

## Emitir resolución de recursos

### 1. Generar resolución de recursos

|                               |   |                       |                                     |
|-------------------------------|---|-----------------------|-------------------------------------|
| Digitador                     | ZUSETTE ABARCA MUSSIO   |                       |                                     |
| Fecha/hora gestión            | 16/03/2026 08:01  | Fecha/hora resolución | 19/03/2026 08:50                    |
| * Procesos asociados          | Recursos  | Número documento      | 8072026000000476                    |
| * Tipo de resolución          | Fondo   |                       |                                     |
| Número de procedimiento       | 2026LY-000001-0001101161  | Nombre Institución    | CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL |
| Descripción del procedimiento | Convenio marco para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia operativa en la CCSS |                       |                                     |

### 2. Listado de recursos

| Número           | Fecha presentación | Recurrente                     | Empresa/Interesado  | Resultado                                     | Causa resultado             |
|------------------|--------------------|--------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 8002026000000353 | 18/02/2026 17:22   | JOSE MANUEL GONZALEZ ARIAS     | CORPORACION GONZALEZ Y ASOCIADOS INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA | Parcialmente con lugar                        | No aplica                   |
| 8002026000000350 | 18/02/2026 16:49   | RAQUEL REBECA PANIAGUA FONSECA | SEGURIDAD EULEN SOCIEDAD ANONIMA                                | Parcialmente con lugar                        | No aplica                   |
| 8002026000000347 | 18/02/2026 16:01   | KEYLIN ELIZONDO BRICEÑO        | SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEVIN LIMITADA                           | Rechazo de plano por improcedencia manifiesta | Por falta de fundamentación |
| 8002026000000346 | 18/02/2026 15:27   | ALLAN GUILLEN MIRANDA          | CONSORCIO DE INFORMACION Y SEGURIDAD SOCIEDAD ANONIMA           | Rechazo de plano por improcedencia manifiesta | Por falta de fundamentación |

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

### 3. \*Resultando

I. Que mediante auto No. 8052026000000252, de las catorce horas veintiséis minutos del veinte de febrero de dos mil veintiséis, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante.

II. Que el dieciséis de marzo de dos mil veintiséis, de conformidad con el artículo 95 de la Ley General de Contratación Pública, esta División comunicó a las partes lo resuelto por este órgano contralor sobre los recursos interpuestos.

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

### 4. \*Considerando

**Recurso 8002026000000353 - CORPORACION GONZALEZ Y ASOCIADOS INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA**

**I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN.** A efectos de los puntos que se resolverán en el caso bajo análisis, resulta necesario tener claro en qué consiste el deber de fundamentación de los recursos de objeción.

Para lo anterior debe partirse por indicar que la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y su Reglamento (RLGCP) se refieren al deber que ostenta todo recurrente que impugne el pliego de condiciones y los actos finales, de fundamentar su recurso; indicando en los numerales 88 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento, que todo escrito debe presentarse de forma fundamentada, lo cual implica que se haga acompañar de la prueba idónea, así como de los estudios técnicos que desvirtúen los criterios de la Administración o que les permitan acreditar sus afirmaciones; además como parte del deber de fundamentación, los recurrentes deben indicar las normas quebrantadas e invocar los principios y normas infringidas.

Así las cosas, la fundamentación se constituye en un deber que ostenta todo recurrente al momento de interponer su recurso, de manera que los recursos que no cumplan con estos aspectos mínimos de fundamentación, sufrirán como consecuencia el rechazo de sus argumentos, de conformidad con lo establecido en los artículos 87 de la LGCP y 245 inciso c) RLGCP.

Lo anterior es así debido a que el pliego ostenta una presunción de validez, por lo que para desvirtuarla, el objetante debe hacerse acompañar de la prueba que sustente que lo establecido en el pliego resulta improcedente; de manera que no resultan admisibles las meras consideraciones que pueda tener un objetante sobre un determinado aspecto. Siendo en consecuencia, que tratándose de los recursos de objeción, la carga de la prueba le corresponde al recurrente que impugne el pliego de condiciones.

**II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA CORPORACIÓN GONZÁLEZ Y ASOCIADOS INTERNACIONAL S.A. 1) Sobre el punto 1.19. Requisitos de admisibilidad. 7. Experiencia del oferente. Criterio de la División:**

En relación con el aspecto objetado, el pliego de condiciones señala: *"Experiencia del oferente: Aportar como mínimo, tres (3) cartas digitalizadas o certificaciones, emitidas por instituciones nacionales del sector público o privado, con las cuales se demuestre en cada una, que cuenta con un mínimo de cuatro (4) años de experiencia en contrataciones similares a la solicitada en este pliego de condiciones. Cada carta debe evidenciar de forma individual que se cumple con esos cuatro años de experiencia continua. Se aceptan documentos que abarquen periodos coincidentes o que tengan fechas traslapadas, siempre que cada uno demuestre de manera clara que, por sí solo, acredita al menos cuatro años de experiencia. Dichas cartas deben contener como mínimo la siguiente información (todos los documentos aportados deben ser inteligibles)...".*

La empresa objetante argumenta que este requerimiento genera una limitación participativa injustificada, pues aduce que la Administración pretende tomar en consideración únicamente contratos que ya hayan finalizado tras cumplir 4 años. Específicamente, señala que en la modalidad de convenios marco la normativa establece plazos de dos años con prórroga a otros dos (completando 4 años), por lo que los contratos que su representada enlista no cumplen con los 4 años requeridos por carta al haber sido concursados inicialmente solo por uno o dos años.

Indica además que la experiencia radica en el hecho de que haya sido positiva, recibida a satisfacción, hay contratos, sobre todo en convenio marco de seguridad, que no duran 4 años, duran de 1 a 2 años, y es experiencia válida y adquirida en el tanto haya sido recibida a satisfacción y esto sea demostrable con una carta o constancia del servicio brindado, por lo anterior solicita que se disminuya el requisito a mínimo 1 año demostrable en cada carta.

Petición que no es acogida por la Administración ya que mediante respuesta a audiencia especial señala que, conforme al artículo 88 del RLGCP, el pliego de condiciones constituye el reglamento específico del procedimiento, pudiendo la Administración establecer los requisitos técnicos y de experiencia que estime necesarios, siempre que sean claros, objetivos y vinculados con el objeto contractual. En el presente caso indica que el requisito de experiencia mínima busca garantizar que los oferentes cuenten con trayectoria comprobada y sostenida en la prestación de servicios de seguridad y vigilancia operativa, en condiciones similares a las requeridas por la Institución.

Ante ello indica que el parámetro de cuatro años por cada certificación tiene como finalidad acreditar experiencia acumulada y sostenida en el tiempo, no meramente experiencias aisladas o de corta duración. y tratándose de un Convenio Marco que podrá involucrar múltiples unidades usuarias y operaciones simultáneas en instalaciones de distinta criticidad, la Administración debe asegurar que los contratistas posean capacidad operativa estable y experiencia prolongada en la gestión integral del servicio ya que la experiencia sostenida permite demostrar: Capacidad de permanencia, Estabilidad organizativa, Gestión continua del recurso humano y Manejo de contingencias operativas.

En virtud de lo anterior debe indicarse que, resulta necesario recordar que el artículo 88 de la LGCP, en concordancia con los numerales 246 y 254 de su Reglamento, impone al objetante el deber de fundamentar adecuadamente la impugnación que realice, esto implica no solo hacer un señalamiento de disconformidad, sino desarrollar el argumento y aportar la prueba idónea para demostrar de qué manera la cláusula cartelaria limita injustificadamente la libre participación, resulta desproporcionada o quebranta el ordenamiento jurídico, siendo que como indica la Administración goza de presunción de validez en la definición de su pliego de condiciones, por ende resultaba esencial que la objetante acreditara por qué el plazo de cuatro años resultaba imposible de cumplir, los motivos en cuanto a la imposibilidad de no poder adjuntar certificaciones que acrediten una trayectoria de al menos cuatro años de ejecución continua en servicios similares, lo anterior en el entendido de que tanto en procedimientos ordinarios, como en convenios marco, se puede alcanzar el plazo de cuatro de años ejecución contractual.

Además el pliego permite acreditar la experiencia con certificaciones tanto del sector público como del privado y si el oferente considera que los plazos del sector público son limitantes, tiene la libertad de aportar certificaciones de sus clientes privados donde los plazos contractuales no están sujetos a las restricciones de los Convenios Marco de la CCSS.

Por otra parte, se toma en consideración que la empresa objetante se limita a enlistar sus propios contratos de corta duración para alegar que el requisito es restrictivo, sin embargo, no demuestra que el mercado (otras empresas del sector seguridad) esté imposibilitado de cumplir con el requisito. La normativa de contratación pública protege la concurrencia del mercado, no la situación particular de un oferente que no alcanza los estándares de trayectoria definidos por la Administración.

En el caso que nos ocupa, se evidencia que la empresa objetante incurre en una falta de fundamentación, ya que se limita a exponer su situación particular respecto a la duración de los contratos, pero no demuestra con estudios de mercado o prueba pertinente que la exigencia de contar con cuatro años de experiencia continua por contrato sea una limitación irrazonable o de imposible cumplimiento para la generalidad de los actores del mercado.

Debe tenerse presente que el recurso de objeción no constituye un mecanismo diseñado para que un determinado proveedor procure ajustar o flexibilizar el pliego de condiciones a su particular esquema de negocio, experiencia o características comerciales, pues de ser así, se estaría subordinando la satisfacción del interés público a los intereses propios de un particular.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**2) Sobre el punto No. 5.8 Procedimiento para la aplicación de multas y/o cláusulas penales. Criterio de la División:**

Sobre este apartado debe indicarse que la empresa objetante impugna diversas conductas tipificadas como incumplimiento medio e incumplimiento graves, es así que de forma separada se procede a resolver cada una de las impugnaciones.

**A) Incumplimiento Medio.** El pliego de condiciones indica: **"5.8.4. INCUMPLIMIENTO MEDIO. A.** Cuando la suplencia o ausencia de un oficial que no se presente a trabajar, no se efectúe en un plazo inferior a una hora a partir de la notificación y/o comunicación del incidente, esto mediante el medio telefónico, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros, adicional a la anotación en bitácora para la comprobación requerida."

El gestionante señala que este punto a), menciona que la aplicación de multa se efectuará cuando la sustitución del oficial no se efectúe en un plazo inferior a una hora a partir de la notificación, es decir indica que el contratista cuenta con menos de una hora para recibir la notificación del incidente, posteriormente notificar al oficial suplente, para que este se prepare y se dirija al sitio, afirma que si bien el contratista debe contar con personal para cubrir todos estos imprevistos o ausencias, los oficiales no se encuentran en la Institución esperando a que alguien falte, por lo que este tiempo trae una afectación considerable al contratista que debe preparar al oficial.

Por tema de logística agrega que si se tiene oficiales de la zona cercana al puesto de servicio para evitar atrasos y dar respuesta lo antes posible, sin embargo, la experiencia es clave para saber que menos de una hora es un tiempo sumamente corto e imposible de cumplir, por otros factores también ajenos al contratista como son el tránsito vehicular el cual ha aumentado generando gran cantidad de presas y accidentes que provocan cierre de carreteras, esto según reportes de Policía de Tránsito y COSEVI, así como situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

Por otro lado, en este caso tampoco es posible cumplir si pretenden que se siga lo indicado en el punto 1.31 del pliego especificaciones técnicas página 7 donde se expresa:

*“...No podrá, sin previa autorización escrita de la unidad usuaria, asignar oficiales de seguridad en los puestos de trabajo. En caso de no poder cumplir con el plazo indicado, el contratista deberá justificar los elementos de fuerza mayor o caso fortuito que lo impidieron, quedando a criterio de la Administración, su aceptación. Cuando el contratista se vea obligado a sustituir o destituir a algún oficial, se comprometerá a sustituirlo por otro, siempre y cuando se mantenga lo estipulado en el pliego de condiciones, la oferta, ficha técnica y el contrato, en cuyo caso se comunicará por escrito al responsable Técnico Local, presentando los atestados del nuevo funcionario.”*

Indica que lo anterior deja en un estado de incertidumbre y aplicación definitiva de la multa, primero porque, aunque se justifique la Administración decide si acepta o no, esto lo cual recaerá en una multa, por otro lado, si se espera a que acepten o autoricen el ingreso, ya pasó la hora que otorgan para la sustitución, por lo que siempre habrá una afectación hacia el contratista.

