

## Emitir resolución de recursos

### 1. Generar resolución de recursos

Digitador	Ember Segura Molina		
Fecha/hora gestión	12/02/2026 12:28	Fecha/hora resolución	12/02/2026 15:25
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000000285
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000004-0006400001	Nombre Institución	COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Descripción del procedimiento	Gestión de recuperación de la cartera de cobro administrativo		

### 2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122025000001400 <input checked="" type="checkbox"/> Línea 1	02/12/2025 16:42	MARCELA HIDALGO HENDERSON	GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA	Con lugar	Por el fondo	No aplica

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

### 3. \*Resultando

I. Que mediante auto No. 8052025000002395 de las once horas con veintiocho minutos del diez de diciembre del dos mil veinticinco, esta División confirió audiencia inicial a la Administración licitante para que se pronunciara sobre el recurso de apelación interpuesto.

II.- Que la presente resolución se emite dentro del plazo de ley, y en su trámite se han observado las prescripciones legales y reglamentarias correspondientes.

### 4. \*Considerando

**Recurso 8122025000001400 - GRUPO PRIDES DE COSTA RICA A.C. SOCIEDAD ANONIMA**

**I. HECHOS PROBADOS.** Los hechos que se han tenido por demostrados para efectos de la resolución, se han incorporado a la parte considerativa de la resolución con su respectiva referencia de prueba, para su ubicación en el expediente digital tramitado a través del Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP, a cuya documentación se tiene acceso ingresando a la dirección electrónica <http://www.sicop.go.cr/index.jsp>, pestaña expediente electrónico, digitando el número de procedimiento, e ingresando a la descripción del procedimiento de referencia.

## **II. SOBRE LA LEGITIMACIÓN DE LA APELANTE.**

A efectos de establecer la legitimación de la apelante

Ahora bien, en el caso bajo análisis, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (en adelante CONAPE) promovió la Licitación Mayor No. 2025LY-000004-0006400001, modalidad según demanda, para la contratación de servicios de "Gestión de recuperación de la cartera de cobro administrativo de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE)", la cual resultó infructuosa.

El "Informe de revisión de recomendación de la Licitación Mayor 2025LY- 000004-0006400001 denominado "Gestión de Recuperación de la Cartera de Cobro Administrativo" de fecha 5 de noviembre del 2025 estableció que solo participaron 2 empresas en el proceso licitatorio y las dos fueron excluidas, a saber: POM COBRANZAS, SRL y CONSORCIO PRIDES - 360 S.C, con lo cual, la licitación fue declara infructuosa.

Con lo cual, a efectos de acreditar su legitimación y mejor derecho, la apelante debe lograr acreditar que su oferta es susceptible de resultar adjudicataria.

El Consorcio Prides, a criterio de la Administración, cumple con todos los requisitos del pliego, excepto con el de la experiencia mínima (3 años mínimo) que debe tener el "Coordinador / Gerente del Proyecto", dado que la apelante ofreció al señor Marco García Hernández, como responsable de la operación o administración de un centro de contactos para la gestión de cobro administrativo, lo anterior dado que, la Administración considera que Grupo Konectiva y E-Konectados, mantienen vínculos de relación empresarial con Grupo Prides que es integrante del Consorcio Prides, en virtud de lo anterior, la Administración considera que esto genera ventaja competitiva no equitativa frente a otros participantes que presentan experiencia desarrollada de forma autónoma y con terceros contratantes, además que desean mantener objetividad del proceso de evaluación y consideran que el hecho que la persona aportada forme parte de un grupo de interés económico, afecta la valoración independiente de la experiencia técnica aportada.

Como una cuestión previa al análisis del recurso, resulta importante hacer ver por parte de ésta Contraloría que, el Consorcio Grupo Prides de Costa Rica A.C., Sociedad Anónima, impugna el acto final dictado por parte de CONAPE, considerando que él cumple a cabalidad con todos los requisitos del pliego de condiciones y que el incumplimiento del requisito de admisibilidad que le fue atribuido, referido al "Coordinador / Gerente del Proyecto", no resulta procedente o apegado a Derecho.

