El cambio es responsabilidad de la licitante, como conocedora del objeto/servicio licitado. No omite manifestar este órgano contralor que cuando PROCOMER atendió el recurso de la empresa GRUPO BABEL S.A. indicó en lo de interés: "*la unidad usuaria señala que no se modificarán los requerimientos de experiencia basados en la experiencia de realización de pruebas de manera que los componentes entregados cumplan con los estándares de calidad, necesarios para que puedan ser evaluados por el equipo de pruebas técnicas y pruebas funcionales. De ahí que, no se incluye un perfil de pruebas de calidad, dado que se cuenta con una contratación específica al respecto*".

**2) Punto 2. Condiciones Generales del servicio, inciso d. La objetante** transcribe lo que se pide en ese requerimiento, acotando que ella enuncia 7 "dimensiones de calidad", pero omite definir las métricas objetivas, los indicadores de rendimiento (KPIs) y los umbrales de aceptación para cada una. Mencionó las dimensiones de calidad, que son total y absolutamente indeterminadas, y agrega que ninguno de los parámetros son objetivamente cuantificables, ni se establece una forma objetiva de medirlos. Añade que el incumplimiento de estos elementos, puede acarrear sanciones y multas en detrimento del contratista sobre aspectos indeterminados. Solicitó que se modifique la cláusula 2.d) para que incluya, expresa y claramente: Métricas objetivas y cuantificables para cada una de las siete dimensiones de calidad. Por ejemplo: Para "Rendimiento": especificar tiempos de respuesta máximos bajo una carga definida de usuarios concurrentes. Para "Fiabilidad": establecer un porcentaje mínimo de disponibilidad del servicio (uptime) de 99.X%. Para "Soporte": definir tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias según su criticidad (Acuerdos de Nivel de Servicio - SLAs). Umbrales de aceptación y niveles de servicio que definan con precisión qué se considera un cumplimiento aceptable, deficiente o inaceptable para cada métrica. Un procedimiento formal y periódico de medición y reporte para la evaluación de dichos indicadores, que garantice el debido proceso y el derecho del contratista a conocer y controvertir los resultados de la evaluación antes de la aplicación de cualquier consecuencia.

**La Administración** expuso que de frente a la lectura integral de la cláusula, se allana a lo pedido y modificará el inciso d) de las condiciones generales del servicio, para que ahora en adelante se lea de la siguiente forma: "*Usabilidad: La aplicación debe ser fácil de usar desde la perspectiva del usuario final, garantizando eficiencia en su operación y un nivel adecuado de satisfacción. Por tanto, en el levantado de requerimientos se deberá establecer la usabilidad esperada y los entregables cumplir con lo definido. Fiabilidad: La aplicación debe comportarse de manera predecible y consistente, asegurando estabilidad y correcto funcionamiento en todo momento. Los entregables deberán estar libres*

de errores asegurando la estabilidad, la cual se evaluará en cada paquete el volumen de errores y se clasificarán en impacto en la solución entregada. Basado en el siguiente cuadro 1 a 5 errores, calidad alta, 5 a 10 errores calidad media, 10 o + errores mala calidad. Rendimiento: Los tiempos de respuesta de la aplicación deben ser acordes con la cantidad de usuarios que la utilizan, manteniendo un desempeño adecuado bajo distintas cargas con tiempos de respuesta siempre inferiores a 5 segundos. Soporte: Se debe contar con un esquema de soporte que garantice la atención y resolución de incidencias relacionadas con la aplicación. SLA para los entregables específicos de paquete de trabajo, para aquellos bugs levantados luego de la etapa de testing del equipo de Procomer, Sería el siguiente: Críticos: 1-4 horas, Altos: 4-8 horas, Medios: 8-16 Horas, Bajos: podrán ser planificados con equipo del proyecto. Post-implementación, Aplicabilidad de Garantía: Críticos: 1-4 horas, Altos: 4-8 horas, Medios: 8-16 Horas, Bajos: podrán ser planificados con equipo del proyecto. EL SLA para los recursos de soporte N1 y N2 son los establecidos por la institución. Apartado 9. Líneas específicas 28 y 29 Servicio Administrado de Soporte N1 y N2, b. Niveles de satisfacción. Funcionalidad: La aplicación debe cumplir correctamente con la funcionalidad definida para cada uno de los requerimientos identificados en la etapa respectiva de análisis, requerimientos y diseño, en caso de que no cumplir con lo establecido, la funcionalidad será devuelta al equipo las veces que sea necesarias bajo lo especificado en las garantías sobre fallos. Cronograma: Se deben definir y programar las fechas y horas estimadas de entrega de cada actividad, para su análisis y aprobación por parte de los coordinadores de TI. No se establece una métrica asociada ya que las fechas serán establecidas en conjunto según la urgencia de los requerimientos establecidos por PROCOMER. Entrega de productos: Se deben detallar las actividades y entregables que serán proporcionados como resultado del proyecto. La no entrega a tiempo está establecido dentro del apartado 19 de multas".

**Criterio de la División:** Ante la manifestación de la licitante donde expresamente comenta el allanamiento y propone una modificación al pliego, se declara **parcialmente con lugar** este extremo del recurso. Debe la contratante dar publicidad para que la modificación sea conocida por todo potencial oferente.

### **3) Apartado 4. Condiciones Específicas del Servicio inciso b. Procedimiento para la atención de paquetes de trabajo,**

**inciso ii. La objetante** expone lo que el requisito exige, alegando que la gratuidad del "análisis de las horas de desarrollo" es contraria a los principios de razonabilidad, proporcionalidad y equilibrio económico del contrato y generando contradicción interna insalvable dentro del pliego: Que cartelariamente en el inciso de la misma sección (página 77), define que cada paquete de trabajo debe incluir entre otros, los siguientes componentes: "i. Análisis y diseño" "ii. Propuesta de la solución a desarrollar/ejecutar". Añade que el "análisis de las horas de desarrollo" es una actividad técnica indispensable y consustancial a las fases de "análisis y diseño" y "propuesta de la solución". Dicha estimación no es un mero cálculo aritmético, sino el resultado de un proceso técnico que implica la movilización de personal especializado (arquitectos, líderes técnicos, desarrolladores senior) para evaluar la complejidad de los requerimientos, definir la estrategia de implementación y cuantificar el esfuerzo necesario. Que por ello es ilógico y contradictorio que el pliego reconozca el análisis como parte del servicio a prestar, pero simultáneamente niegue su remuneración. Apunta que exigir la ejecución de una prestación de servicios profesionales sin la correspondiente contraprestación económica rompe el equilibrio económico del futuro contrato, la licitante recibiría un servicio de valor (el análisis técnico de viabilidad y esfuerzo) fundamental para su propia planificación y control presupuestario, sin remunerar al contratista por los recursos y el tiempo invertido. Añadió que la cláusula traslada desproporcionadamente el riesgo y el costo de la fase de planificación al oferente. Solicita a la Administración: Modificar el numeral del apartado b) "Procedimiento para la atención de paquetes de trabajo" (página 77), suprimiendo la frase: "*El análisis de las horas de desarrollo no tendrá costo.*", o en su lugar incluir una disposición expresa que reconozca que la labor de análisis y estimación de horas es una actividad remunerada, ya sea como parte de las horas del paquete de trabajo aprobado o mediante un mecanismo específico que reconozca el valor de dicha fase de planificación.