Es así que requiere en el caso de las multas punto A), que se considere el hecho de que una hora es un tiempo sumamente reducido para brindar respuesta, considerando todas las condiciones anteriormente indicadas en ese punto, por lo que solicita sea de al menos 2 horas.

Solicitud que no avala la Administración, ya que indica el objeto contractual corresponde a la prestación continua de servicios de seguridad y vigilancia operativa en instalaciones institucionales de la CCSS, muchas de ellas con atención permanente y alto nivel de criticidad y la ausencia de un oficial genera una afectación inmediata a la continuidad del servicio, comprometiendo el resguardo de bienes, instalaciones y personas usuarias.

En este contexto afirma que el tiempo de respuesta ante ausencias constituye un elemento esencial del servicio contratado y forma parte de los estándares operativos que deben ser previstos por el oferente al formular su propuesta, por ello afirma que el plazo máximo de una hora no constituye una exigencia de sustitución inmediata, sino un parámetro objetivo que busca asegurar una respuesta operativa oportuna ante ausencias no programadas.

Señala la CCSS que la actividad de seguridad privada implica la previsión de contingencias tales como ausencias imprevistas, incapacidades o retrasos, por tanto, la planificación de personal de respaldo y mecanismos ágiles de sustitución forma parte del riesgo empresarial propio de la actividad.

Añade que el propio pliego contempla la posibilidad de justificar circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que impidan el cumplimiento dentro del plazo previsto. En consecuencia, la disposición no opera de manera automática frente a eventos extraordinarios debidamente acreditados, sino que admite valoración administrativa conforme a los hechos concretos. Ello descarta que el parámetro establecido configure una aplicación rígida o desproporcionada.

Como aspecto de primer orden, ante el argumento expuesto esta División considera que la seguridad en centros hospitalarios y áreas de salud de la CCSS no es un servicio administrativo ordinario; es una actividad esencial cuya interrupción pone en riesgo directo la integridad física de los usuarios, el personal médico y el patrimonio público.

Por ende, el argumento del objetante sobre el tránsito vehicular y la preparación del oficial, son aspectos que él como potencial oferente debe proveer para lograr brindar un servicio de calidad, por ende no es viable pretender trasladar una carencia operativa de la empresa a la Administración. Es deber del contratista, como experto en el ramo, diseñar esquemas que garanticen la continuidad en el plazo exigido

Indicar que “los oficiales no están en la institución esperando”, confirma una falta de previsión logística que no puede ser subsanada mediante la modificación del pliego y es criterio indicar que la Administración no está obligada a adaptar sus necesidades de seguridad a la capacidad instalada del oferente; es el oferente quien debe adaptar su estructura para cumplir con el estándar de eficiencia requerido por la CCSS.

El hecho de que el Convenio Marco del Ministerio de Hacienda (2018LN-000007-0009100001) otorgara dos horas no vincula a la CCSS en este procedimiento, ya que según el principio de autonomía de la voluntad administrativa y la especificidad del objeto, la CCSS ha determinado que sus instalaciones requieren una respuesta más ágil y cada proceso de contratación es independiente y se diseña conforme a las necesidades actuales y críticas del fin público que se tutela.

Además debe indicarse que el pliego no es arbitrario, ya que el propio texto permite la justificación por fuerza mayor o caso fortuito, esto significa que ante un evento imprevisible, la Administración tiene la potestad de valorar y no aplicar la multa.

Además la empresa objetante no aporta elementos probatorios que demuestren que es imposible cumplir con el plazo mediante una correcta planificación.

Es así que de conformidad con “I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN”, se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**B) Incumplimiento Medio. B.** *Una vez transcurrido el tiempo de gracia (máximo 1 hora) descrito en el párrafo anterior, las ausencias totales, parciales o llegadas tardías de los oficiales de Seguridad que no sea sustituida en el plazo, será objeto de la sanción. Además, se aclara que se rebajará de la factura total, el tiempo que se dejó de brindar el servicio, según el apartado de Tiempo sin servicio, visible en el punto 5.9 de este pliego de condiciones.*

Ante ello indica el recurrente que el punto B), es contrario a lo que manifiesta la Administración en el pliego de condiciones, de que la multa será por el puesto individual donde se cometió la falta, pues claramente en este punto se menciona que será rebajada de la factura total, la tardía y/o ausencia total o parcial, cuando la falta sería cometida por un oficial específico en un puesto determinado, por lo que este punto es confuso y contrario a lo que establecieron, primeramente.

Por lo anterior requiere que, el punto B) de multas que sea por el valor o monto del oficial del puesto individual donde se cometió la falta, ya que indican en ese punto en particular, que será por el total de la factura, lo que es contrario a lo que establecen en el pliego de condiciones y al principio de proporcionalidad y razonabilidad.

Por su parte la Administración mediante respuesta a audiencia señala que, en contratos de prestación continua de servicios como el presente, la facturación debe reflejar el servicio efectivamente brindado durante el período correspondiente y cuando un puesto permanece sin cobertura por un lapso determinado, resulta procedente ajustar el monto facturado en proporción al tiempo no ejecutado. Agrega que este ajuste no implica una penalización sobre la totalidad del contrato, sino una adecuación del pago al nivel real de prestación del servicio.

Señala además que la disposición no implica que la totalidad de la factura sea objeto de rebajo por una falta puntual, sino que el ajuste se aplica respecto del tiempo específico en que el puesto permaneció sin cobertura.

Agrega que el uso de la expresión "rebajará de la factura total" responde a un mecanismo contable de deducción dentro del monto facturado, pero no implica que se afecten servicios que sí fueron efectivamente prestados en otros puestos. Reiteró que el ajuste se realiza de manera proporcional al tiempo sin servicio y al valor del puesto correspondiente.

Conforme a lo descrito ciertamente el inciso B), indica "...Además, se aclara que se rebajará de la factura total, el tiempo que se dejó de brindar el servicio...", lo que a criterio de esta División ciertamente la condiciones expuestas puede dar lugar a interpretaciones erróneas en cuanto al rebajo de la factura total, no obstante la Administración reconoce que el espíritu de la disposición es que la deducción se realice del periodo respectivo, pero el cálculo matemático debe realizarse tomando como base únicamente el costo unitario del puesto en el que se presentó el incumplimiento.

Es decir la CCSS reconoce que la disposición no implica que la totalidad de la factura sea objeto de rebajo por una falta puntual, sino que el ajuste se aplica respecto del tiempo específico en que el puesto permaneció sin cobertura.

Así mismo el punto 5.9, ciertamente indica: *"El resultado de dicha operación corresponderá al monto que se le aplicará al contratista por la sanción cometida en la ejecución del servicio contratado por cada incumplimiento (entendido como la cantidad de faltas cometidas en el mes) en los puestos de seguridad donde se cometió la falta."*

En virtud de lo anterior, es criterio de esta División siendo que la redacción actual indica, "se rebajará de la factura total", que debe proceder la Administración licitante conforme la respuesta brindada a incorporar en la redacción del inciso B), las aclaraciones brindadas en su respuesta a la audiencia, en aras de salvaguardar el principio de seguridad jurídica, la transparencia y asegurar que las reglas del concurso sean precisas, claras y equitativas. Por lo tanto, de conformidad con lo dispuesto procede declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso.

**C) Incumplimiento Medio. E.** *Incumplimiento a la prestación del servicio establecido en el pliego de condiciones por puesto de trabajo.* Conforme a lo anteriormente expuesto señala la objetante que en el inciso E), no hay una especificación clara de cuales incumplimientos del servicio están considerados como faltas y cuánto será su porcentaje de multa, afirma que es una cláusula abierta que no da detalle a que hacen referencia, lo que en la ejecución del servicio no se sabrá qué condiciones son susceptibles a sanciones.

Por lo anterior requiere que para este punto E), se especifique cuáles son los incumplimientos considerados en la prestación del servicio que son susceptibles a la aplicación de multas.

Por su parte la Administración afirma que, el inciso E, debe interpretarse de manera integral con el resto del pliego de condiciones y las especificaciones técnicas. Agrega además que el pliego desarrolla de forma detallada las obligaciones del contratista, las funciones del personal destacado, los protocolos de actuación y los estándares operativos exigidos para cada puesto de trabajo y el inciso cuestionado no introduce una obligación nueva ni indeterminada, sino que remite al cumplimiento de las disposiciones previamente establecidas en el propio pliego.

Añade que la referencia al *"incumplimiento de la prestación del servicio por puesto de trabajo"* no constituye una cláusula indeterminada, ya que las obligaciones específicas del contratista y del personal destacado se encuentran desarrolladas en el propio pliego y en las especificaciones técnicas y pretender una enumeración exhaustiva de todas las posibles situaciones podría generar rigidez excesiva y dificultar la adecuada supervisión del servicio ante circunstancias propias de su dinámica operativa.

Ante lo expuesto considera esta División que el inciso E), que se impugna señala: *"Incumplimiento a la prestación del servicio establecido en el pliego de condiciones por puesto de trabajo"*, ante lo cual ciertamente se genera ambigüedad o duda en relación a cuales son de forma concreta esos incumplimientos acaecidos en la prestación del servicio que podrían generar la multa.

Considera esta División que las sanciones y multas deben estar claramente predefinidas (tipificadas) en el pliego de condiciones, ello con la finalidad de que en fase de ejecución contractual, el contrato se desarrolle de la mejor manera posible.

Si bien es imposible enlistar cada comportamiento de un oficial de seguridad, resulta cierto que una frase genérica como *"incumplimiento a la prestación del servicio"* podría dar pie a interpretaciones subjetivas diferentes entre los administradores del contrato, en diferentes unidades usuarias. Es así que resulta apropiado en esta etapa del procedimiento, la Administración proceda a definir cuáles serían esos nuevos incumplimientos que acarrearán la multa, o bien remitir u orientar esa cláusula que se impugna a algún apartado del pliego de condiciones que tipifique las conductas concretas que refiere en inciso E).

Lo anterior de conformidad con el artículo 46 LGCP y el numeral 116 de RLGC, ya que la Administración tiene la potestad de establecer el cobro de multas por defectos en la ejecución del contrato; no obstante, la norma regula que los incumplimientos que originen el cobro de la multa y la cláusula penal deben estar detallados en el pliego de condiciones y en forma motivada. Por lo tanto, de conformidad con lo dispuesto procede declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso.

La Administración debe realizar las modificaciones pertinentes mediante una enmienda al pliego de condiciones, otorgándole la debida publicidad.

**D) Incumplimiento Grave.** *"No respetar la jornada ordinaria de trabajo efectivo de los oficiales, esto de acuerdo con los turnos establecidos en la distribución de personal y horarios de la ficha técnica y el Código de Trabajo"*.

En virtud de lo anterior afirma el recurrente que el inciso D), corresponde a las faltas graves del servicio y se encuentra la disposición de que se aplicará multa por no respetar la jornada ordinaria de trabajo, de acuerdo con los turnos establecidos en la distribución de personal y horarios de la ficha técnica. Destaca que las jornadas de trabajo de la CCSS, ocasiona una excesiva rotación de personal provocando gran cantidad de ausencias por implementar el siguiente horario en jornada de 24 horas: 06:00 a 14:00, 14:00 a 18:00, 18:00 a 00:00 y 00:00 a 06:00.

Indica el gestionante que el horario anterior es el que implementa la CCSS en sus licitaciones, causando afectación operativa al contratista ya que resulta imposible mantener personal que labore 4 horas al día, 28 horas a la semana. Pretendiendo multar esta condición que ellos mismos imponen y que genera pérdidas económicas, rotación, ausencias y multas. Cita en principio de mutabilidad del contrato e indica que resulta impropio pretender multar al contratista por no respetar los turnos descritos en el cuadro de distribución de horarios cuando son deficientes en la operación del servicio. Indica que solicita se permita propuestas que mejoren la calidad y eficiencia del servicio siempre que se ajusten y no transgredan la legislación laboral vigente.

Por su parte la Administración licitante indica que, la distribución de personal y horarios incorporados en cada ficha técnica no constituye una decisión aislada, sino que responde a un análisis técnico institucional previamente elaborado el cual considera diferentes parámetros (Nivel de riesgo - Tipo de centro (hospitalario, administrativo, almacenamiento, etc.). - Flujo de personas y horarios críticos. - Necesidades de control de accesos. - Continuidad del servicio. - Cumplimiento de la normativa laboral vigente).