Argumenta la apelante que, ofertó como "Coordinador / Gerente del Proyecto" al señor Marco García Hernández, quien considera cumple plenamente con las condiciones exigidas en las páginas 18 y 19 del pliego de condiciones en cuanto a su preparación académica y experiencia. Sin embargo, en el estudio técnico de las ofertas, la Administración concluyó que, la recurrente incumplía con el requisito referido a la experiencia acreditada con la cual debe contar el "Coordinador / Gerente del Proyecto", ergo la excluyó como potencial adjudicataria.

Al respecto, es preciso observar lo que dispone el pliego de condiciones en el apartado "IV. Requisitos mínimos para participar", en relación con los requisitos que debe cumplir y reunir el "Coordinador / Gerente del Proyecto", en tal sentido, el pliego de condiciones a la letra y en lo atinente establece:

### **"b) Sobre el personal aportado**

*El oferente debe incluir el recurso humano necesario para que la gestión del servicio se realice de acuerdo a los niveles de eficiencia, eficacia y calidad que se buscan con la presente contratación.*

*El oferente debe disponer de al menos el siguiente personal considerado estratégico para la entrega de los servicios del Centro de Contacto requeridos para esta contratación: **i. Coordinador / Gerente del Proyecto:** con los siguientes requisitos mínimos:*

**Grado Académico:** Bachillerato o Licenciatura en alguna de las siguientes carreras: Administración de Negocios/Empresas, Administración de Proyectos, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Sistemas/Informática. Para demostrar esta condición deberá presentar copia del título respectivo.

**Experiencia:** Experiencia mínima de tres años como responsable de la operación o administrador de un Centro de Contactos para la gestión de cobro administrativo.

*Para comprobar dicha información el oferente deberá de aportar copias de los atestados y una declaración jurada firmada por su representante legal y el profesional propuesto, para lo cual deberá completar de manera obligatoria el cuadro 2.*

### **Cuadro 2: Coordinador/Gerente del Proyecto**

<b>Nombre de la empresa a la cual le brindó el</b>	<b>Puesto desempeñado</b>	<b>Periodo en el cual se desempeñó en el</b>	<b>Referencia de las personas contacto servicio</b>
	<b>puesto (Inicio y fin)</b>		

(ver [2. Información de Pliego de condiciones]/[Versión Actual]/Ingreso del pliego de condiciones/ Pliego de Condiciones Gestión de Morosidad CONAPE 2025 Versión 7.pdf).

Resulta importante indicar que, el documento "Especificaciones técnicas de la contratación", en sus páginas 3 y 4, no hacen referencia alguna al hecho de que no se pueden aportar declaraciones juradas emitidas por miembros del grupo consorcial participante para acreditar la experiencia

de personeros que trabajan para algunas de las entidades que conforman dicho Consorcio.

La apelante indica en su recurso que, la Administración para descalificar su oferta, como único argumento, considera que la experiencia del "Coordinador / Gerente del Proyecto" no es válida, y no se la reconoce para efectos de poder cumplir con el requisito de admisibilidad, debido a que considera que, dicha experiencia acreditada corresponde en parte, a contratos ejecutados bajo las razones sociales GRUPO KONECTIVA y E-KONECTADOS, ambas sociedades con vínculos de relación empresarial con Grupo Prides (sociedad integrante del CONSORCIO PRIDES-360 S.C.).

Ahora bien, como se observa, si bien el objeto contractual es la gestión de recuperación de la cartera de cobro administrativo de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), debe considerarse que el pliego de condiciones es el instrumento en el cual se establecen las reglas del procedimiento de contratación. De manera tal que, el contenido debe ser lo más claro posible puesto que, es ahí en donde se definen las necesidades de la Administración contratante y se le transmiten a los oferentes los requerimientos y las condiciones bajo las cuales su oferta será analizada. De frente al principio de igualdad y al de transparencia, es fundamental que ese análisis se realice de conformidad con las reglas que estaban de antemano contempladas en el pliego.