**La Administración** por su parte menciona que la objetante no fundamenta que no pueda preparar oferta económica que englobe el servicio, pues más que pedir modificación debe acreditar los aspectos que son insuficientes para poder participar ello mediante análisis técnico, pues la carga de prueba le compete. Que no es aseverar la infracción del principio de intangibilidad. Para la contratante, lo alegado pudo ser una solicitud de aclaración en tanto es un aspecto de interpretación que ocurre durante la fase de ejecución contractual y no a una distorsión que impida la participación, genere alguna inconsistencia durante la evaluación de plicas. Añadió que en tanto las aclaraciones deben ser interpuestas y resueltas por la Administración, solicita rechazar de plano el punto. No omitió manifestar la licitante que procederá a aclarar este aspecto del pliego, lo cual comunicará.

**Criterio de la División:** Como primer aspecto, es importante mencionar que si bien la licitante ha indicado que procederá a aclarar el pliego, no ha dado indicios de en qué consiste la variante, por lo que queda duda en el sentido si mantendrá algún servicio sin reconocer el costo, a lo que se adiciona que la contratante no ha sustentado en su respuesta por que tal análisis debe ser ofertado sin costo. En consecuencia se declara **parcialmente con lugar** recurso a efectos de que la licitante más allá de modificar el pliego, tome en cuenta las valoraciones de la recurrente, pues no es que ha alegado que no pueda preparar oferta o que no puede participar y no es una mera aclaración lo que ha pedido, pues es claro para esta División que al solicitar modificar el pliego, sus argumentos no se deben catalogar como mera aclaración. Del cambio que haga la contratante, se debe dar publicidad para que sea conocido por todo potencial oferente.

**4) Redacción del inciso iv) del apartado "Procedimiento para la atención de paquetes de trabajo". La objetante** recurre considerando que hay una obligación de notificación previa que resulta materialmente imposible de cumplir en determinados supuestos, generando una inconsistencia con la naturaleza de los paquetes de trabajo de corta duración y exponiendo al contratista a sanciones desproporcionadas. Que el pliego pide: inciso ii) indica que la estimación de horas para cada paquete de trabajo se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles, el inciso iii) establece que las horas de trabajo por paquete serán de 8 horas al día y el inciso iv) exige que si la empresa determina que no será posible cumplir con los tiempos negociados, deberá comunicarlo "con al menos una semana de antelación al vencimiento de la fecha del entregable". Alega que esa condición es total y esencial para el desarrollo del proyecto, al establecer un proceso de alerta previa en caso de que un proyecto no pueda ser terminado a tiempo. Que se parte del hecho de que se trata de un objeto contractual para colaborar con la Administración en el desarrollo, mejoramiento, prevención y corrección de sistemas informáticos y que esta condición del contrato, impide determinar la gravedad, seriedad o tiempo de reparación de un desperfecto o bien de un desarrollo. Que por ello, la posibilidad de informar con tiempo y evitar una sanción pecuniaria o bien la terminación del contrato son necesarios, pero con la redacción actual es de imposible cumplimiento porque la inconsistencia y la imposibilidad material surgen cuando se asignan paquetes de trabajo cuya duración estimada es igual o inferior a una semana. Por ejemplo, si se asigna un paquete de trabajo estimado en 8 o 16 horas (uno o dos días de trabajo), es imposible notificar una posible demora con "una semana de antelación", ya que el plazo de ejecución total es inferior al plazo de preaviso exigido. Alega inseguridad jurídica para los oferentes al no poder prever el riesgo asociado a paquetes de corta duración, afectando la formulación de sus ofertas. Asimismo riesgo de sanción, multa o imposición de cláusula penal o bien, a criterio de la Administración la terminación del contrato por una situación fuera del control y previsión del contratista. Mencionó además la existencia de situaciones que provienen de factores sobrevinientes que distorsionan lo planeado originalmente. Solicita modificar la redacción del inciso iv) para establecer un mecanismo de notificación que sea lógicamente posible y proporcional a la duración de cada paquete de trabajo. Ejemplo: reemplazar el plazo de "una semana de antelación" por una fórmula más flexible y razonable, tal como: "*...deberá comunicar la situación en un plazo razonable y proporcional a la duración del paquete de trabajo, que no será superior al 50% del tiempo de ejecución originalmente pactado, junto con la justificación técnica y objetiva correspondiente...*".

**La Administración** refirió a la obligación de fundamentar y expuso además que la acción de objetar el pliego no es para que el mismo se adapte a necesidades de una empresa. Que esta recurrente no demuestra la limitación a participar, o que lo pedido sea arbitrario o contrario a derecho, tampoco que la redacción sea incorrecta de frente al fin perseguido. Aunado a que el requisito es para ejecución contractual, no para oferentes, por eso no le impide participar. Alegó además que la discusión se genera por una mala interpretación de la recurrente ya que corresponde al aviso oportuno de paquete no iniciados. Pide el rechazo del punto por falta de fundamentación.

**Criterio de la División:** Como primer aspecto es preciso indicar que la recurrente ha hecho una serie de ejercicios para demostrar que el plazo de advertencia pedido en el pliego, puede resultar inaplicable, no es que precisamente esté alegando no poder participar, sino que detalla un impedimento posible de ejercer la notificación pedida, cuanto algunas labores se desarrollarán en horas, lo que bien puede tener sentido, pero la licitante se enfoca más en alegar falta de fundamentación, pero no explica cómo se puede cumplir el plazo de notificación. Esta División tampoco tiene certeza de que el mismo se pueda cumplir si efectivamente el trabajo a realizar no abarca una semana de tiempo. Además destaca esta División que la cláusula indica: "... iv. Si la empresa durante el desarrollo determina que no será posible cumplir con los tiempos negociados en el paquete de trabajo, deberá comunicar la situación con al menos una semana de antelación al vencimiento de la fecha del entregable, junto con la justificación técnica y objetiva correspondiente al administrador del contrato de PROCOMER. En caso de no darse esta alerta o si la justificación no es procedente, la empresa contratada deberá finalizar el requerimiento en el tiempo originalmente convenido, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal correspondiente", de donde no desprende con claridad esta División que se trate de paquetes no iniciados, porque la cláusula menciona durante el desarrollo, pero no se precisa relación con no iniciado. En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar** el punto a efectos de que la contratante explique claramente en el pliego cómo se ejecuta la notificación si el trabajo a realizar resulta ser inferior a una semana. Toda modificación deberá ser publicada.