Señala que dichos parámetros forman parte del estudio técnico que sustenta el diseño de la distribución horaria y se incorporan en la ficha técnica como condiciones objetivas de prestación del servicio, cumplen con los límites y disposiciones del Código de Trabajo en materia de jornada ordinaria, descansos y organización del tiempo laboral.

Por último afirma que la cláusula impugnada no impone jornadas ilegales ni contrarias al ordenamiento laboral, sino que establece la obligación de respetar la distribución previamente definida conforme al marco normativo vigente.

Ante el cuadro fáctico expuesto, es criterio indicar como idea inicial que la Administración goza de amplia discrecionalidad para definir los horarios y los requisitos técnicos que requiere para satisfacer óptimamente el interés público.

Debe indicarse que la Administración licitante, como mejor conocedor de sus necesidades hospitalarias y operativas, indica que ha realizado un estudio para determinar los turnos requeridos en cada puesto de seguridad, ante ello el objetante no aporta ninguna prueba técnica que demuestren que dicha distribución horaria violenta la ciencia, la técnica o el ordenamiento jurídico laboral.

Además se considera que el argumento del objetante sobre la dificultad de contratar personal para turnos específicos, es una situación que pertenece estrictamente a la esfera del riesgo empresarial de su negocio. Ante ello considera este Despacho que cada oferente, como experto en servicios de seguridad, debe tener la capacidad de organizar su planilla y estructura de costos para cumplir con los requerimientos previamente definidos y el hecho de que estime una distribución horaria sea compleja no la hace ilegal ni irrazonable, ya que el contratista tiene la libertad de establecer jornadas que se ajusten a la normativa laboral, siempre que respete la cobertura exigida por la Administración.

Así mismo se considera que no se puede permitir que el contratista modifique los turnos a su conveniencia, pues esto rompería el principio de invariabilidad del pliego y la igualdad entre oferentes (quienes cotizaron basándose en los mismos horarios).

Por otra parte debe indicarse que el objetante no demuestra que los turnos sean ilegales, sino únicamente que le resultan inconvenientes desde el punto de vista operativo y económico, lo cual no es motivo suficiente para pretender anular una disposición previamente establecida por la Administración.

Además estima esta División que el potencial oferente conoce de previo las condiciones del concurso y debe ajustarse a los horarios estipulados por la Administración y no a la inversa, lo anterior a raíz de que el recurso de objeción no constituye un mecanismo diseñado para que un determinado proveedor procure ajustar el pliego de condiciones a su particular esquema de negocio, conveniencia logística o para evitarse costos operativos, pues de hacerlo se estaría subordinando la satisfacción del interés público a los intereses propios y rentabilidad de un particular. Si los turnos exigidos representan inconveniente para el gestionante, esto forma parte de la estructuración de costos y el riesgo empresarial que debe contemplar en su oferta.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**3) Sobre IV. Certificaciones de Normas Técnicas ISO (5%). Criterio de la División:** De conformidad con la metodología de evaluación definida en el pliego de condiciones, se tiene que para el factor de "Certificaciones normas técnicas ISO", hay un 5%. Es así que el pliego señala: "**1- Criterio: Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad o cualquier otra equivalente y que guarde relación con el objeto contractual.**

**"Método de verificación para el SEO:** Los oferentes deben aportar Certificación de cumplimiento de alguna norma de calidad que sea relacionada con el objeto contractual, vigente a la fecha de apertura, **extendida por un ente de certificación acreditado o reconocido, emitido por el Ente Costarricense de Acreditación, en cumplimiento del artículo 34** de la Ley del Sistema Nacional para la Calidad. En dicha certificación debe constar que el organismo certificador se encuentra acreditado para el alcance específico en la norma."

**2- Criterio: Norma ISO 18788:2018, Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada o cualquier otra equivalente.**

**Método de verificación para el SEO:** Los oferentes deben aportar Certificación de cumplimiento de la Norma ISO 18788:2018, vigente a la fecha de apertura extendida por un ente de **certificación acreditado o reconocido en la norma ISO 17021 o equivalente emitido por el Ente Costarricense de acreditación** en cumplimiento del artículo 34 de la Ley del Sistema Nacional para la Calidad, en la cual hagan constar que este organismo se encuentra acreditado para el alcance específico en la norma ISO 18788:2018".

Ante dicho factor de evaluación, la gestionante afirma que se puede aportar certificación de alguna norma de calidad que sea relacionada con el objeto contractual, extendida por ente de certificación acreditado, pero limita el puntaje de evaluación a que sea exclusivamente por el ECA, cuando existen otras entidades de igual nivel y equivalentes a ésta, que acreditan los alcances de dichas normas, a nivel internacional.

Indica que se limita la obtención del puntaje y un riesgo para no alcanzar la nota mínima de calificación por no aceptar otros entes acreditadores de la norma de calidad ISO 9001:2015 e ISO 18788:2018 por ejemplo, el EMA como Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión Calidad, que acredita a la empresa APPLUS MÉXICO, S.A. DE C.V, como el IAF - International Accreditation Forum, los cuales evalúan y certifican el cumplimiento de los requisitos de la norma bajo un alcance que lleva relación con el objeto contractual, tal y como es solicitado por la Administración en el pliego de condiciones.

Agrega que no se encuentra justificación, ni estudio realizado por la Administración del porqué no se deba tomar en cuenta entes acreditadoras internacionales que son equivalentes y proporcionan el mismo valor de verificación y cumplimiento bajo los estándares exigidos de la norma, motivando con esto discriminación indirecta de otras empresas que están avaladas para acreditar certificaciones ISO, orillando a los oferentes a utilizar solo una empresa. Solicita que acepten acreditaciones de entes nacionales e internacionales que son equivalentes al ECA.

Ante dicha solicitud, la Administración manifiesta que el pliego no establece que la certificación deba ser emitida exclusivamente por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA) y lo que dispone es que el organismo certificador debe encontrarse acreditado o reconocido por el ECA en cumplimiento del artículo 34 de la Ley del Sistema Nacional para la Calidad.

En consecuencia indica que, la cláusula no excluye certificaciones emitidas por organismos internacionales, siempre que estos se encuentren debidamente acreditados o reconocidos dentro del sistema nacional conforme al marco jurídico vigente.

Por último añade que las certificaciones ISO constituyen factores de evaluación y no requisitos de admisibilidad, el porcentaje asignado (5%) no configura una barrera de acceso absoluta al procedimiento, sino un incentivo a la adopción de estándares internacionales de calidad y gestión en operaciones de seguridad privada.

De frente a los argumentos expuestos, estima esta División como primer aspecto que ciertamente el requisito de certificaciones ISO (5%), ha sido establecido como un factor de evaluación y no como un requisito de admisibilidad y al no ser una condición de participación, el factor no configura una barrera de acceso, ni una limitación a la libre concurrencia.

Ante ello el oferente que no cuente con dichas certificaciones bajo los parámetros del pliego simplemente no obtiene el puntaje adicional, pero no queda excluido del concurso, manteniendo su posibilidad de resultar adjudicatario si su oferta es técnica y económicamente competitiva.

Se considera además que la remisión al ECA no es una decisión arbitraria de la Administración, sino el cumplimiento obligatorio del artículo 39, de la Ley No. 10473, denominada Ley del Sistema Nacional para la Calidad, aspecto que se indica deberá corregir la Administración en el sentido de si es ese artículo, bien algún otro ya que el aspecto objetando refiere al artículo 34 de la Ley del Sistema Nacional para la Calidad (Ley 8279) y esa norma fue derogada.

Por otra parte debe indicarse que el ECA es el organismo competente en Costa Rica para otorgar acreditaciones o reconocer, mediante acuerdos de reconocimiento mutuo, a organismos extranjeros y solicitar que el organismo certificador esté reconocido por el ECA es la vía legal que ostenta la Administración para garantizar la validez, veracidad y trazabilidad de los certificados aportados dentro del territorio nacional, por ende aceptar certificaciones sin este filtro legal implicaría una desaplicación de la ley por parte de la Administración.

Así mismo conviene referir a que la recurrente no logra acreditar mediante la impugnación que el factor de evaluación cuestionado sea desproporcionado, impertinente, intrascendente o inaplicable, ver en ese sentido la resolución No. R-DCP-SICOP-01043-2025.

Además de la cláusula debatida no se acredita que no acepten otros entes acreditadores de la norma de calidad ISO 9001:2015 e ISO 18788:2018, sino lo que se requiere es que sea extendida por un ente de certificación acreditado o reconocido por el Ente Costarricense de Acreditación. Es así que se declara sin lugar el punto en discusión.

**4) Sobre la utilidad. Criterio de la División:** Indica el recurrente que, en el pliego de condiciones no se establece un mínimo de utilidad, la cual es una variable que debe ser establecida desde el inicio, en resguardo de los Principios de Igualdad y Libre Concurrencia.

Señala que el definir en el pliego de condiciones el rubro de utilidad, permite establecer la libre competencia y el análisis igualitario de ofertas, partiendo de un mismo parámetro, ya que existen oferentes que establecen utilidades menores al 5%, encareciendo sus costos en utilidades extremadamente mínimas, siendo imposible competir con esos precios.

Ante ello requiere que se establezca un mínimo de utilidad, en apego a los principios y en fomento de la igualdad de participación.

Conforme el requerimiento de la objetante, la Administración afirma que el precio ofertado constituye un elemento que responde a la estructura interna de costos y a la estrategia empresarial de cada oferente.

Indica que la utilidad forma parte de la composición económica de la oferta, pero no constituye un parámetro que deba ser fijado previamente por la Administración, afirma que el principio de libre concurrencia implica permitir que los oferentes definan su estructura de costos conforme a su organización, eficiencia operativa y estrategia comercial.

Es así que considera este Despacho como aspecto previo que debe indicarse la utilidad no es un costo operativo, sino el beneficio económico que el oferente espera obtener por la ejecución del contrato.

Además el principio de libre concurrencia y libre competencia busca promover un mercado competitivo donde participe el mayor número de oferentes, de modo que la Administración pueda seleccionar la propuesta que ofrezca las mejores condiciones de precio y calidad (principio de valor por el dinero), es así que se desconoce cuál sería el beneficio del requerimiento que plante el gestionante.

No se omite que la recurrente no aporta prueba técnica, económica ni jurídica que demuestre que la no fijación de un mínimo de utilidad sea ilegal o de imposible cumplimiento; su queja se reduce a una disconformidad subjetiva, o pruebe lo manifestado en cuanto a establecer la libre competencia y el análisis igualitario de ofertas, o el establecimiento de utilidades bajas que impida la competencia. Además, como bien lo indica la Administración es un aspecto que le corresponde establecer al oferente.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

Ahora bien, a pesar del rechazo por falta de fundamentación del extremo, debe aclararse que esta División estudia el pliego de condiciones y se constata que la modalidad de la oferta es sin precio, ya que folio 04, indica: "3. Descripción del objeto contractual La Institución promueve este Convenio Marco Abierto **bajo la modalidad sin precio desde la oferta** (modelo con cotización), de conformidad con lo estipulado en el artículo 231 inciso b) del RLGCP, con el fin de seleccionar la(s) empresa(s) que cumplan con los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones, **posteriormente en la segunda etapa, de ejecución las empresas adjudicadas deberán brindar su oferta económica** cuando las Unidades de la CCSS requieran los servicios de seguridad y vigilancia operativa y gestionen la debida solicitud de cotización en el formulario respectivo (ver Anexo 1 del pliego).

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido y en virtud de la norma que cita; artículo 231 inciso b) del RLGCP, se tiene que este modelo con cotización es aquel que será establecido de acuerdo a las características generales obras, bienes y servicios que requiera la Institución Usaria, por lo que no incluye un precio previo absoluto, sino que éste será cotizado durante la ejecución.

**Recurso 800202600000350 - SEGURIDAD EULEN SOCIEDAD ANONIMA**

**III. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA SEGURIDAD EULEN S.A. 1) Sobre el cumplimiento de los requisitos legales por todos los miembros del Consorcio: Criterio de la División:** El pliego de condiciones establece en la cláusula 1.13, que para las ofertas en consorcio, cada uno de los miembros deberá cumplir con la totalidad de los requisitos legales aplicables, así como otros requisitos definidos en la normativa; este requerimiento es impugnado por la empresa objetante debido a que estima que se impone de manera general e indiscriminada, que cada miembro del consorcio cumpla con los requisitos legales, desconociendo la posibilidad de que empresas extranjeras, que no están inscritas en el país, participen en la licitación.