La apelante para demostrar que, a su criterio, cumple a cabalidad con los requisitos del pliego cartelario, aportó en lo que interesa, declaración jurada en la cual ofrece para "Coordinador / Gerente del Proyecto" al señor Marco García Hernández, e indica que el mismo cumple con el grado académico requerido en el pliego de condiciones y que cumple también con la experiencia de 3 años solicitada en el pliego, como responsable de la operación o administración de un centro de contactos para la gestión de cobro administrativo. La declaración jurada es firmada tanto por el representante legal de Grupo Prides de Costa Rica A.C, S.A., el señor Brian Eduardo Sánchez Ulate, así como por el señor Marco García Hernández. De igual manera en la declaración jurada en cuestión, se indica en un "cuadro" que, el señor Marco García Hernández cuenta con la experiencia como responsable de la operación o administración de un centro de contactos para la gestión de cobro administrativo de las siguientes empresas:

CONAPE (de marzo 2024 a la actualidad) 1 año y 4 meses,  
Grupo Konectiva (de enero del 2023 a enero del 2025) 2 años,  
E-Konectados (de febrero 2023 a febrero 2024) 1 año.

Considera ésta Contraloría que, lo expresado por la Administración no es conteste con lo que establecía el pliego de condiciones, con lo cual, el incumplimiento atribuido por parte de la Administración a la recurrente resultaría ser extra-cartelario puesto que por el hecho de haber ocupado el señor Marco García Hernández el cargo en empresas que forman parte de un grupo de interés económico, no se invalida su experiencia como tal, ya que, lo que la Administración a la letra solicitaba era que la experiencia fuese declarada en un documento y pudiese constatare, mientras la Administración no logre acreditar que el documento aportado por la apelante no se apega a la realidad o que la persona ofrecida por la recurrente no tiene la experiencia indicada, no podría ser objeto de exclusión en los términos expuestos por parte de la Administración. Para muestra de lo anterior, ésta Contraloría en la resolución R-DCA-00930-2022, en cuanto a requisitos ajenos al pliego de condiciones, en lo atinente estableció:

*"Además, en la respuesta técnica remitida en la audiencia inicial -oficio No. DVM-A-DIE-DDO-UD-0982-2022 del 24 de octubre de 2022, la Administración especifica la interpretación que se le dio a lo establecido como "experiencia en proyectos similares", definiendo el concepto "similar", sin embargo, dentro del expediente de la contratación no se encuentra ningún documento previo o en el mismo pliego cartelario que señale cómo se iba a acreditar la experiencia ni cómo se va a entender la "experiencia en proyectos similares", es decir, los parámetros de evaluación para el análisis que realizaría la Administración en su respectivo momento para la revisión de los documentos remitidos por los oferentes, en especial debiendo estar incorporado en el expediente dentro de la documentación referida al tercer procedimiento de contratación, aclarando el concepto posterior a la apertura de ofertas y a la evaluación realizada."*

*"... no puede la Administración y su asesoría legal y técnica pretender incorporar elementos para la revisión ampliando lo requerido en el cartel ya que de hacerlo estaría incorporando condiciones extra cartelarias donde acepta algunas obras pero otras no, por ejemplo, considerando válidos proyectos con menor complejidad, cuantía, áreas, alcances, entre otros, pero no validando la experiencia de proyectos que considera una modalidad contractual de la ejecución distinta pero no señalada previamente en el cartel, por lo que no es posible tener claridad sobre el análisis de la evaluación posterior a la apertura de ofertas de lo que se considera aceptable y no aceptable, ya que una interpretación extensiva o restrictiva del concepto estaría estableciendo una norma extra cartelaria al no haberse definido previamente."*

*"... no obstante, la construcción de la obra existió y en dado caso se requeriría de un análisis de la experiencia según lo solicitado en el cartel sin aplicar un criterio extra cartelario que limite o amplíe la interpretación y evaluación de la experiencia."*

De cara caso concreto y al incumplimiento que la Administración le atribuye a la apelante, se le recuerda que, para efectos de que un incumplimiento derive en una exclusión, el incumplimiento debe ser trascendente tal y como lo estableció la resolución Número R-DCA-SICOP-01193-2023 la cual en lo que interesa establece:

*"De esa forma, la contratación pública ciertamente representa una garantía de transparencia y rendición de cuentas propias de un Estado social y democrático de Derecho pero en armonía con otros principios constitucionales como los de eficiencia y eficacia, así como algunos principios complementarios como el **principio de conservación de las ofertas** y sus manifestaciones específicas en figuras muy conocidas como la subsanación de ofertas y **la valoración de la trascendencia del incumplimiento**, que hoy en día además supone articular con las consideraciones de valor por el dinero sostenible." (El resaltado no es del original).*