**5) Apartado 4. Condiciones Específicas del Servicio/apartado c. La objetante** expone que en materia de entregables se observarán las siguientes reglas, **inciso vi:** *Para la cancelación de facturas correspondientes a paquetes finalizados, se verificará que no existan requerimientos pendientes de desarrollo o pendiente de solución de errores reportados, ya sea en el mismo paquete para el cual se solicita la cancelación o en paquetes anteriores, por tanto el envío (sic) de la factura deberá realizarse una vez que se tiene el visto bueno del coordinador del servicio, no se recibirán factura de forma automática de forma inmediata al momento del terminar el paquete*". Añade objetar el numeral vi) del apartado c. En materia de entregables, por cuanto condiciona la cancelación de las facturas correspondientes a paquetes de trabajo debidamente finalizados a la inexistencia de requerimientos pendientes de desarrollo o de solución de errores, no solo del paquete para el cual se solicita el pago, sino también de paquetes anteriores. Que el pliego establece un modelo de prestación del servicio basado en paquetes de trabajo con alcance, duración y entregables definidos, los cuales constituyen unidades funcionales diferenciadas para efectos de planificación, ejecución, control y pago. Pero, la disposición impugnada introduce un mecanismo que desvincula la cancelación del paquete facturado de su propio cumplimiento, supeditándola a una evaluación acumulativa del estado general del contrato. Que así, el pliego contempla mecanismos específicos de resguardo para la Administración Inciso 10. Garantía sobre fallas de las aplicaciones (Aplicable para todas las líneas de la contratación) en la sección de Garantías ubicada en la página 105 del pliego, mediante las cuales se respalda el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluyendo la atención de defectos, correcciones, errores o incumplimientos que puedan derivarse de la ejecución del servicio. Considera que condicionar el pago de paquetes debidamente ejecutados y aprobados a la inexistencia de pendientes en otros paquetes, pese a la existencia de garantías contractuales vigentes conforme a lo establecido en la página 105 del pliego, resulta innecesario y desproporcionado, duplica los mecanismos de protección a favor de la Administración y traslada al proveedor una carga financiera adicional no prevista en el modelo contractual. Obliga a éste a continuar con la ejecución de nuevos paquetes sin recibir el pago de paquetes ya concluidos, afectando la previsibilidad financiera del contrato y el equilibrio económico–contractual, sin que ello resulte razonable cuando el propio cartel ha previsto instrumentos idóneos de garantía para tutelar el interés público. Alegó falta de proporcionalidad, al permitir que pendientes o errores asociados a paquetes anteriores, independientemente de su naturaleza, alcance o impacto, bloqueen totalmente la cancelación de paquetes finalizados, aun cuando esas situaciones pueden ser atendidas por mecanismos contractuales y garantías expresamente regulados en el pliego. Solicita que este se ajuste para que: La cancelación de cada paquete de trabajo se realice con base exclusivamente en el cumplimiento y aprobación del paquete facturado, manteniéndose la cobertura de eventuales incumplimientos a través de las garantías contractuales previstas en la página 105 del pliego, o/y se establezca un mecanismo objetivo y proporcional que permita la cancelación de paquetes finalizados, sin condicionar el pago a pendientes ajenos al paquete correspondiente, considerando la existencia de dichas garantías como medio suficiente de resguardo para la licitante.

**La Administración** señala haber esperado de la objetante que es conocedora de la operativa del negocio y del mercado en que participa constantemente, y por el deber de carga de la prueba que le corresponde, sustentar por qué razón la cláusula carece de proporcionalidad; más allá de referir que resulta abusiva. La licitante menciona reconocer el respeto al principio de intangibilidad patrimonial, pero expone que en este momento no se ha logrado acreditar alguna violación ni cómo lo estipulado en el pliego resulta desproporcionado. A ello añadió que la unidad usuaria explica que en el Anexo 2: CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN se estipula el pago del 100% contra la entrega de cada uno de los paquetes de trabajo por separado, no siendo un impedimento la finalización de todos los paquetes para el pago de un paquete en específico. Considera procede el rechazo de plano del presente argumento del recurso por falta de fundamentación.

**Criterio de la División:** Es importante recordar que la carga de la prueba le compete a quien recurre, por eso debe fundamentar para el caso concreto por qué realmente la licitante no puede regular los pagos en la forma dicha, sobre todo cuando ha propuesto en la cláusula que un entregable será pagado si cuenta con el visto bueno, y se entiende que en ese visto bueno iría toda la revisión de paquetes anteriores, por lo que aún separándolos, siempre el pago queda sujeto al visto bueno. No ha sustentado la recurrente en qué realmente se afecta la previsibilidad financiera del contrato y el equilibrio económico–contractual, si las reglas del pliego al momento de ofertas son claras. No ha sustentado que más allá de las garantías que alega, lo que se pide sea contrario a ciencia técnica lógica, o que realmente afecte el principio del equilibrio económico, pues se le pagará si se cuenta con visto bueno. Ahora bien, hay que precisar que la cláusula establece actualmente: "... vi. Para la cancelación de facturas correspondientes a paquetes finalizados, se verificará que no existan requerimientos pendientes de desarrollo o pendiente de solución de errores reportados, ya sea en el mismo paquete para el cual se solicita la cancelación o en paquetes anteriores, por tanto el envío de la factura deberá realizarse una vez que se tiene el visto bueno del coordinador del servicio, no se recibirán factura de forma automática de forma inmediata al momento del (sic) terminar el paquete", de donde se colige que si el pago a la revisión de paquetes anteriores. La licitante al responder audiencia hizo mención al anexo 2, y expuso que en él se estipula el pago del 100% contra la entrega de cada uno de los paquetes de trabajo por separado, no siendo un impedimento la finalización de todos los paquetes para el pago de un paquete en específico. Esto parece resultar contrario a lo que expone el punto vi de comentario, que como expusimos sí tiene contemplado revisiones a paquetes anteriores para dar el visto bueno. En consecuencia, si bien el punto vi. no ha sido sustentado de que no deba mantenerse tal cual es, ante la respuesta de la licitante, se declara **parcialmente con lugar** el recurso en este punto, a efectos de que la Administración revise si el espíritu de ese inciso vi, guarda ajuste con el anexo 2. De requerirse precisiones o cambios deberá hacerlo y publicarlo para que ello sea conocido por todo potencial oferente.

**v. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE GRUPO BABEL S.A. 1) i) Sobre los proyectos para validación de experiencia de empresa.**