Por lo tanto, argumenta que hay un quebranto los principios de transparencia y libre concurrencia, desnaturalizando la posibilidad de que oferentes extranjeros participen; y que la Administración establece un requisito que solo puede ser cumplido por las empresas nacionales y eso genera una barrera a la participación de los oferentes extranjeros. Por lo que solicita que se modifique la cláusula para que se indique que las empresas extranjeras acrediten los requisitos frente a su capacidad, comprometiéndose a cumplir las exigencias para la fase de ejecución y sin que se les impongan requisitos de empresas nacionales.

En relación con lo manifestado por la recurrente, la Administración se refirió indicando que la objetante realiza una interpretación literal y aislada de la cláusula, que no considera su lectura sistémica integral; señala que el pliego expresamente indica que se deben cumplir con los requisitos legales aplicables, de manera que no se imponen exigencias a empresas extranjeras y que sí se permite su participación. No obstante, señala que en apego a los principios de transparencia, seguridad jurídica y libre concurrencia, se modificará la redacción de la cláusula para que indique que los requisitos legales deberán ser cumplidos conforme a su naturaleza jurídica y su condición de ser oferente nacional o extranjero, lo cual realiza únicamente a efectos de aclarar la cláusula objetada.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

En el caso particular se observa que la empresa objetante lo que requiere es que se modifique la cláusula para que las empresas extranjeras acrediten los requisitos frente a su capacidad y se comprometan a cumplir las exigencias para la fase de ejecución; no obstante lo anterior, concluye este órgano contralor que la recurrente desconoce la literalidad del pliego de condiciones que expresamente indica que los requisitos legales deberán ser cumplidos por todos los miembros del consorcio únicamente cuando resulten aplicables, con lo cual no se observa que se trate de un requerimiento de cumplir con todos los requisitos legales desde la oferta, sino únicamente aquellos que desde le son exigibles y aplicables; aspecto que así fue explicado por la Administración.

Así las cosas, se observa que la cláusula impugnada resulta clara respecto de cuáles requisitos son exigibles y en consecuencia no se visualiza la limitación que indica la objetante. En este sentido, nótese que la recurrente no indica siquiera cuáles son los requisitos que no puede o no deben cumplir las empresas extranjeras no domiciliadas en el país, y por qué es que no podrían cumplir estos requisitos; de ahí que sobre los aspectos del objetante existe un problema de fundamentación según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECIÓN" de la presente resolución.

No obstante lo anterior, se estima que de frente a la modificación que la Administración indicó que realizará al pliego, a efectos de una mejor comprensión de la cláusula y sobre la cual explica que realizará en apego a los principios de transparencia, seguridad jurídica y libre concurrencia; es que este órgano contralor considera que lo procedente es **declarar parcialmente con lugar** este punto del recurso. Modificación que se estima la Administración realiza en apego a la potestad otorgada conforme a los artículos 89 de la LGCP y 249 de su Reglamento, normas que se refieren a la posibilidad con que cuentan las partes para allanarse parcial o totalmente a la pretensión de quien recurre.

**2) Sobre las cartas o certificaciones de experiencia y la copia de la cédula de identidad: Criterio de la División:** La recurrente objeta la cláusula 1.9 del pliego de condiciones, referente a los requisitos de admisibilidad a presentar en oferta y específicamente en lo que respecta a la solicitud de aportar las cartas de experiencia con una copia de la cédula del sujeto emisor; lo anterior por cuanto considera que resulta en un requisito excesivo que no guarde equilibrio con el fin perseguido y el medio impuesto. Por lo que solicita eliminar la exigencia de aportar una copia y que la nota solo se encuentra firmada, pudiendo la Administración verificar su autenticidad.

Al respecto, al atender la audiencia especial la Administración se refirió a la finalidad de la solicitud, sin embargo indicó que procederá a modificar la cláusula en tanto estima que puede ser de difícil obtención al depender de terceros y en consecuencia ajenos al control de la recurrente; por lo que señala procederá a modificar la cláusula para que esta contemple que en caso de ser firma suscrita, la Administración se reserva el derecho de verificar su autenticidad por otros medios.

A partir de lo anterior, estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **con lugar** este punto del recurso en tanto a partir de la respuesta de la Licitante se visualiza un allanamiento al requerimiento de la empresa objetante; el cual se considera realizó en apego a la potestad otorgada conforme a los artículos 89 de la LGCP y 249 de su Reglamento, normas que se refieren a la posibilidad con que cuentan las partes para allanarse parcial o totalmente a la pretensión de quien recurre.

**3) Sobre los criterios sociales de compra pública estratégica: Criterio de la División:** El pliego de condiciones incorpora, como parte del mecanismo de evaluación, criterios de Compra Pública Estratégica por un valor de 25% en total; específicamente, establece como criterios sociales la obtención de un 5% referente a la inserción laboral de personas con edad igual o superior a 45 años y un 5% por acreditar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En lo que respecta al primer rubro, el pliego establece que se debe acreditar por medio de planillas y de un informe en el que demuestre que al menos un 10% de su personal cuente con una edad igual o superior a 45 años; estableciendo además que este requisito se debe acreditar durante la fase de ejecución contractual, indicándose de forma expresa que será responsabilidad del contratista el cumplimiento y que previo a cada prórroga se debe suministrar a la Administración copia de las 6 últimas planillas, junto con el informe para acreditar la continuidad en el cumplimiento de lo solicitado.

Por su parte, y en lo que respecta a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, se define que el método para acreditar el cumplimiento es con la copia de las últimas 6 planillas mensuales en la que acredite que al menos un 10% de su planilla son mujeres, junto con un informe; así como el Sello de Igualdad de Género del INAMU, en cualquiera de sus niveles, y finalmente el certificado SOMOS+ del Sistema de Reconocimientos Sociolaborales. Indicándose también que será responsabilidad del contratista el cumplimiento y que previo a cada prórroga se debe suministrar a la Administración copia de las 6 últimas planillas, junto con el informe para acreditar la continuidad en el cumplimiento de lo solicitado.

Estas cláusulas son impugnadas por la empresa objetante no por la finalidad perseguida sino respecto de la exigencia de mantener las certificaciones; lo cual la recurrente considera carece de motivación.

Específicamente y refiriéndose al criterio de empleabilidad de personas mayores a 45 años, la recurrente discute la obligación de mantener el requisito en ejecución y acreditarlo para las prórrogas; mientras que en el caso del criterio de igualdad de género objeta no solamente el mantenerlo en la fase de ejecución y acreditarlo para prórrogas, sino que además discute el mecanismo de certificaciones establecido.

En relación con este último aspecto, la objetante señala que no hay una motivación técnica jurídica y financiera que justifique por qué esa certificaciones son necesarias, idóneas y proporcionales como un aspecto de evaluación; lo cual considera conlleva una carga adicional y que simplemente se puede acreditar con las planillas. Además, indica que establecerlo para la prórroga desnaturaliza su función y genera inseguridad jurídica para las partes, por lo tanto solicita que se eliminen las certificaciones del criterio de igualdad de género salvo que se incorpore una justificación y que se suprima el deber de mantener ambos requisitos en la fase de ejecución y para eventuales prórrogas.

En relación con estas manifestaciones, la Administración explicó que no considera que los criterios de Compra Pública Estratégica se deben limitar exclusivamente a la fase de evaluación, máxime tratándose de contratos de ejecución continua o tratos sucesivo; y que el numeral 59 del RLGCP establece que es una obligación de la Administración realizar la verificación, seguimiento y fiscalización e incluso en fases de adjudicación, formalización y ejecución contractual. Por lo tanto la Licitante considera que no se desnaturaliza el sistema de evaluación sino que se le da cumplimiento una obligación reglamentaria expresa, de ahí que considere que los solicitados resultan razonables y proporcionales.

Por su parte, en relación al criterio sobre la certificaciones de igualdad de oportunidades, indica que sí se cuenta con la justificación expresa y que está contenida en el Estudio Técnico Administrativo; asimismo, hace referencia a la Guía de Criterios Sociales y Económicos para las Compras Públicas Estratégicas, emitida por la Dirección de Contratación Pública, en el que se hace referencia a que el Sello de Igualdad de Género del INAMU y el reconocimiento SOMOS+. Finalmente la Licitante explica que resulta necesario precisar la redacción para que se entienda que el puntaje en este rubro se puede obtener a partir del cumplimiento de uno de los tres métodos de verificación establecidos.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

En primer lugar y en relación con la acreditación del criterio de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, se atiende a lo indicado por la Administración en la audiencia inicial respecto de que el puntaje se podrá obtener a partir de la acreditación de al menos uno de los tres requisitos establecidos; es decir ya sea con la copia de las planillas y el informe, o bien con el Sello de Igualdad de Género del INAMU o el certificado SOMOS+. De manera que en virtud de que se visualiza que sobre este aspecto la Administración va a realizar una modificación aclarando cómo se obtiene el puntaje; en tanto ello no logra desprenderse de la cláusula del pliego de condiciones.

Ahora bien en relación con lo manifestado por la recurrente respecto de que no hay motivación técnica jurídica y financiera para establecer esa certificaciones como un aspecto idóneo, necesario y proporcional a la evaluación, la dicho por la recurrente carece de fundamentación según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN" de la presente resolución. Lo anterior debido a que tal y como explica la Administración, en el expediente de la licitación sí existe un documento denominado Estudio Técnico Administrativo (SICOP. "Información de solicitud de contratación" / 5. Archivo adjunto / Estudio Técnico Administrativo y Anexos.zip / Estudio Técnico Administrativo); que se encuentra incorporado al expediente previo a la presentación de su impugnación y en el cual se explican las razones por las que se considera necesario calificar este aspecto y se brinda la justificación de la Administración. Estudio que no fue desvirtuado de forma alguna por la empresa recurrente y en consecuencia hace que sus manifestaciones carezcan de fundamentación y no encuentren sustento.

Por otra parte, no puede perderse de vista que la Administración hace referencia a una Guía de la Dirección de Contratación Pública, en la cual se hace referencia a que el Sello de Igualdad de Género del INAMU y el reconocimiento SOMOS+; de ahí que se estime que lo establecido en el pliego sí cuenta con el respaldo suficiente.

Ahora bien, en relación con la acreditación de este requisito tanto en como un rubro de evaluación como en la fase de ejecución contractual y para una eventual prórroga, sobre lo cual la recurrente se opone, estima este órgano contralor que no lleva razón la objetante de frente al contenido normativo del artículo 59 del RLGCP, que al respecto manifiesta lo siguiente:

*"Artículo 59. Obligación de verificación de la Administración. La Administración deberá disponer de mecanismos de verificación, seguimiento y fiscalización de los criterios de contratación estratégica incorporados al pliego de condiciones, para lo cual deberá contar con los recursos y el personal propio o de otra institución con el conocimiento técnico necesario para verificar el cumplimiento durante las fases de selección, adjudicación, formalización y ejecución contractual. / El incumplimiento durante la fase de ejecución contractual de los parámetros de admisibilidad o evaluación, dará lugar a la aplicación de sanciones pecuniarias que disponga el pliego de condiciones y la eventual resolución contractual, independientemente del estado satisfactorio con que puedan contar los suministros, servicios u obras contratadas, aplicando los límites establecidos en el artículo 46 de la Ley General de Contratación Pública."*

Como puede observarse de la anterior transcripción, el reglamentista es claro respecto a imponerle una obligación a la Administración de verificar, darle seguimiento y fiscalizar que los criterios de Contratación Pública Estratégica incorporados al pliego, sin distinción, sean verificados durante todas las fases del proceso de contratación pública, desde la selección hasta la ejecución contractual; siendo que incluso el incumplimiento en fase de ejecución, puede dar lugar no solamente a sanciones económicas sino a la eventual resolución contractual. Lo anterior, en el sentido de no vaciar de contenido a las disposiciones que regulan la compra pública estratégica y en este caso específicamente los criterios sociales, teniendo como objetivo que los mismos, tal y como lo indica la norma, se verifique su cumplimiento no solo en la fase de selección y adjudicación, sino también ejecución contractual, estando inmersa ahí la posible prórroga del contrato.

Por lo tanto, visualiza este órgano contralor que la delimitación que realiza la Administración en la cláusula impugnada, tanto de frente a la empleabilidad de personas mayores a 45 años como a la igualdad de oportunidades, encuentra sustento en las regulaciones normativas que rigen la materia.