*"... cuando requería que la Administración realizaría el análisis de sustancialidad o **trascendencia frente a los incumplimientos pues únicamente aquellos trascendentes podían motivar la exclusión de una oferta**. A su vez, este enfoque es plenamente consistente con la normativa vigente, no sólo por el enfoque del legislador sino porque continúa desarrollando principios inmutables de la contratación pública como los reseñados y sobre los que señala en el artículo 8 de la Ley General de Contratación Pública: "En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga." Por su parte, el artículo 134 de su Reglamento indica: "La Administración procederá a descalificar la oferta siempre que la naturaleza del defecto así lo amerite, por incumplir aspectos esenciales de las bases del concurso o sean sustancialmente disconformes con el ordenamiento jurídico. **Esta situación deberá ser motivada por la Administración. Los incumplimientos intrascendentes no implicarán la exclusión de la oferta, pero así deberá ser razonado.**" (El resaltado no es del original).*

**“B) LA TRASCENDENCIA DEL INCUMPLIMIENTO EN EL ANÁLISIS DE OFERTAS.** Más allá de la disposición reglamentaria, debe considerarse que oportunidad, celeridad y eficiencia no necesariamente implican solamente resolver un procedimiento con menores plazos, sino también debe hacerse en equilibrio con el principio de eficacia que supone la consecución del resultado pero bajo el reconocimiento de que se ha seleccionado la mejor oferta bajo reglas de transparencia, igualdad y en **respeto a las reglas previamente definidas y publicadas para todos los interesados.** La definición de la oferta más idónea supone no un simple ejercicio formal o automatizado del pliego frente a la oferta, sino un verdadero análisis que permita dotar de verdadero contenido al motivo del acto final, lo que **demandado cumplir con el mandato constitucional de eficiencia y conservación de las ofertas bajo la obligación reglamentaria de acreditar la trascendencia del incumplimiento.** Esto supone, que **no basta acreditar el incumplimiento sino que existe una obligación de acreditar su trascendencia frente al fin perseguido por el concurso o por su disconformidad con el ordenamiento jurídico,** tal y como lo había reconocido este órgano contralor en la resolución R-DCA-00484-2020 de las diez horas cinco minutos del seis de mayo de dos mil veinte, **en dónde se precisó que incluso frente al incumplimiento de no atender las prevenciones de subsanación, las administraciones tienen la obligación de realizar el análisis de trascendencia de ese incumplimiento. La ausencia de este ejercicio no sólo lesiona la motivación del acto sino también el motivo mismo frente a la selección de la oferta más idónea para la cual se promueve el concurso y por ende también el fin mismo que la atención de necesidades públicas.** De ahí entonces, que resulta necesario que las administraciones y en general los sujetos cubiertos por el ámbito de aplicación de la Ley General de Contratación Pública **deban realizar este ejercicio con meridiana claridad al momento del dictado del acto final, en aras de que sus actuaciones reduzcan las posibilidades de impugnación pero sobre todo como garantes de la sana inversión de fondos públicos.**

**C) LA DISCUSIÓN DE TRASCENDENCIA EN LA FASE DE IMPUGNACIÓN DEL ACTO FINAL.** Para este órgano contralor la omisión del análisis de trascendencia reviste de un vicio sustantivo del acto frente a la exclusión indebida de una oferta o también frente a la adjudicación de una oferta con un débil o nulo análisis que no asegure la consecución del fin público. No obstante, no puede perderse de vista que el acto final está cobijado de una presunción de validez que requiere ser desvirtuada por la parte disconforme y que hace uso de la garantía de impugnación prevista por la Ley General de Contratación Pública. En ese sentido, debe considerarse que el ordenamiento jurídico en general tiene una predisposición para que las actuaciones se ajusten a la eficiencia, eficacia, celeridad y simplicidad (Sala Constitucional, Voto No 7532-2004, Considerando IV) y que se aprecia con claridad en muchas de las normas vigentes del ordenamiento jurídico administrativo como lo son los artículos 4, 8, 10, 176 y 187 de la Ley General de la Administración Pública, de tal forma que existe un límite infranqueable: no existe nulidad sin agravio o sin perjuicio. De ahí entonces, que frente a la finalidad que persigue la contratación pública no es menos cierto que no resulta posible declarar la nulidad por la nulidad misma, por lo que el deber de fundamentación del recurso exige no sólo alegar un incumplimiento sino también desarrollar en qué consiste su trascendencia para el cumplimiento del fin público. Ciertamente la actividad de las administraciones como actividad realizada por seres humanos puede encontrar errores en los análisis y para ello existe la garantía de impugnación o de expresión de disconformidades en contra del acto final, pero existe un derecho-deber de sustentar los incumplimientos no sólo frente a un ejercicio formal del pliego del concurso sino frente a la consecución del interés público perseguido por el concurso. **De ahí entonces que acreditar la trascendencia del incumplimiento se convierte en un requisito fundamental frente a los principios de eficiencia y eficacia,** partiendo de un debido ejercicio de la fundamentación en el recurso y también considerando que existen numerus apertus respecto de los medios de prueba y de que la actividad comercial relacionada con el objeto de la contratación no le resulta ajena al impugnante sino que es precisamente a la que se dedica y respecto de la que conoce con detalle las reglas de la técnica aplicables y regulaciones jurídicas vinculadas.” **(El resaltado no es del original).**