La objetante indica que el pliego expone en distintos puntos el tipo de proyectos para validación de experiencia transcribiendo los puntos de interés a lo que se remite. Añade que se exige que todos los proyectos para acreditar la experiencia de la empresa oferente estén concluidos ("finalizados") lo que considera contrario entre otros a principios de igualdad, libre concurrencia. Alega la exclusión injustificada de empresas que actualmente ejecutan contratos de similares características, incluyendo procesos vigentes con entidades públicas bajo la modalidad de contratación según demanda o por prestación continua de servicios, donde la naturaleza del contrato no implica una finalización formal sino una vigencia con prórrogas sucesivas. Para la objetante se debe destacar que en la práctica de la contratación administrativa existen múltiples procedimientos en los cuales el cumplimiento efectivo, sostenido y documentado de los servicios contratados se da en el marco de contratos en ejecución, sin que exista un "cierre" que habilite su clasificación como "finalizado". Por ejemplo, contratos de mantenimiento evolutivo, soporte técnico o desarrollo bajo esquemas de "paquetes de trabajo" u "órdenes de pedido" con renovaciones anuales, son comunes en la administración pública y están alineados con la modalidad que el mismo pliego propone. Menciona que éste impide valorar experiencia relevante, actual y directa, lo cual desnaturaliza el análisis técnico de capacidad profesional y afecta la competencia del proceso. Ello sin perjuicio de que dicha experiencia pueda acreditarse por medios verificables. Pone como ejemplo que si un oferente tiene un contrato que está en su tercera prórroga, cumple con todos los aspectos, ejecutó un presupuesto mayor o igual al requerido, estaría imposibilitado a participar únicamente por tener activo un plazo contractual o una prórroga. Que además, no sería de recibo que la administración justificara esto en ver que no tengan multas o procesos dado que la aplicación de sanciones se puede dar en cualquier momento, ni tampoco que se necesita validar el cumplimiento del objeto dado que existen contratos por demanda que son por entregables y mínimos productos viables o funcionales y no llave en mano, por lo que el pliego para reconocer experiencia contradice su mismo tipo de contratación. Solicita modificar el requisito de admisibilidad validando proyectos ya sean contratos marco o proyectos específicos bajo estos en un mismo cliente con alcance y características definidas dentro de ellos, pudiendo estar terminados y en ejecución siempre que cumplan con los demás requisitos técnicos, tanto para el 1.2 y el 1.3. Petitoria específica: Modificar el numeral 1.2 y 1.3 del pliego para permitir que la experiencia de la empresa sea acreditada mediante proyectos finalizados o en ejecución, incluyendo aquellos desarrollados bajo contratos marco o proyectos bajo estos en un mismo cliente.

**La Administración** tiene claro que acreditar experiencia parte del supuesto de la verificación de un aspecto de idoneidad para atender correctamente el fin público del proceso, en cuanto a que sea demostrado que el futuro contratista cuenta con la capacidad suficiente para asumir la ejecución. Que las cláusulas expuestas por la recurrente, refieren a demostrar que se posee un mínimo de 15 años de experiencia en la implementación de proyectos de análisis, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas similar al objeto de esta contratación, 5 proyectos que involucren el soporte y mantenimiento de sistemas similares a los del objeto de esta contratación, 5 años de experiencia comprobada en el desarrollo de, al menos, 5 proyectos Web utilizando tecnologías para el front-end, entre otros requerimientos de experiencia, todos en los cuales se señala deben de estar finalizados. Añade que el pliego debe ser claro y referir acreditar experiencia, la cual deberá ser positiva, es decir recibida a satisfacción y, además, debe guardar similitud con el objeto contractual a licitar, según lo establece el artículo 94 del RLGP. Que se ha cuestionado un aspecto que resulta improcedente en el contexto de una compra pública, en tanto los proyectos sí deben haber finalizado para obtener una experiencia positiva, por eso debió la objetante acreditar de qué forma el acreditar proyectos no recibidos a satisfacción, asegura un oferente con plena capacidad y con la pericia necesaria para llevar a cabo el servicio, en los mismos términos en los que lo haría una participante que sí logre acreditar la experiencia mínima establecida en el pliego. Esto considerando complejidad, tecnología, habilidades técnicas, entre otros. Que ante eso no se modificarán los criterios de aceptación para la empresa oferente ni para los perfiles profesionales propuestos, porque la acreditación es exclusivamente en la participación en proyectos finalizados. Se entiende como proyecto según (PMBOK, PMI) como un esfuerzo temporal que cuenta con un inicio y un cierre definidos, orientado a la creación de un producto, servicio o resultado único, independientemente de que su ejecución se haya realizado bajo contratos con prórrogas, ampliaciones u otros mecanismos contractuales similares. La condición de proyecto finalizado permitirá verificar de manera objetiva que los entregables fueron completados conforme al alcance aprobado, en cumplimiento de los requisitos de calidad, desempeño y objetivos establecidos, así como que se obtuvo la aceptación formal del cliente, de conformidad con los procesos de cierre del proyecto descritos en el PMBOK®. En consecuencia, únicamente se considerarán válidos, para efectos de evaluación de experiencia, proyectos que cuenten con evidencia documentada de su conclusión satisfactoria y aceptación formal, por constituir un criterio objetivo y verificable de capacidad técnica y experiencia comprobada.

Aunado a esto la contratante expuso que la objetante realiza una incorrecta interpretación del requisito normativo, en tanto si se ejecuta un contrato cuyo plazo es susceptible de prórrogas, puede presentar la carta que requiere el pliego en donde la institución licitante le certifique que el servicio recibido por el año finalizado ha sido exitoso. Ante esto, la contratante no comprende de dónde se deriva la exclusión alegada. Considera que el punto debe ser rechazado por falta de fundamentación.

**Criterio de la División:** Como primer aspecto se puede indicar que el artículo 94 del RLGP, establece: "*Artículo 94. Experiencia. Cuando la Administración solicite acreditar la experiencia, se aceptará en el tanto haya sido positiva, entendida ésta, como los bienes, obras o servicios recibidos a entera satisfacción, debiendo indicarse en el pliego de condiciones la forma idónea de acreditar. Igual regla se seguirá cuando se trate de experiencia obtenida en el extranjero*". De esto sin duda se extrae que las exigencias relacionadas con la experiencia debe haber sido positiva, lo que el Reglamento define como la recepción de los bienes, obras o servicios a entera satisfacción de la contratante. Para dar cumplimiento al numeral 94 del RLGP y a efectos de acreditar la experiencia, es pertinente que la contratante regule en el pliego de condiciones documentos que demuestren la experiencia positiva del servicio recibido y nivel de satisfacción. Ahora bien, para acreditar esa experiencia positiva se pretende percibir resultados concluyentes por ejemplo sobre la prestación de un servicio y en la entrega de un objeto, aspectos estos que podrían no obtenerse si el servicio o entregas no se han llevado a cabo aún, de donde vendría lógico, como lo expresa la contratante, se trata de referenciar experiencia de proyectos concluidos y no de aquellos que estén en ejecución. En otro orden de ideas, es preciso indicar que la recurrente no ha fundamentado su alegato, en el sentido de explicar cómo proyectos que están en ejecución permiten brindar experiencia positiva, si tal vez el objeto o el servicio no ha sido entregado o realizado en su totalidad. Además no expone realmente con claridad cómo esos contratos que ella refiere no tienen un "cierre" o que habilite su clasificación como "finalizado", permiten acreditar fehacientemente experiencia positiva de potenciales oferentes para este concurso. Tampoco demuestra que pedir experiencia positiva en proyectos ejecutados sea limitante de participación o que ningún potencial oferente lo pueda cumplir, o que resulte ello contrario a derecho o a algún otro principio de contratación administrativa.