Si bien es cierto se debe cumplir con ese deber, estima este órgano que tratándose de la prórroga y la acreditación de estos criterios, la Administración cuenta con el deber de resguardar el debido proceso y el derecho de defensa de las partes; a partir de lo cual en el caso de que determine, previo al análisis de la prórroga, que hay un incumplimiento del contratista en torno a estos criterios, deberá darle la oportunidad al contratista de pronunciarse y garantizar su derecho de defensa; debiendo tomar una decisión razonada y valorando aspectos tales como razonabilidad, justificación del contratista y el mercado, que considere inciden en una determinada situación, enfocado en el principio de orientación hacia el resultado y no dejar en descubierto la satisfacción de una necesidad pública.

Lo anterior, en tanto este órgano contralor es claro que la decisión de prorrogar un contrato es exclusiva de la Administración y que se estima esta validación es viable frente al numeral 59 precitado; por lo tanto, debe haber una verificación de la Licitante, siendo ello parte de los deberes como entidad contratante y de las responsabilidades que asume el contratista conforme al pliego de condiciones, pero eso no obsta para que no se le otorgue el derecho al contratista de pronunciarse sobre la conclusión a la que la Administración haya arribado luego de la verificación del cumplimiento de esos aspectos.

De ahí que se visualice que no resulta incorrecto realizar un análisis en el que se determine si la empresa contratista puede continuar ejecutando la licitación, todo lo cual deberá estar documentado y se le deberá dar el derecho de defensa correspondiente, en caso de que se determine no prorrogar el contrato; reiterándose que es un deber que ostenta la Administración durante toda la fase de ejecución contractual y que le permite dar seguridad jurídica a las partes.

**4) Sobre los criterios económicos de compra pública estratégica: Criterio de la División:** La empresa recurrente cuestiona los criterios económicos establecidos en el pliego de condiciones; específicamente, en lo que respecta a la identificación de la cláusula objetada la recurrente hace referencia al criterio económico: "Impacto en la articulación empresarial para el fortalecimiento de la competitividad, la producción y el desarrollo económico mediante ofertas PYME o Cooperativas en consorcio"; no obstante, en el contenido de su argumento, hace referencia al criterio "Participación a PYMES y/o Cooperativas por Regionalización". Aspecto que es importante de precisar en tanto en el caso particular, ambos rubros se califican de formas diferentes y el puntaje se obtiene por diferentes razones; por lo que no se tiene claro expresamente cuál cláusula es la que impugna la objetante.

Ahora bien, en su escrito, la recurrente hace referencia a que no se encuentra la justificación técnica, económica y jurídica, en el expediente o en el Estudio de Mercado, que respalde la incorporación y la relevancia de este criterio; por lo tanto señala que no se ha justificado cómo es que la condición PYME representa un diferencial objetivo en la calidad, oportunidad, eficiencia y sostenibilidad del servicio, y cómo se vincula la satisfacción del interés público; indicando que su inclusión es arbitraria y carece de relación con el objeto. Por lo tanto solicita que se suprima el criterio jurídico relativo a la condición PYME, o en su defecto se incorpore el análisis técnico que demuestre su contribución al logro de los objetivos.

Sobre estas manifestaciones de la objetante, estima este órgano contralor que la empresa recurrente faltó al deber de fundamentación que le concierne, según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN" de la presente resolución. Lo anterior, debido a las razones que se de seguido se exponen.

En primer lugar, este órgano contralor no tiene claro, al igual que lo manifiesta la Administración, sobre cuál es el criterio económico que impugna la empresa objetante; lo anterior en tanto en su escrito de objeción hace referencia tanto al criterio "Impacto en la articulación empresarial para el fortalecimiento de la competitividad, la producción y el desarrollo económico mediante ofertas PYME o Cooperativas en consorcio" como el criterio "Participación a PYMES y/o Cooperativas por Regionalización". Adicional a lo anterior, la recurrente hace referencia que no hay una justificación de por qué se incluyó la condición PYME, sin embargo ello no resulta correcto en tanto se observa que en el expediente de la licitación sí se encuentra incorporada la justificación de la Administración sobre ambos criterios económicos; específicamente en el documento denominado Estudio Técnico Administrativo (SICOP. "Información de solicitud de contratación" / 5. Archivo adjunto / Estudio Técnico Administrativo y Anexos.zip / Estudio Técnico Administrativo). Justificación que no es desvirtuada por la recurrente en su escrito, aún y cuando al momento de interponer su recurso, sí se encontraba incorporada al expediente de la contratación.

Por lo tanto, siendo que su solicitud corresponde a que la Administración suprima el requisito o lo justifique, y que dicha justificación sí se encuentre incorporada al expediente de la licitación y no es desvirtuada de forma alguna por la recurrente, quien además no explica cuál es la limitación a la participación en tanto se trata de un mecanismo de evaluación y por qué no es proporcional o relevante dichos criterios; es que se estima que la recurrente faltó al ejercicio mínimo de fundamentación de sus recursos.

De manera que, conforme a lo establecido en los numerales 88 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento, lo procedente es **rechazar de plano** este punto del recurso de objeción interpuesto.

**5) Sobre los criterios de evaluación "Integridad, ética y prevención del soborno": Criterio de la División:** Finalmente, el pliego de condiciones establece como un último criterio de evaluación respecto a la integridad la ética y políticas anti soborno, cuatro documentos que se pueden acreditar a partir del cual se obtiene un puntaje de hasta un máximo del 5%; no obstante lo anterior y como una nota adicional a la cláusula, se especifica que en caso de que el oferente "(...) cuente con un Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016 o un Sistema de Gestión de Cumplimiento bajo la norma ISO 37301:2021, debidamente implementado y certificado por el ente competente, dicha certificación sustituye los requisitos indicados en el cuadro y la declaración citada y el oferente obtendrá el puntaje total del 5%. En ese caso, el oferente debe aportar la certificación respectiva.". Es decir, que podrá obtener el puntaje no solo con la acreditación de los cuatro documentos indicados (cada uno con su propio puntaje), sino que además en caso de contar con las certificaciones ISO 37001:2016 o 37301:2021, podrá optar por la obtención de la totalidad del puntaje.

Esta cláusula es impugnada por la empresa objetante no respecto del 5% establecido en el pliego, sino sobre lo que considera es una restricción al solamente reconocer ciertas normativas ISO; en este sentido, la recurrente argumenta que la Administración no contempla la posibilidad de acreditar estándares internacionales equivalentes y que no se puede limitar el reconocimiento del cumplimiento a una certificación específica.

En este sentido la recurrente hace referencia a las certificaciones como el estándar BASIC International Norm and Standards versión 6-2022, emitido por la World BASIC Organization, sobre las cuales hace referencia a que incorpora sistemas estructurados de gestión de riesgo control interno y prevención de ilícitos, con objetivos similares a la perseguida por la ISO 37001; a partir de ello realizó una serie de explicaciones en torno a qué consiste esta certificación, a partir de lo cual concluye que tiene objetivos equivalentes en materia de integridad, control interno y prevención de conductas indebidas, y que no consta motivación técnica, jurídica ni financiera que justifique la exclusividad de las normas ISO.

Por lo tanto solicita que se modifique la cláusula para que se incorpore expresamente la posibilidad de acreditar sistemas de gestión antisoborno o de cumplimiento equivalentes, tales como la BASIC International Norm and Standards versión 6-2022 u otros estándares internacionales de naturaleza similar; eliminando la exclusividad de las normas ISO indicadas en la cláusula.

Sobre estas manifestaciones de la objetante, estima este órgano contralor que la empresa recurrente faltó al deber de fundamentación que le concierne, según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN" de la presente resolución. Lo anterior, debido a las razones que se de seguido se exponen.

Como puedo observarse, se está frente a un requerimiento referente al sistema de evaluación y en consecuencia la recurrente no explica cómo ello conlleva una limitación injustificada de su participación; en este sentido no puede perderse de vista que la cláusula indica que hay dos posibles normas ISO para obtener el 5%, pero adicionalmente establece cuatro acreditaciones que se pueden demostrar a fin de obtener el porcentaje; por lo tanto, tal y como lo explica la Administración, la acreditación de las normas ISO únicamente se constituyen en un mecanismo para obtener el 5%, pero no es la única posibilidad para obtenerlo, de ahí que no se visualice dónde está el quebranto de los principios que rigen la materia de contratación pública, máxime estándose frente a un criterio de evaluación de las ofertas.

Por otra parte, no debe perderse de vista que la recurrente no acredita que el mecanismo evaluación no sea trascendente, pertinente, proporcional, aplicable o completo; así mismo tampoco demuestra que la certificación propuesta sea equivalente o superior a la establecida en el pliego de condiciones. En este sentido nótese que si bien la recurrente hace referencia a las características y condiciones de esta certificación, lo cierto del caso es que ninguna de estas manifestaciones se encuentran respaldadas con la prueba correspondiente, con lo cual únicamente se cuenta con el decir del objetante más no se desvirtúa la presunción de validez que ostenta el pliego de condiciones.

Por lo tanto, conforme a lo establecido en los numerales 88 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento, lo procedente es **rechazar de plano** este punto del recurso de objeción interpuesto.

**6) Sobre la "Evaluación General del Servicio al Cliente" y las prórrogas de los contratos: Criterio de la División:** La cláusula 5.1.3 del pliego de condiciones regula las prórrogas del contrato, estableciendo los parámetros que se analizarán a efectos de determinar si es factible el otorgamiento de prórrogas o no; dentro de estos aspectos a evaluar, se considera que no haya incumplimientos graves, que la necesidad del servicio prevalezca y que no hayan mejores opciones en el mercado, pero además de ello se establece que se realizará una evaluación del desempeño a partir del cual se obtendrá una calificación que determinará la posibilidad de prórroga. Específicamente, indica la cláusula que si la calificación es inferior al 65% no se procederá con la prórroga, si el promedio es de entre un 65 y un 80% se procederá a realizar un llamado de atención al contratista mencionando las mejoras, la suscripción de un acuerdo de compromiso, otorgándose la prórroga; finalmente aquel que obtenga un 80% o superior se podrá realizar la prórroga.

Ahora bien, de acuerdo con el propio pliego, el instrumento de evaluación contempla cuatro criterios, sobre los cuáles se valorarán la cantidad de incumplimientos Y a partir de esta cantidad un porcentaje específico; calificando los siguientes aspectos: 1) cumplimiento en la calidad del servicio entregado, 2) cumplimiento de los factores de evaluación, 3) cumplimiento de órdenes pedidos y formularios de cotización, y 4) cumplimiento en el plazo de entrega pactado. A partir de esto, el pliego regula que se suma el porcentaje obtenido en estos cuatro rubros y lo que permite obtener la calificación cualitativa, que se clasifica desde excelente hasta muy malo.

Este criterio es impugnado por la empresa objetante quien considera que la cláusula no desarrolla con precisión los parámetros objetivos, indicadores medibles, métricas variables ni escalas de calificación; por lo que considera que la cláusula permite amplios márgenes de apreciación subjetiva, lo cual considera es contrario a los principios de transparencia y seguridad jurídica. Señala que ello es grave porque incide en la posibilidad de prorrogar y que en consecuencia es necesario que se estructure un sistema de evaluación bajo parámetros reglados, auditables y previamente determinados; en tanto la prórroga no puede depender de apreciaciones subjetivas como calidad del servicio, sin que existan los indicadores técnicos que respaldan esta calificación. Por lo tanto solicita que se modifiquen estos criterios eliminando cualquier margen de subjetividad.

Sobre estas manifestaciones de la objetante, estima este órgano contralor que la empresa recurrente faltó al deber de fundamentación que le concierne, según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE

**FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN** de la presente resolución. Lo anterior, debido a las razones que se de seguido se exponen.

Como puede observarse, la recurrente lo que reclama es la falta de claridad y de información de la cláusula, a partir de lo cual considera que es subjetiva; sin embargo, la recurrente no explica ni demuestra qué aspecto puntual hace que la cláusula sea subjetiva, lo anterior en tanto se visualiza que contempla los parámetros específicos que serán evaluados y la métrica a partir de la cual se determinará; en tanto la recurrente no ha planteado concretamente lo que requiere o lo que hace falta para que la cláusula no sea "subjetiva".