En cuanto a la orientación al resultado se refiere, en esencia, el procedimiento de contratación se inicia para llegar a un objetivo final que es la adjudicación, cualquier escenario que sea diferente, debería ser un resultado que pase por ciertos tamices de análisis y que acredite que no había forma en la que este pudiera resultar satisfactorio si terminaba con una adjudicación a favor de ese oferente, si la Administración detecta un incumplimiento, debe verificar si este resulta ser subsanable y además acreditar que se trata de incumplimiento trascendente (al respecto se puede ver la resolución R-DCP-SICOP-01880-2025), antes de llegar a determinar que procede la exclusión. Seguir el camino expuesto anteriormente, siempre es necesario pero aún más cuando en el caso de tratarse de procedimientos de contratación en los que la Administración ha determinado la inexistencia de oferentes elegibles.

Ante ese escenario, entiende este órgano contralor que la regulación no presenta un vacío como tal, sino que la redacción de la cláusula del pliego de condiciones presenta una omisión con respecto a la forma en la que se puede presentar y demostrar la experiencia del “Coordinador / Gerente del Proyecto”, lo que, habilita que la experiencia se acredite a través de diversos medios probatorios, tal y como en efecto lo hace la apelante.

Aunado a lo anterior, entiende este órgano contralor que los requisitos consignados en el pliego, deben tener un objetivo específico y si bien la Administración ha explicado las razones por las cuales requiere que se demuestre la experiencia del “Coordinador / Gerente del Proyecto”, no se ha realizado razonamiento alguno que explique las razones por las cuales se considera que para efectos de la experiencia demostrada por parte de la apelante, ésta no sea de recibo por el hecho de que la persona propuesta por la recurrente sea parte del grupo de interés económico que forma parte del consorcio. El pliego de condiciones debe ser un instrumento claro, que no establezca restricciones ilegítimas y en el escenario actual, entiende este órgano contralor que, no se ha expuesto razón suficiente o fundamentación que lleve a considerar que no es posible acreditar la experiencia del “Coordinador / Gerente del Proyecto”, según las reglas del pliego y lo consignado por parte de la recurrente en su propuesta.

De acuerdo a todo lo anterior, considera este órgano contralor que el recurso incoado debe ser **declarado con lugar** y se procede a anular el acto final dictado, para que la Administración proceda a valorar la experiencia según lo expuesto en el contenido de la presente resolución y dicte un nuevo acto final.

## 5. Aprobaciones

Encargado	FERNANDO MADRIGAL MORERA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	12/02/2026 12:52	Vigencia certificado	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
DN Certificado	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

<b>Encargado</b>	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	12/02/2026 13:32	<b>Vigencia certificado</b>	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
<b>DN Certificado</b>	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
<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>	ADRIANA PACHECO VARGAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	12/02/2026 15:25	<b>Vigencia certificado</b>	26/07/2022 13:17 - 25/07/2026 13:17
<b>DN Certificado</b>	CN=ADRIANA PACHECO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=PACHECO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0960-0433		
<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-00271-2026	<b>Fecha notificación</b>	12/02/2026 15:26