Sobre el tema nos permitimos traer a colación lo indicado por esta División en la resolución número R-DCP-SICOP-02381-2025 de las 13:56 horas del 18 de diciembre de 2025, que indica en lo de interés: "*...en cuanto al tema de la acreditación de experiencia, pues resulta consustancial que cuando en el pliego de condiciones se exige experiencia en obras o servicios similares, como ocurre en el presente caso lo que se busca con ello es garantizar que los oferentes posean la capacidad necesaria para ejecutar las obra o servicios contratados y esta capacidad solo puede evaluarse objetivamente a través del análisis de experiencias previas que hayan sido recibidas a satisfacción, es decir aquellas que han pasado por un proceso riguroso de inspección y han sido aprobadas. Además, se toma en consideración que proyectos que no han sido sometidos a este escrutinio presentan una incertidumbre inherente en cuanto a su calidad y capacidad de ejecución, por ende surgen dudas sobre la capacidad de la empresa para llevar a cabo proyectos de similar envergadura siendo que no han sido terminadas y recibidas a satisfacción. La exigencia de obras recibidas a satisfacción como criterio de admisibilidad o evaluación no es arbitrario, sino que se fundamenta en la necesidad que tiene la Administración de contar con evidencia tangible y verificable de la capacidad del oferente, lo cual a todas luces se vuelve evidencia que permite a la Administración tomar decisiones informadas y minimizar el riesgo de contratar a empresas que no cumplan*

con los estándares de calidad requeridos. Por lo tanto, la experiencia positiva debe basarse en proyectos que hayan sido concluidos y entregados de manera satisfactoria, demostrando así tanto su calidad como su funcionalidad, conforme lo señala el artículo 94 del RLGCPC...”.

Así, la experiencia aceptable sería la positiva, entendida ésta como aquella obtenida de proyectos ejecutados y entregados a entera satisfacción, no aquella que se derive de proyectos que se encuentren aún en ejecución. De lo que viene expuesto, ante la falta de fundamentación de quien recurre, se **rechaza de plano** el recurso en este punto. **Consideración de oficio:** No obstante lo anterior, es preciso indicar que la licitante ha enfatizado que si se ejecuta un contrato cuyo plazo es susceptible de prórrogas, puede presentar un potencial oferente la carta que requiere el pliego en donde la institución licitante le certifique que el servicio recibido por el año finalizado ha sido exitoso. De donde se colige que si bien puede estar en ejecución alguna prórroga contractual, puede acreditarse como experiencia positiva el tiempo (año por ejemplo) ejecutado y ya recibido a satisfacción. Se recomienda ante esto que la contratante revise si tal precisión es clara en el actual pliego, caso contrario lo pueda referenciar, brindando posteriormente publicidad para que todo interesado lo tenga en cuenta. Esto considerando también que el pliego ha expuesto en algunos puntos entregar declaración jurada para acreditar experiencia, y no precisamente certificaciones. Aunado a lo anterior, a efectos de seguridad jurídica y para valorar las ofertas en igualdad de condiciones, ante la definición que ha sido expuesta por la Administración al atender audiencia especial, es importante que exponga en el pliego qué debe entenderse por proyecto según (PMBOK, PMI) o similar para que todos interesados conozca la visión de la licitante y quede claro ese aspecto al cotizar.

**ii) Sobre los proyectos para validación de experiencia de los perfiles. La objetante indica que con relación a la descripción de la experiencia exigida para los distintos perfiles profesionales, el pliego utiliza de forma ambigua términos como “proyectos”, “proyectos ejecutados” y en otros casos, menciona la participación en funciones determinadas, sin establecer claramente si dichos proyectos deben estar concluidos, en ejecución o si se admite la participación parcial o simultánea en múltiples iniciativas. Considera que hay indeterminación normativa que puede afectar directamente tanto la interpretación objetiva del requisito como la posibilidad real de participación. Que se debe considerar que la experiencia profesional individual no necesariamente coincide con la lógica de ejecución contractual empresarial, ya que los profesionales pueden haber participado en diversos proyectos bajo una misma contratación marco, o haber intervenido en fases específicas de proyectos activos, lo cual no invalida la calidad ni la pertinencia técnica de su experiencia. Que si el pliego no establece expresamente si los proyectos deben ser finalizados o no, ni si puede acreditar experiencia mediante subproyectos, entregables o paquetes de trabajo dentro de un contrato mayor, representa una limitación no justificada ni proporcional que podría excluir profesionales idóneos por no contar con proyectos cerrados administrativamente, pese a haber ejecutado las funciones requeridas en contextos reales y comprobables. Solicita que el pliego aclare expresamente que: La experiencia profesional podrá ser validada mediante proyectos finalizados o en ejecución, pudiendo estos encontrarse bajo un mismo contrato marco, y que se admitirá como válida la experiencia adquirida en subproyectos, fases o entregables técnicos, siempre que puedan demostrarse mediante medios objetivos, y correspondan al alcance técnico requerido. Petitoria específica: Modificar los requisitos de experiencia del personal profesional, aclarando que se aceptarán proyectos en ejecución, subproyectos o entregables finalizados o en ejecución, incluyendo aquellos desarrollados bajo contratos marco o proyectos bajo estos en un mismo cliente. Modificar los perfiles de Desarrollador Senior y Programador, eliminando la exigencia de experiencia en pruebas funcionales, de sistema, integración y aceptación, y limitando el requerimiento a pruebas unitarias y a nivel de componente.**

**La Administración** menciona que el argumento es similar al analizado en el punto anterior, y remite a lo en aquel indicado, solicitando rechazar el punto. Precisó que no se acepta modificar la experiencia exigida para que contemple participación parcial o total en diferentes fases de proyectos o implementaciones siempre que sea verificable según la solicitud expresa de cada perfil. Que además, no acepta la ambigüedad alegada porque del pliego queda claro que la experiencia aceptada es de proyectos finalizados.

**Criterio de la División:** Se remite a lo resuelto por este órgano contralor en el punto anterior, por considerarlo de aplicación y en consecuencia, se **rechaza de plano** el recurso por falta de fundamentación. Tome nota la recurrente que la licitante es clara en indicar la no existencia de la ambigüedad, insistiendo en que se trata a efectos de experiencia, de proyectos finalizados. En cuanto a la petitoria de *modificar los perfiles de Desarrollador Senior y Programador, eliminando la exigencia de experiencia en pruebas funcionales, de sistema, integración y aceptación, y limitando el requerimiento a pruebas unitarias y a nivel de componente*, se rechaza de plano por falta de fundamentación, en tanto no ha sustentado por qué deben eliminarse y regular las que él ha propuesto, ha sido su argumento sin sustentarlo.

**2) SOBRE LA APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CALIDAD. La objetante** refirió al punto 2.4 *Desarrollador tipo 1- Senior*, 2.5 *Programador* añadiendo que en la página 70 se indican las condiciones del servicio. Menciona que se está solicitando amplitud de conocimiento y experiencia en lo que corresponde a la aplicación de pruebas, atribuyéndole esta experiencia al desarrollador 1 y programador, sin embargo, el pliego sería ambiguo al conceptualizar múltiples tipos clases, misma que son propias de un especialista en aseguramiento de la calidad. Por lo que técnicamente podría darse una incompatibilidad o expectativa equivocada del rol. Expuso que con relación a las obligaciones en el pliego respecto a la ejecución de pruebas de calidad como parte del alcance técnico de la contratación, debe plantear una observación de fondo basada en principios internacionalmente aceptados en materia de aseguramiento de la calidad de software.