En este sentido, se observa que ciertamente la recurrente hace referencia a parámetros objetivos, medibles, auditables y técnicamente definidos, así como a escalas de calificación; sin embargo no explica por qué la cláusula en los términos redactados no cumple con estos criterios y por qué es que debe cumplir con estos criterios para no ser subjetiva.

Al respecto, observa este órgano contra que el pliego de condiciones hace referencia a cantidades de incumplimientos y documentación que acredita esa calificación y a partir de lo cual se le brinda una puntuación cualitativa; es decir que la puntuación cualitativa se obtiene a partir del promedio de los datos cuantitativos. De manera tal que no se entiende cuál es el reclamo que realiza la recurrente, en tanto no ha logrado explicar por qué lo establecido en el pliego de condiciones resulta insuficiente, se desconoce cómo impide su participación y cuáles son los principios concretos que quebranta, y a partir de los cuales resulte necesaria la modificación y cuáles son los elementos que se debe complementar.

Por lo tanto, conforme a lo establecido en los numerales 88 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento, lo procedente es **rechazar de plano** este punto del recurso de objeción interpuesto.

**7) Sobre la sustitución del personal: Criterio de la División:** El pliego de condiciones establece en la cláusula 5.6 la responsabilidad de las unidades usuarias, dentro de las cuales determina que en la fase de ejecución tendrán la potestad de solicitar la sustitución del personal contratado cuando se considere que no es el idóneo para desarrollar el servicio requerido o incumpla las disposiciones establecidas.

Esta cláusula es impugnada por la empresa objetante en tanto estima que resulta abierta y subjetiva debido a que no delimita aspectos objetivos, técnicos y verificables que definan qué debe entenderse por "falta de idoneidad", convirtiéndose en un concepto indeterminado que puede llevar a decisiones arbitrarias; además de ello, señala que se omite indicar el procedimiento formal para comprobar las faltas y que el procedimiento debe estar previamente delimitado con las causas taxativas, para evitar apreciaciones subjetivas. A partir de lo anterior la recurrente solicita que se modifique el pliego para que quede sujeto exclusivamente causas objetivas previamente definidas y taxativamente establecidas, se haga un debido proceso donde se garantice el derecho de defensa y la Administración motive su decisión.

En relación con estas manifestaciones, la Licitante se refiere a la potestad con la que cuenta en la ejecución contractual para verificar el desempeño del personal, en tanto explica que este incide directamente en la protección de personas, bienes y cosas; por lo que señala que no se trata de intervenir en la relación laboral sino de verificar el cumplimiento del servicio. En relación con la idoneidad señaló que no es un criterio arbitrario ni discriminado y que no responde a apreciaciones subjetivas sino a la verificación del cumplimiento.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

En primer lugar, debe indicarse que si bien este órgano contralor reconoce la potestad con la que cuenta la Administración para la fiscalización y supervisión del contrato, ello no conlleva a una aplicación de forma indiscriminada de dicha potestad; lo anterior en tanto la posibilidad de requerir la sustitución del personal debe estar respaldada y garantizando los derechos de defensa del contratista. En este sentido, como puede observarse, la Administración no ha brindado los parámetros específicos bajo los cuales requerirá la sustitución del personal más allá de señalar que cuenta con dicha potestad, sin establecer los supuestos en los cuales se requerirá la sustitución del personal; aspecto que debe quedar previamente definido para que todo potencial oferente elabore su propuesta.

De esta manera, estima este órgano contralor que resulta necesario que la Administración especifique bajo qué supuestos solicitará concretamente la sustitución del personal y el procedimiento que deberá seguirse, en tanto los parámetros objetivos a los que hace referencia la Administración no se visualizan incorporados en la cláusula, ni se tiene claridad sobre cuáles son a los que hacen referencia.

En este sentido, puede verse lo indicado en la resolución No. R-DCP-SICOP-00075-2026 de las 09 horas con 10 minutos del 15 de enero de 2026, en la que se indicó lo siguiente:

*Sobre el particular se reconoce que dentro de las facultades con las que cuenta la Administración, es la definición de las condiciones bajo las cuales se solicitará la remoción del personal que le brinde directamente el servicio de limpieza, sin embargo, dicha facultad debe ser ejercida desde la razonabilidad y en resguardo de la seguridad jurídica, por lo que bajo este entendido, no se puede establecer una regulación tan amplia, así las cosas debe la licitante precisar con claridad las causales concretas o conductas por las que podría solicitar la sustitución del personal, ya sea en dicho apartado del pliego o sea por remisión según otro apartado del pliego donde se indiquen, sin perder de vista que además debe respetarse el debido proceso, es decir, la solicitud de remoción del personal que aporte el contratista debe responder a un acto motivado en el que se fundamenten las razones de la petición. A mayor abundamiento puede consultarse sobre el tema discutido la resolución R-DCP-SICOP-01239-2025, del 07 de julio de 2025.*

Así las cosas, es que debe declararse parcialmente con lugar este punto del recurso de objeción, a efecto que se delimiten claramente en el pliego de condiciones, todas las definiciones de aquellos conceptos indeterminados que impactan en la posible continuidad del personal propuesto por el futuro contratista, así como el procedimiento que propondrá la Administración para respaldar la decisión de solicitar la remoción del recurso contratado por el tercero que le brinda el servicio, cuya relación laboral se rige por el derecho privado y se conforma entre el colaborador y la empresa contratista.

**8) Sobre el punto No. 5.8.3 Incumplimientos Leves. Criterio de la División:** La empresa objetante impugna dos incumplimientos regulados como leves. El primero regulado en el inciso C), que indica: "C. El desacato a las disposiciones u observaciones realizadas por la persona supervisora del contrato que constituya un riesgo para las personas o las instalaciones objeto de este contrato.

Así mismo el inciso E), que dispone: "E. Comportamiento indebido del oficial destacado en el puesto, tanto hacia funcionarios, usuarios, visitantes y otros (juegos de manos, uso de malas palabras, irrespetos, entre otras)."

Ante ambos incisos indica que presentan un problema común de indeterminación normativa y vulneración del principio de tipicidad que debe regir cualquier régimen de incumplimientos dentro de la ejecución contractual.

En el caso del inciso C, señala que el pliego habilita la formulación de observaciones o disposiciones cuyo eventual incumplimiento podría configurar una falta leve, sin que se delimite de manera taxativa el tipo de instrucciones que pueden girarse, la autoridad competente para emitirlos, el medio formal de comunicación ni el procedimiento de verificación.

Señala que esta amplitud permite que durante la ejecución contractual se emitan disposiciones no previstas expresamente en el pliego, cuyo incumplimiento podría posteriormente ser calificado como infracción, generando inseguridad jurídica y riesgo de coadministración.

Por su parte afirma que el inciso E, utiliza el concepto genérico de "comportamiento indebido" acompañado de ejemplos meramente enunciativos y no limitativos ("entre otras"), lo cual amplía indefinidamente el espectro de conductas sancionables.

En ambos casos indica que la redacción permite márgenes amplios de discrecionalidad en la calificación de las conductas, lo cual resulta contrario a los principios de transparencia y seguridad jurídica. Señala que conforme a la normativa las conductas susceptibles de generar

consecuencias contractuales deben estar previamente determinadas de forma clara, precisa y delimitada, evitando cláusulas abiertas que funcionen como tipos infractores en blanco.

Adicionalmente manifiesta que, ninguno de los incisos establece un procedimiento formal para la comprobación de la supuesta falta, la documentación de los hechos ni la garantía del derecho de defensa del contratista antes de la imposición de consecuencias contractuales.

Ante ello requiere modificar el punto 5.8.3, incisos C y E, del CAPÍTULO 5: EJECUCIÓN CONTRACTUAL, a fin de que las conductas constitutivas de incumplimiento leve sean definidas de manera clara, precisa y taxativa y se establezca un procedimiento formal de verificación que garantice objetividad, seguridad jurídica y debido proceso antes de la imposición de cualquier consecuencia contractual.

Por su parte la Administración licitante mediante respuesta a audiencia especial señala que, en los contratos de servicios, especialmente en aquellos vinculados a seguridad operativa, resulta indispensable establecer un régimen gradual de incumplimientos que permita diferenciar conductas de menor afectación de aquellas que comprometen gravemente la prestación del servicio. Añade que la tipificación de incumplimientos leves cumple una función preventiva y correctiva, orientada a asegurar el adecuado comportamiento del personal destacado sin recurrir de manera inmediata a sanciones de mayor gravedad.

Sobre el inciso C, desacato a disposiciones del supervisor indica que no establece una obligación abierta o indeterminada, sino que se refiere al desacato de disposiciones u observaciones emitidas como parte de las supervisiones de control efectuadas.

En consecuencia, la conducta sancionable no es cualquier desacuerdo, sino el incumplimiento de instrucciones relacionadas con la seguridad y debidamente emitidas dentro del marco contractual.

Sobre el inciso E, comportamiento indebido, refiere a conductas que afectan directamente la disciplina, el respeto y la imagen institucional en la prestación del servicio.

Sobre el debido proceso indica que el régimen de incumplimientos establecido en el pliego debe interpretarse en armonía con el marco general aplicable a la ejecución contractual y cualquier eventual consecuencia derivada de un incumplimiento requiere: La constatación de los hechos, su debida documentación, la comunicación al contratista, por tanto indica, no existe habilitación para la imposición automática de sanciones ni vulneración al derecho de defensa.

Ahora bien ante el cuadro fáctico expuesto, concurda esta División con el objetante en cuanto a que ambas conductas del inciso C), (El desacato a las disposiciones u observaciones realizadas por la persona supervisora) y E), (Comportamiento indebido del oficial destacado en el puesto, tanto hacia funcionarios, usuarios, visitantes y otros), del apartado de incumplimientos leves, se acredita una indeterminación en cuanto definir de forma cierta cuáles serían esos incumplimientos que ameritan la sanción.

Debe indicarse que en el régimen administrativo sancionatorio regulado en el artículo 46 de la LGCP y el numeral 116 del RLGCP, las conductas deben estar previamente determinadas de forma clara y precisa y ciertamente el mantener frases como "entre otras" o "disposiciones" sin calificar, vulnera el derecho del contratista a conocer con exactitud el límite de sus obligaciones y las de su personal.

En el caso del inciso E, la utilización de la frase "entre otras" deja la cláusula completamente abierta, imposibilitando a los oferentes conocer con certeza y de previo cuáles otras conductas podrían ser catalogadas discrecionalmente como un "comportamiento indebido" por parte del administrador del contrato.

Asimismo, en el inciso C, el término "observaciones" resulta ambiguo. Es así que deberá la Administración licitante proceder a complementar ambos incisos C y E, para que quede claramente definido o detallado los incumplimientos que originen el cobro de la multa.

Por otro lado, en cuanto a la solicitud de la objetante de crear un procedimiento formal de verificación específico dentro del pliego, lleva razón la Administración al indicar que el debido proceso ya se encuentra plenamente garantizado y regulado en los artículos 47 de la LGCP y 117 del RLGCP.

No obstante en el pliego de condiciones no se establece ese procedimiento o bien no se remite a algún documento en concreto que lo establezca, es así que deberá la Administración determinar el procedimiento administrativo que será tramitado para la imposición de las multas o cláusulas penas, en el entendido de que ello quede regulado de manera expresa para el presente concurso, siendo que la propia Administración mediante la respuesta a audiencia especial ha indicado que no existe habilitación para la imposición automática de sanciones ni vulneración al derecho de defensa y que se apega al marco regulatorio.

En virtud de lo expuesto, al constatar que las conductas sancionables adolecen de la precisión requerida procede declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso.

Se le ordena a la Administración licitante ajustar la redacción de los incisos C y E del apartado 5.8.3. En cuanto al inciso C, deberá precisar cuales eventualmente podrían ser las disposiciones u observaciones realizadas por la persona supervisora del contrato que constituyan un riesgo para las personas o las instalaciones objeto de este contrato.

En cuanto al inciso E, deberá eliminar la frase "entre otras" y definir de manera taxativa, clara y delimitada cuáles son las conductas exactas que configurarán el comportamiento indebido sujeto a sanción.

La Administración debe realizar las modificaciones pertinentes mediante una enmienda al pliego de condiciones, otorgándole la debida publicidad.

**9) Sobre el punto No. 5.8.3 Incumplimientos Graves. Criterio de la División:** Se objeta en esta oportunidad lo dispuesto en los puntos A y B, de los incumplimientos graves. Dichos aspectos serán analizados de forma separada para una mayor comprensión.