Desde la perspectiva de buenas prácticas reconocidas por el ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) —referente internacional en metodologías de prueba de software—, no es recomendable que el mismo desarrollador asuma simultáneamente las funciones de prueba (QA) sobre el producto que ha desarrollado, ya que esto afecta negativamente la independencia, objetividad y calidad del proceso de validación.

De acuerdo con el principio de independencia del testing, el ISTQB establece que la efectividad de las pruebas aumenta significativamente cuando estas son ejecutadas por personas distintas a quienes construyeron el software, debido a lo razones que detalló en su recurso y a lo cual, se remite.

También acotó que el ISTQB destaca que los roles de desarrollo y testing tienen objetivos distintos. Mientras que el desarrollador busca construir una solución funcional, el QA tiene como objetivo evaluar riesgos, asegurar cobertura, y proporcionar trazabilidad entre requisitos, casos de prueba y defectos detectados. Cuando una sola persona asume ambos roles, se compromete la separación de funciones y, con ello, la calidad del resultado.

Este riesgo se ve acentuado si, como lo indica el pliego, el mismo profesional es responsable de diseñar, ejecutar, evaluar y aprobar sus propias pruebas. En tales condiciones, la evidencia de calidad carece de independencia suficiente, debilitando la gobernanza y la trazabilidad técnica del proceso.

Si bien ISTQB reconoce que los desarrolladores deben ejecutar pruebas técnicas —principalmente unitarias o de integración—, no recomienda que asuman pruebas funcionales, de usuario o de aceptación, las cuales exigen un enfoque imparcial y externo.

Solo en contextos excepcionales, como en equipos muy reducidos o entornos ágiles, el ISTQB sugiere medidas compensatorias como peer reviews, pruebas cruzadas, o validación de pruebas automatizadas por otro perfil técnico. No obstante, incluso en esos casos se promueve una independencia parcial como mínimo estándar de calidad. Solicita que el requisito para estos dos perfiles sea específico sobre lo que realmente va a cumplir, si no el mismo estaría realizando una duplicidad de roles, lo cual no es equivalente a la eficiencia del proyecto. Añade solicitar experiencia únicamente en lo que se evaluará a nivel de prueba lo cuales son (sic) realización de unit test y lo relacionado únicamente a nivel de componentes, y se elimine los demás. Máximo que el pliego indica que no pagará horas determinadas al aseguramiento de la calidad siendo esto de naturaleza excesiva para el oferente dado que tiene intrínseco muchos tipos de pruebas complejas, mismas de una persona dedicada

de forma exclusiva a esto. Solicita también que el desarrollador 1 y el programador únicamente comprueben experiencia en las pruebas de unit test y lo relacionado únicamente a nivel de componentes. Así también se evalué por la complejidad e impacto del pliego el incluir un perfil de profesional en aplicación de pruebas de calidad. Petitoria específica: Incluir un perfil especializado en aseguramiento de la calidad (QA), considerando la complejidad y el volumen de pruebas técnicas solicitadas en el cartel.

**La Administración** expuso que precisado el argumento de la objetante, resulta claro que la experiencia a considerar debe encontrarse vinculada con el objeto contractual, siendo posible para la recurrente, desvirtuarla siempre y cuando se aporten los análisis que pudieran comprobar que la forma establecida por la Administración resulta intrascendente o contraria frente al objeto licitado. Que la recurrente no ha demostrado que la experiencia en discusión no se ajuste al marco normativo vigente, siendo más bien dicho argumento un intento de modificar el requisito de admisibilidad para intentar lograr su cumplimiento, lo cual no es atendible a través del recurso de objeción, máxime que se trata de un requisito que pretende acreditar la idoneidad de los oferentes. Pretende modificar el pliego a su conveniencia y a sus propias posibilidades, sin presentar como fundamento prueba técnica que le permita desacreditar lo estipulado por PROCOMER. Lo anterior debe ser dimensionado, pues la objetante no demuestra que la cláusula recurrida limite su participación, sino que busca efectuar modificaciones relevantes al alcance del objeto del concurso, para que la Administración establezca los requerimientos según lo que a esa empresa le parece más adecuado y suficiente.

Añadió que la *"unidad usuaria señala que no se modificarán los requerimientos de experiencia basados en la experiencia de realización de pruebas de manera que los componentes entregados cumplan con los estándares de calidad, necesarios para que puedan ser evaluados por el equipo de pruebas técnicas y pruebas funcionales. De ahí que, no se incluye un perfil de pruebas de calidad, dado que se cuenta con una contratación específica al respecto"*. Solicitó rechazo de plano por no estar fundamentado.

**Criterio de la División:** Es preciso recordar que en temas de argumentos de objeción, la carga de la prueba le compete a quien impugna. Para el caso concreto, la recurrente no acreditó que la Administración no pueda pedir la experiencia que detalla los puntos del pliego señalados en sus argumentaciones, así como acreditar que las mismas resulten propias del aseguramiento de la calidad, pero con una prueba contundente, no solamente su dicho. Debí ahondar también en explicar en qué consiste la incompatibilidad o expectativa equivocada del rol. También aportar respaldo de las afirmaciones en cuanto a buenas prácticas reconocidas por el ISTQB que referenció en su recurso, sobre todo para sustentar que se afecta la independencia, objetividad y calidad del proceso de validación, o cómo se compromete la separación de funciones, o cómo se podría configurar la imparcialidad que ha referenciado entre otros en su acción recursiva. No ha acreditado que se trate de un perfil que realmente no se pueda solicitar. Cómo es que ello realmente le impide presentar oferta o por qué esa experiencia podría no estar vinculada al objeto. En consecuencia, se **rechaza de plano** el recurso en este punto ante la falta de fundamentación. Esto de frente a una Administración que ha buscado explicar que no se incluye un perfil de pruebas de calidad, dado que se cuenta con una contratación específica al respecto, de donde se desprenden se solicitan en los puntos 2.4 y 2.5 referenciados una experiencia en particular, y el que no se pueda cumplir por un potencial oferente, no acredita que la experiencia resulte indebida de solicitar.

**3) SOBRE PROYECTOS SIMILARES EN WWF. La objetante** expone el requerimiento del numeral 1.2 del pliego, donde se menciona la tecnología Windows Workflow Foundation (WWF) como parte de las herramientas que deben haberse utilizado en los proyectos web aportados como experiencia. Solicita a la Administración que aclare expresamente si se aceptan tecnologías equivalentes de orquestación de procesos y flujos de negocio, tales como: Azure Logic Apps - Azure Durable Functions - Motores BPMN modernos como Camunda, Power Automate u otras soluciones de integración utilizadas en arquitecturas cloud-native.

Esto exponiendo que WWF es una tecnología obsoleta o de uso extremadamente limitado en desarrollos actuales, lo cual ha sido reconocido por la propia comunidad técnica y por Microsoft, que ha descontinuado su evolución. Aunado, considera contradictorio que se exija WWF como obligatorio mientras que el mismo pliego en varios apartados establece la utilización de componentes de Azure y servicios cloud de integración, alineados con tecnologías más modernas y vigentes para estos fines. Solicita que: Se permita la acreditación de experiencia mediante tecnologías equivalentes a WWF, siempre que cumplan el mismo propósito técnico de orquestación de flujos de negocio, procesos automáticos y servicios desacoplados. Manifiesta que ampliaría la participación de oferentes técnicamente idóneos y actualizaría el enfoque del pliego para alinearlo con estándares de arquitectura modernos y con el propio entorno tecnológico descrito en el mismo procedimiento de contratación. Petitoria específica: Modificar el numeral 1.2 del cartel, para que se admita la experiencia en tecnologías equivalentes a WWF, tales como – mas no limitadas- Azure Logic Apps, Azure Durable Functions, Camunda, Power Automate u otras plataformas modernas de orquestación de procesos.

**La Administración** por su parte mencionó que en virtud de la presunción de validez otorgada al pliego de condiciones y de acuerdo con el marco normativo vigente, el efecto jurídico ante la solicitud de aclaraciones por parte de terceros ante el órgano contralor, es el rechazo de plano. Considera que lo argumentado pudo haberse resuelto mediante una aclaración al pliego de condiciones, al tenor del numeral 93 del RLGP. Solicitó rechazar de plano en tanto no son materia del recurso de objeción sin dejar de indicar que es necesario contar con oferentes que cuenten con el conocimiento en esta tecnología por que la licitante ya cuenta con ellas.

**Criterio de la División:** Considera esta División que el punto no es una mera aclaración, pues si bien encabezaba su argumento solicitando algunas, ocurre expuso petitorias generales y en su acción recursiva precisó petitorias concretas. En ese sentido en lo que fueron las solicitudes de aclaraciones se rechazan de plano las mismas por cuanto éstas se interponen ante la licitante, y no son objeto de recurso de objeción. En otro orden de ideas en cuanto hizo referencias al hecho de que se permita la acreditación de experiencia mediante tecnologías equivalentes a WWF, siempre que cumplan el mismo propósito técnico de orquestación de flujos de negocio, procesos automáticos y servicios desacoplado, no demuestra cuáles pueden ser, por qué tiene que ser esas y por qué no se puede mantener la que la contratante ha pedido en el pliego. Y en cuanto hizo referencia a que se puedan pedir pero no limitadas- Azure Logic Apps, Azure Durable Functions, Camunda, Power Automate u otras plataformas modernas de orquestación de procesos, debió exponer con amplio criterio técnico en qué consisten las mismas para que pudieran resultar equivalentes de frente al o objeto licitado. En consecuencia se **rechaza de plano** el recurso en este punto por falta de fundamentación. Deberá tener en cuenta la objetante que la Administración precisó que es necesario que se cuente con el conocimiento en esa tecnología porque ya cuenta con ella.

**4) SOBRE EL SUPERVISOR DE OUTTASKING. La objetante** expone que el pliego punto 2.22 describe al supervisor de outtasking en el punto b) que el mismo "Debe contar con la especialización o estudios formales de ITIL", alegando que en línea con los demás requisitos para la mayoría de los perfiles se describe como la certificación o estudios de ITIL, pero agrega el de similares, y que por eso la objetante plantea una serie de certificaciones similares en el mercado para una modificación en el cartel. Acotó y agregó en lo e interés: *"...Tales como las siguientes: DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC®)*

*Enfoque: Operaciones modernas, automatización, integración Dev-Ops.*

*Por qué es alternativa a ITIL: Promueve entrega continua y mejora del flujo de valor en servicios TI. En culturas ágiles reemplaza procesos ITIL demasiado pesados.*

*Fuente: CertiProf listado oficial de certificaciones [es.it-institute.org]*

*De conformidad con lo establecido por el IT Institute (es.it-institute.org), la certificación DevOps cubre aspectos esenciales de la gestión de servicios de TI, tradicionalmente atribuidos al marco de referencia ITIL, especialmente en las áreas de entrega continua, automatización y control operacional en entornos de infraestructura moderna.*

ITIL, en sus procesos tradicionales, se enfoca en la gestión de cambios, gestión de despliegues y versiones, disponibilidad del servicio, gestión de incidentes y problemas, así como en la mejora continua. Estos procesos, sin embargo, han sido técnica y operativamente reemplazados o transformados por las prácticas DevOps en entornos cloud-native o altamente automatizados.

En términos técnicos, DevOps cubre:

La automatización del ciclo de entrega (CI/CD),

La integración continua entre desarrollo y operaciones,

La observabilidad constante del sistema en producción,

Y el soporte a cambios frecuentes y seguros mediante pipelines de entrega continua.

Además, DevOps promueve una cultura colaborativa, minimizando la transferencia manual de tareas (handover) entre áreas técnicas.

Con base en lo anterior, DevOps sustituye directamente varias prácticas clave de ITIL, tales como:

El Change Management de ITIL, reemplazado por procesos automatizados de cambio (Change Automation),

El Release Management, reemplazado por pipelines de entrega continua (Continuous Delivery Pipelines),

Y la Mejora continua del servicio (CSI), sustituida por ciclos de retroalimentación permanentes y medibles dentro del flujo de desarrollo.

Asimismo, la implementación de Infraestructura como Código (IaC) elimina la necesidad de mantener documentación operativa extensa, pues las configuraciones y controles quedan embebidos directamente en el entorno automatizado.

Como resultado, en contextos donde las organizaciones operan con metodologías DevOps avanzadas, no es necesario aplicar los procesos clásicos de ITIL para asegurar calidad, trazabilidad ni control operativo, ya que tales funciones están integradas de forma automatizada en los propios flujos técnicos.

En consecuencia, para entornos que operan bajo esquemas de DevOps, la exigencia exclusiva de certificaciones en ITIL resulta técnica y funcionalmente sustituible, y debe ser admitida como equivalente válido a efectos de cumplir con los criterios de capacidad técnica establecidos en el procedimiento de contratación.

Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC)

La certificación Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC), ofrecida por TEC Management Institute ([tecmanagement.org](http://tecmanagement.org)), constituye una acreditación reconocida en el ámbito de la gestión operativa de centros de atención (Service Desk), particularmente en entornos organizacionales que demandan enfoques ágiles, centrados en el usuario y orientados a resultados operacionales concretos.

Si bien ITIL ha sido tradicionalmente el marco de referencia para la gestión de servicios de TI, en el ámbito específico del Service Desk cubre funciones como la gestión de incidentes y solicitudes, la estructuración de niveles de soporte, la definición del catálogo de servicios y la conceptualización del Service Desk como función central de operación.

Por su parte, la certificación SDLPC aborda directamente estas áreas desde una perspectiva aplicada, incluyendo:

Operación diaria del Service Desk

Mejores prácticas para la atención de usuarios finales

Organización y liderazgo del equipo de soporte

Diseño y seguimiento de métricas operativas

Gestión de calidad del servicio desde el punto de vista del cliente

A diferencia de ITIL, que enfatiza la definición de procesos y estructuras conceptuales, SDLPC se enfoca en la gestión real y efectiva del Service Desk, con especial atención en:

La experiencia del usuario,

La eficiencia del equipo de soporte,

Y la toma de decisiones basada en datos operativos.