**A)** El punto A, referido a: "*Faltante del equipo de seguridad en el puesto de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones, entendiéndose como faltante total o parcial de algún artículo del kit*".

Ante ello el objetante indica que la redacción impone una consecuencia sancionatoria uniforme sin diferenciar la gravedad objetiva del supuesto incumplimiento y no resulta jurídicamente razonable equiparar, para efectos sancionatorios, el faltante total del equipo esencial para la prestación del servicio con la ausencia parcial o momentánea de un artículo accesorio que no comprometa sustancialmente la continuidad ni la seguridad del puesto.

Señala además que la cláusula no incorpora criterios de materialidad, esencialidad del equipo, tiempo de reposición, reiteración de la conducta ni nivel de afectación efectiva al interés público y esta ausencia de graduación impide realizar una valoración ponderada del hecho concreto y conduce a un tratamiento rígido que puede generar consecuencias desproporcionadas frente a faltantes parciales de mínima relevancia o de rápida subsanación durante la ejecución contractual. Solicita se incorpore una graduación razonable de las conductas según su gravedad, impacto y reiteración; se diferencie entre faltantes totales y parciales del equipo conforme a su esencialidad.

Por su parte, la Administración manifiesta que el equipo de seguridad asignado a cada puesto no constituye un elemento accesorio, sino parte integral del servicio contratado y la correcta dotación del kit responde a criterios técnicos previamente definidos que permiten garantizar, la adecuada prestación del servicio, la seguridad del oficial destacado y la protección de las personas y bienes institucionales.

En ese contexto indica que la ausencia de equipo ya sea parcial o total, impacta directamente la operatividad del puesto, razón por la cual su tipificación como incumplimiento grave responde a la naturaleza crítica del servicio.

Considera esta División para el caso que nos ocupa, que se evidencia una clara falta de fundamentación por parte de la empresa recurrente, ya que si bien la objetante manifiesta su inconformidad alegando una supuesta desproporción al sancionar de igual forma un faltante total que uno parcial, omite indicar, proponer o desarrollar técnica y operativamente cómo debería ser esa graduación o proporcionalidad frente a los insumos del kit.

El recurrente se limita a pedir que se diferencie, pero no aporta un análisis que demuestre cómo deberían ponderarse los distintos elementos del kit de seguridad para efectos sancionatorios, pretendiendo trasladar a este órgano contralor y a la Administración una labor de diseño que le correspondía sustentar a la parte que objetaba.

Es criterio advertir que la gestionante no señala cuáles artículos considera como de mínima relevancia, o bien esencial, no aporta algún elemento de prueba que demuestre que la ausencia de ciertos componentes no afecta la operatividad del servicio.

Se reitera además que la aplicación de cualquier sanción económica no es automática; por el contrario, frente a los escenarios que señala el recurrente, siempre cabe y es de acatamiento obligatorio el debido proceso según lo normado en el artículo 117 del RLGC.

Es en esa instancia procedimental donde el contratista podrá justificar las particularidades del caso concreto, demostrar si fue una ausencia momentánea subsanada de inmediato o alegar eximentes de responsabilidad, garantizándose así una valoración ponderada de los hechos antes del cobro de la multa.

En virtud de lo expuesto, al carecer el alegato de la debida fundamentación que indique cómo ponderar los elementos del kit y al estar garantizado el debido proceso en la etapa de ejecución, lo procedente es rechazar de plano este extremo.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

Sin perjuicio del rechazo dictado por falta de fundamentación, y en aras de tutelar el principio de seguridad jurídica, transparencia y el principio de tipicidad que rige el régimen sancionatorio, se le instruye a la Administración licitante verificar que en el pliego de condiciones (y sus fichas técnicas) se encuentren de forma expresa, clara y taxativamente establecidos cuáles son todos los componentes que conforman el "kit de seguridad" requerido para cada puesto. Lo anterior resulta indispensable para que los oferentes conozcan de antemano el alcance exacto de su obligación y para que la Administración cuente con el parámetro objetivo al momento de aplicar la multa por el faltante de algún artículo de dicho kit.

**B)** Por su parte, el punto B, indica: "*Faltante de 2 o más marcas durante una semana en un puesto o recorrido. Se determinará por medio del dispositivo electrónico que se esté utilizando.*"

Ante la citada disposición afirma la empresa objetante que se establece una consecuencia sin contemplar que tales incidencias pueden obedecer a factores externos o ajenos a la voluntad del contratista, tales como condiciones climatológicas adversas, fallos técnicos en los dispositivos electrónicos, problemas de conectividad, interferencias en los sistemas de registro, o situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

Indica que la redacción no prevé una graduación razonable de las consecuencias según la entidad del hecho ni incorpora un mecanismo claro de verificación y descargo previo que permita valorar las circunstancias concretas antes de la imputación formal del incumplimiento.

Solicita se establezca expresamente la posibilidad de justificar incidencias derivadas de factores técnicos, climatológicos, caso fortuito o fuerza mayor; y se garantice un procedimiento previo de verificación y descargo antes de la imposición de cualquier consecuencia contractual.

La Administración señala que, el sistema de marcas o registros constituye un mecanismo de control operativo que permite verificar rondas, presencia efectiva y cumplimiento de funciones. Señala además que la ausencia injustificada de marcas afecta directamente la capacidad de supervisión y control del servicio, debilitando el sistema de seguridad contratado. En consecuencia afirma que la regulación establecida no vulnera los principios de razonabilidad ni proporcionalidad, sino que responde a la naturaleza técnica y operativa del servicio de seguridad institucional.

De frente al razonamiento expuesto, considera esta División se debe reiterar que el derecho de defensa y el debido proceso previo a la imposición de cualquier multa se encuentran plenamente garantizados en los artículos 47 de(LGCP) y 117 de RLGC. Por ende, la imposición de una sanción nunca es automática y el contratista siempre tendrá el espacio procesal para presentar sus descargos durante la ejecución contractual.

Sin embargo, al analizar la justificación brindada por la Administración al atender la audiencia especial, se evidencia que la entidad licitante fue completamente omisa en referirse a las situaciones específicas que señala el objetante (fallos técnicos de los dispositivos, problemas de conectividad, situaciones climatológicas extremas, fuerza mayor o caso fortuito).

Si bien este Despacho comprende y avala la necesidad institucional de controlar estrictamente las rondas y la presencia de los oficiales de seguridad, la redacción actual de la cláusula genera inseguridad jurídica frente a eventos tecnológicos o externos que escapan del control del contratista ya que tratándose de marcas que dependen de un dispositivo electrónico, resulta previsible que puedan ocurrir fallas de conectividad o del aparato que impidan el registro de la marca, sin que ello signifique necesariamente que el oficial abandonó el puesto o no realizó el recorrido

En este sentido, considera esta División que la Administración debe manifestarse sobre estos escenarios, siendo que deberá analizar y determinar técnicamente si estas situaciones, debidamente comprobadas durante la ejecución, constituyen eventuales atenuantes o eximentes válidos para la no aplicación de la multa.

En virtud de lo expuesto, procede declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso, debe la Administración licitante analizar las situaciones planteadas por el objetante y manifestarse expresamente en el pliego de condiciones, determinando y aclarando si dichos factores externos, una vez comprobados, se considerarán como atenuantes o justificaciones válidas para la no aplicación de la multa por falta de marcas.

**10) Sobre el punto No.5.8.3 Incumplimiento Medio Inciso A y B. Criterio de la División:** De igual forma al punto anterior se objetan dos conductas reguladas en los incisos A y B de los incumplimientos medios, es así que se procede a analizar de forma separada cada una de las pretensiones para una mayor comprensión de la objeción.

**A)** inciso A., que en lo que interesa dice: "*Cuando la suplencia o ausencia de un oficial que no se presente a trabajar, no se efectuó en un plazo inferior a una hora a partir de la notificación y/o comunicación del incidente, esto mediante el medio telefónico, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros, adicional a la anotación en bitácora para la comprobación requerida.*"

Señala el objetante que este incumplimiento y su eventual penalización es desproporcionada y no es razonable, ya que la tolerancia de menos de una hora es definitivamente desproporcionada y prácticamente inalcanzable, lo que facultaría a la Administración a imputar incumplimientos al contratista prácticamente todos los meses.

Afirma que atenta contra el principio de intangibilidad patrimonial y el equilibrio económico del contrato y puede llevar a condición de negocio ruinoso ya que es ínfimo y desproporcionado el rango de tolerancia ya que es materialmente imposible cubrir en menos de una hora un puesto por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor; esto a pesar de que su empresa maneja protocolos internos para este tipo de situaciones, de conformidad con la logística del lugar, así las cosas, en caso de una ausencia no programada (eventos imprevistos, incapacidades, desde el aviso por este tipo de ausencia por parte de la Administración, se activa el protocolo para cubrir dicha sustitución con personal de respaldo (personal sustituto- comodines).

Indica que la incorporación de la persona se realiza en el menor tiempo posible y según el desplazamiento al lugar de trabajo, sin embargo, el tiempo de respuesta y reposición del ausente va de los 45 minutos a las 2 horas, según el tiempo de traslado; al efecto inserta esquema de sustitución de personal, utilizado por su representada. Cita precedente de esta Contraloría, la resolución R-DCP-SICOP-01239-2025, sobre sustitución inmediata sin definición de plazo. Sobre el principio de intangibilidad patrimonial, cita voto No. 2002-3816 de las 14:53 horas del 24 de abril del 2002 y requiere que el tiempo mínimo sea de 2 horas.

Plazo que no es acogido por la licitante; ya que afirma que el objeto contractual corresponde a servicios de seguridad operativa en instalaciones institucionales de la CCSS, incluyendo centros de atención médica, hospitales y edificios administrativos con funcionamiento continuo y en este tipo de servicio, la cobertura permanente del puesto constituye un elemento esencial y la ausencia prolongada de un oficial genera una disminución directa en los niveles de seguridad y en la capacidad de respuesta ante incidentes, por ello debe establecer un plazo de reposición que garantice la continuidad oportuna del servicio.

Estima esta División como aspecto previo que el recurrente utiliza de forma errónea la resolución R-DCP-SICOP-01239-2025, ya que en dicho precedente, se sancionó la frase "*sustitución inmediata*" por ser un concepto indefinido.

En el presente pliego la Administración sí establece un plazo de una (1) hora y no existe la indeterminación; por el contrario, la Administración ha hecho uso de su potestad de fijar un tiempo máximo de respuesta acorde a la criticidad de sus instalaciones, ya que indica que la ausencia de un oficial genera un riesgo crítico y conceder un plazo como el que se pide generaría una afectación a la continuidad del servicio.

Además debe indicarse que la objetante inserta una imagen sobre su esquema de sustitución de personal, no obstante no lo desarrolla en prosa y el hecho de que el esquema de sustitución de la empresa tarde hasta 2 horas, es un inconveniente de su logística interna, no una ilegalidad del pliego, es así que se considera no logra demostrar la ilegalidad o la imposibilidad de cumplir el plazo, sino únicamente su inconveniencia de no tener un esquema que le permita cumplirlo.

Por otra parte debe indicarse que si bien la objetante alega una violación a la intangibilidad patrimonial y afirma que el plazo de una hora es materialmente imposible, sustenta su impugnación única y exclusivamente en su propio esquema de logística y capacidades operativas internas.

Como se ha reiterado en la presente resolución, el recurso de objeción no está diseñado para que los potenciales oferentes adapten el pliego de condiciones a su particular realidad comercial, logística, o a la conveniencia de su modelo de negocio, pues de hacerlo se estaría subordinando la satisfacción del interés público a los intereses y capacidades propias de un particular.

La carga probatoria exige que la recurrente demostrara por medio de un elemento probatorio que el plazo de una hora es de imposible cumplimiento para la generalidad de las empresas de seguridad en el país, lo cual omitió realizar. Ver en la misma línea la resolución No. R-DCP-SICOP-00115-2026.