En este sentido, SDLPC no pretende reemplazar ITIL en su totalidad, pero sí lo sustituye funcionalmente en el dominio operativo del Service Desk, aportando un enfoque más moderno, ágil y ajustado a las necesidades de organizaciones pequeñas o medianas, donde la aplicación plena de ITIL puede resultar excesiva o innecesariamente compleja.

De hecho, en tales contextos, SDLPC cubre aproximadamente el 80% del valor operativo que ITIL aporta, con la ventaja de una implementación más simple y orientada a resultados.

Solicita entonces se admita esta certificación como equivalente válido a ITIL para efectos de cumplir con el requisito de experiencia o formación en gestión de centros de soporte, garantizando así la participación de profesionales calificados con credenciales actualizadas y pertinentes.

Añadió: Enfoque: Gestión de mesas de servicio y liderazgo operativo.

Por qué es alternativa: Se centra en la operación del Service Desk que ITIL define en el dominio de "Service Operations".

Formación más práctica y menos procesal. Fuente: Catálogo de CertiProf ofrecido en TecManagement [[tecmanagement.org](http://tecmanagement.org)]

Service Desk Leader Professional Certification – SDLPC™\_ La certificación Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC™), emitida por CertiProf, constituye una alternativa válida al marco de referencia ITIL en el ámbito de la gestión operativa del Service Desk, por cuanto desarrolla competencias equivalentes a las funciones y procesos clave definidos en ITIL, especialmente en las áreas de atención al usuario, resolución de incidentes, mejora continua y liderazgo técnico-operativo.

En primer lugar, SDLPC™ cubre funciones fundamentales que ITIL reconoce como parte esencial de la operación de servicios de TI, tales como el rol del Service Desk como punto único de contacto (SPOC), la atención al usuario final, y la coordinación de solicitudes e incidentes. Esta alineación funcional garantiza que un profesional certificado en SDLPC puede desempeñar eficazmente tareas asociadas a la operación de servicios, sin necesidad de aplicar formalmente el marco completo de ITIL.

Además, el contenido de SDLPC incluye la comprensión y aplicación de procesos directamente equivalentes a los definidos en ITIL, como la gestión de incidentes, problemas, cambios y configuración, pilares tradicionales del IT Service Management. De esta forma, el programa permite que los profesionales operen conforme a buenas prácticas de ITSM, incluso en organizaciones que no han implementado ITIL de forma estructurada.

Adicionalmente, la certificación fortalece habilidades de liderazgo operativo, gestión de equipos de soporte, manejo de indicadores (KPI, CSF, OKR) y calidad del servicio, aspectos que en ITIL se abordan en forma más conceptual, mientras que en SDLPC se desarrollan desde una perspectiva práctica y enfocada en la supervisión efectiva del centro de atención.

Por otro lado, SDLPC incorpora competencias modernas del ecosistema tecnológico actual, incluyendo inteligencia artificial aplicada al soporte, automatización de tareas repetitivas, principios DevOps y mentalidad ágil, elementos que han sido apenas integrados en versiones recientes de ITIL (v4), pero que SDLPC ofrece de forma directa y contextualizada a la operación diaria del Service Desk.

Finalmente, SDLPC representa una opción más ágil y accesible para organizaciones pequeñas o medianas, que requieren cubrir necesidades operativas del Service Desk sin necesidad de implementar la estructura completa y formalizada de ITIL, que puede resultar costosa, compleja o sobredimensionada para ciertos entornos.

Que por lo anterior, la certificación SDLPC debe ser admitida como alternativa técnica válida a ITIL, en tanto cumple con los objetivos sustantivos de gestión, liderazgo y control operativo que la norma persigue al requerir esta acreditación. Petitoria Específica: Modificar el requisito del perfil de Supervisor de Outtasking, para que se acepten certificaciones equivalentes a ITIL, tales como DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC®) y Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC™), por cumplir funciones equivalentes en gestión de servicios.

**La Administración** expuso que al tenor del numeral 90 del RLGCP las especificaciones deben establecerse prioritariamente en términos de desempeño y funcionalidad y que en este caso, la recurrente no aporta argumentos para fundamentar por qué motivo no resultaría aplicable lo dispuesto en pliego, ni cómo las certificaciones (DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC®) y Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC™)) cumplen funciones equivalentes en gestión de servicios y por ende, podrían ser similares al conocimiento mínimo que se exige para el ITIL. Que por el contrario, la unidad usuaria señala que no se modifica el requisito de ITIL, al ser el marco de referencia para darle valor al cliente, mejores prácticas y gestión de incidentes y problemas de manera integral como lo es el perfil solicitado. Aclaró que este perfil no solo supervisa el área de Services Desk, sino todas las funciones de los diferentes equipos del área de TI ya sean técnicos, especialistas, desarrolladores e implementadores. Que se brindan entonces las razones suficientes para mantenerse el requerimiento, siendo especificaciones sobre las que se discrecionalidad, sin que la recurrente haya acreditado técnicamente que sea requisito desproporcionado o excesivo que limite injustificadamente la participación de eventuales oferentes. Que incluso extraña de la objetante un ejercicio en el que por ejemplo explicara las ventajas técnicas y aspectos funcionales de cada una de las certificaciones y cómo ello lograría satisfacer lo requerido por la Administración. Así, solicitó rechazar el punto.

**Criterio de la División:** Revisando los argumentos de la objetante, considera esta División que tal y como lo expone PROCOMER la recurrente no aporta argumentos con su respectivo fundamento para comprobar que lo pedido por la Administración no resulta de aplicación o cómo y con el debido fundamento técnico las certificaciones ejemplo: (DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC®) y Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC™)) cumplen funciones equivalentes en gestión de servicios y pueden resultar similares a lo que se ha establecido en el pliego o incluso como señala la contratante ventajas de ellas. Tampoco ha demostrado que el requerimiento le impida participar, no se pueda cumplir, o incluso que ningún potencial oferente lo pueda cumplir. Esto de frente a una Administración que ha indicado que la unidad usuaria señaló que no se modifica el requisito de ITIL, al ser el marco de referencia para darle valor al cliente, mejores prácticas y gestión de incidentes y problemas de manera integral como lo es el perfil solicitado. Aclaró que este perfil no solo supervisa el área de Services Desk, sino todas las funciones de los diferentes equipos del área de TI ya sean técnicos, especialistas, desarrolladores e implementadores. En consecuencia, se **rechaza de plano** el recurso en este punto, por falta de fundamentación.

## 5. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	KATHIA GABRIELA VOLIO CORDERO	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	12/02/2026 08:59	<b>Vigencia certificado</b>	15/05/2024 10:32 - 14/05/2028 10:32
<b>DN Certificado</b>	CN=KATHIA GABRIELA VOLIO CORDERO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KATHIA GABRIELA, SURNAME=VOLIO CORDERO, SERIALNUMBER=CPF-01-0774-0693		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

<b>Encargado</b>	FERNANDO MADRIGAL MORERA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	12/02/2026 08:59	<b>Vigencia certificado</b>	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
<b>DN Certificado</b>	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

## 6. Notificación resolución

<b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b>	17/02/2026 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-00267-2026	<b>Fecha notificación</b>	12/02/2026 09:00