De igual forma puede verse y se complementa con el criterio vertido de esta División en el punto No. 2, inciso A), del recurso presentado por la empresa Corporación Gonzalez.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**B) Inciso B. Criterio de la División:** El pliego de condiciones dice: "*B. Una vez transcurrido el tiempo de gracia (máximo 1 hora) descrito en el párrafo anterior, las ausencias totales, parciales o llegadas tardías de los oficiales de Seguridad que no sea sustituida en el plazo, será objeto de la sanción. Además, se aclara que se rebajará de la factura total, el tiempo que se dejó de brindar el servicio, según el apartado de Tiempo sin servicio, visible en el punto 5.9 de este pliego de condiciones.*"

Señala que la disposición impugnada guarda conexidad directa con el inciso A, previamente objetado, en tanto ambos estructuran un régimen sancionatorio que parte de un plazo máximo de una hora para sustituir a un oficial ausente, calificando como incumplimiento medio cualquier reposición que exceda dicho lapso y habilitando la imposición de sanciones adicionales junto con la deducción económica correspondiente.

Reitera que la fijación de un plazo máximo de una hora como parámetro rígido para evitar sanciones desconoce las variables logísticas inherentes al desplazamiento del personal sustituto, tales como distancia, condiciones de tránsito, ubicación geográfica del puesto y disponibilidad inmediata del recurso humano de respaldo y en la práctica operativa, aun contando con protocolos internos de sustitución y personal comodín, el tiempo real de respuesta puede ser de hasta 2 horas, dependiendo del lugar y circunstancias específicas.

La consecuencia prevista en el inciso B, indica que agrava la desproporción, pues no solo habilita la imposición de sanción por incumplimiento medio, sino que además dispone el rebajo del tiempo no servido de la facturación total, generando una doble sanción por un mismo hecho, lo que a todas luces no es razonable ni proporcional.

Solicita modificar el inciso B., en conexión con el inciso A., a fin de ampliar el plazo máximo para la sustitución del personal ausente a un mínimo de dos horas.

Por su parte la Administración señala que, tal como se indicó en el análisis del inciso A, el plazo de una hora responde a la necesidad de garantizar continuidad operativa en un servicio de seguridad institucional y el inciso B no introduce una exigencia nueva, sino que regula las consecuencias cuando el puesto permanece sin cobertura más allá del tiempo máximo establecido.

Considera esta División que la pretensión del recurrente es la misma a la abordada en el apartado anterior, sobre el plazo de una hora que se regula, es así que se estima procedente remitir al criterio vertido en dicho apartado. Así mismo no comprende esta División cuál es el razonamiento del recurrente para indicar que se está generando una doble sanción por un mismo hecho, puesto que lo establecido en el inciso B, es la consecuencia de darse lo advertido en el inciso A.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**11) Sobre el derecho de defensa y el debido proceso respecto de los incumplimientos graves: Criterio de la División:** El pliego de condiciones establece que si un puesto de seguridad individual comete alguno de los incumplimientos o faltas indicadas en la cláusula o en el pliego, la sanción se impondrá de la siguiente manera: se va a proceder registrando la sanción, posteriormente se verificará el costo mensual del puesto de seguridad donde se cometió la falta y a partir de ello se aplicará el quantum que corresponde a esa falta, de frente los porcentajes definidos; siendo el monto obtenido al que se le aplicará la sanción y la ejecución del servicio contratado por cada incumplimiento.

Esta cláusula es objetada por la empresa recurrente debido a que considera que omite reconocer el derecho del contratista de investigar los hechos y ejercer su derecho de defensa; señala que no contempla un procedimiento previo que garantice la posibilidad real de conocer formalmente los hechos atribuidos y no se garantiza el debido proceso; lo cual considera va en contra del principio de legalidad, razonabilidad, seguridad jurídica y debido proceso. Por lo que solicita que se incorpore el procedimiento previo de comunicación formal de la falta, el otorgamiento de un plazo razonable para la investigación interna y la presentación de descargos, y finalmente la obligación de la Administración de motivar su decisión.

En relación con estas manifestaciones, la Licitante señaló que la omisión de una etapa formal de audiencia no implica la vulneración del debido proceso y que el derecho de defensa sí se encuentra garantizado pero que no está obligada a incorporar todas las disposiciones normativas y que cualquier consecuencia sancionatoria debe tramitarse conforme al procedimiento legalmente establecido; de manera que no se permiten poner consecuencias automáticas. Además de ello, la Administración señala que debe comunicar formalmente los hechos, otorgarle un plazo para que se pronuncie y emitir la decisión motivada, de manera que si hay debido proceso pero que no debe reiterarse en el pliego.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

Como puede observarse, la recurrente lo que reclama es que la cláusula contenga el procedimiento previo a la comunicación formal de la falta, el derecho de defensa de las partes, el deber de fundamentación de la Administración de la decisión y la posibilidad de impugnar la decisión; ahora bien sobre este tema, se observa que la Licitante reconoce dichas posibilidades en tanto indica que cualquier consecuencia sancionatoria debe tramitarse conforme el procedimiento establecido, que no se permite imponer consecuencias de forma automática y que tiene el deber de fundamentar sus actos.

Así las cosas, entiende este órgano contralor que lo señalado por la Licitante encuentra sustento en lo establecido en los numerales 47 de la LGCP y 117 del RLGCP, que se refieren a que no es factible la imposición de las sanciones de forma automática sino que debe garantizarse el debido proceso; y en consecuencia el deber de la Administración de motivar el acto final.

Con lo cual, siendo que la Administración al atender la audiencia únicamente hace referencia a que sí respetará el debido proceso y el derecho de defensa, aunque no está incorporada una etapa de audiencia en el pliego; estima este órgano contralor que ante la omisión en el pliego, resulta necesario que la Licitante incorpore al pliego de condiciones el procedimiento administrativo que será tramitado para la imposición de las multas o cláusulas penas, en el entendido de que ello quede regulado de manera expresa para el presente concurso. Lo anterior a efectos de garantizar que los potenciales oferentes cuenten con claridad sobre el respeto al debido proceso e incluso la posibilidad de impugnar el acto sancionatorio a efectos, por ejemplo de alegar una causal eximente de su responsabilidad; y con la finalidad de evitar discusiones innecesarias en etapas posteriores y que los potenciales oferentes cuenten claridad.

**12) Sobre el tiempo sin servicio: Criterio de la División:** El pliego de condiciones regula la en la cláusula 5.8.4, como un incumplimiento, la ausencia del personal; indicando en el inciso A que la suplencia de un oficial dentro del plazo de una hora será sujeto de sanción; asimismo, regula en el inciso B que una vez transcurrido el tiempo de gracia de una hora, las ausencias totales o parciales, y las llegadas tardías de los oficiales que no sean sustituidos, serán objeto de sanción.

Por otra parte, la cláusula 5.9 se refiere al tiempo sin servicio, es decir, los periodos en los que están debidamente demostrados que no se prestó el servicio; y que estos serán rebajados de la factura, sin perjuicio de otras acciones administrativas y legales; definiéndose el procedimiento a seguir en este caso.

En relación con ello, la empresa objetante acude ante este órgano contralor indicando que lo establecido en la cláusula 5.9 corresponde un sistema de deducciones económicas automáticas ante cualquier incidencia, sin que se establezcan parámetros claros de razonabilidad, tolerancia mínima ni diferenciación proporcional; señala que la cláusula lleva a entender que podría realizarse sobre la factura total y eso puede ser desproporcionado y contrario al principio de equilibrio económico, en tanto las deducciones y penalidades deben guardar relación con el servicio incumplido.

En este sentido señala que no se otorga un plazo prudencial para que el contratista pueda subsanar la situación y que ello resulta abusivo y desproporcionado; por lo que solicita que la cláusula se modifique para que se indique expresamente que cualquier deducción deberá calcularse sobre el monto correspondiente al puesto y periodo en que se dio la falta y no sobre la totalidad de la factura, y además para que se incorpore un plazo prudencial para que el contratista pueda subsanar o aumentar la incidencia antes de aplicar la sanción.

En relación con estas manifestaciones, la Administración se refirió indicando la naturaleza jurídica del rebajo por tiempo sin servicio, indicando que no es una sanción sino un mecanismo de ajuste económico por el servicio que efectivamente fue prestado; en este sentido explica que la cláusula lo que se refiere es a un rebajo previa comunicación, de frente al tipo de servicio que se da.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

Cómo puede observarse, la objetante lo que cuestiona es la deducción económica automática sin un parámetro de tolerancia y sobre toda la factura, por su parte la Administración explica que esta consecuencia no es una sanción sino un mecanismo de ajuste por el pago del servicio realmente recibido, sobre el cual debe darse una comprobación previa y además se pueden imponer multas.

De esta forma, observa este órgano contralor dos aspectos importantes frente a la petitoria de la recurrente: en primer lugar se visualiza que frente a lo establecido en la cláusula 5.8.4 si hay un margen de tolerancia de una hora para la suplencia del personal ausente, con lo cual no lleva razón la recurrente al señalar que se debe otorgar un plazo prudencial para subsanar o enmendar la incidencia y además se visualiza que sí se regula la posibilidad del derecho de defensa; siendo en consecuencia, aspectos sobre los cuales se estima que no lleva razón la recurrente.

Ahora bien, no observa este órgano contralor que la consecuencia contenida en la cláusula no se encuentra valorada frente a los principios de razonabilidad y proporcionalidad por parte de la Administración, en tanto esta no ha explicado si la sanción o la consecuencia estaría estableciéndose sobre la totalidad del puesto en el que se dio la omisión, o bien sobre la totalidad de la factura; por lo tanto, siendo que la Licitante es omisa al respecto y que de la cláusula no se logra desprender dicha situación, es que estima este órgano contralor que a efecto de evitar discusiones innecesarias en etapas posteriores, resulta necesario que la Licitante especifique que la sanción únicamente puede darse sobre el puesto en el cual se presentó la falta. En este sentido, se remite a lo indicado en el criterio No. 2, inciso "B) Incumplimiento Medio" del Considerando "II. SOBRE EL FONDO INTERPUESTO POR LA EMPRESA CORPORACIÓN GONZÁLEZ Y ASOCIADOS INTERNACIONAL S.A."

**13) Sobre el deber de mantener las armas en perfecto funcionamiento: Criterio de la División:** El pliego de condiciones establece una serie de deberes y responsabilidades que tiene el contratista, dentro de los cuales se encuentra garantizar que las armas autorizadas a nivel institucional que utilicen los oficiales de seguridad se encuentran en perfecto funcionamiento.

Esta cláusula es impugnada por la empresa recurrente en tanto estima que se introduce un estándar absoluto e indeterminado al exigir que sea un perfecto funcionamiento sin que se delimite qué debe entenderse; por lo tanto solicita que las obligaciones se establezcan con criterios objetivos, razonables y verificables, por cuanto lo pedido puede interpretarse como una obligación de resultado absoluto y ante una falta mínima e incluso un desperfecto imprevisible, aunque se hayan seguido todos los protocolos, conlleva una sanción del contratista. Por lo que a efectos de evitar interpretaciones desproporcionadas en la fase de ejecución, requiere que se modifique el término "perfecto funcionamiento" por una redacción objetiva y técnicamente verificable, como por ejemplo "*adecuado funcionamiento conforme a la normativa vigente y los programas de mantenimiento preventivo y correctivo aplicables*", y con ello se elimine el estándar absoluto e indeterminado que tiene la cláusula.

En relación con este aspecto, la Administración se refirió a la naturaleza de los deberes contractuales del contratista y al alcance de la obligación, indicando que no es una cláusula indeterminada o ambigua y que su alcance debe interpretarse de manera integral; por lo que no quedan sujetos a apreciaciones subjetivas o discrecionales. Asimismo, señala sobre la razonabilidad de lo establecido, que responden al tipo de servicio que se están prestando.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

Cómo puede observarse, la objetante hace referencia a que la cláusula contiene un concepto jurídico indeterminado y por ello es que pide que la cláusula sea modificada para que se establezcan los parámetros mínimos del término "perfecto funcionamiento"; aspectos sobre que la Administración se opone porque considera que es una obligación esencial del contratista y no es indeterminado sino inherente a la responsabilidad con la que cuenta.

No obstante lo anterior, estima este órgano contralor que sí se trata de un concepto indeterminado que afecta en la fase de ejecución contractual, lo anterior en tanto no se tiene claro cómo es que va a verificar la Administración el correcto funcionamiento de las armas; de ahí que resulte necesario que desde esta etapa se establezcan los elementos objetivos que permitan verificar el cumplimiento de esta cláusula contractual y que se defina si por ejemplo deja bajo entera responsabilidad del contratista la verificación de su cumplimiento.

Con lo cual se determina que resulta necesario que la Administración objetivice la verificación del concepto "perfecto funcionamiento" y delimite cómo se acreditará el cumplimiento de dicha cláusula; debiendo no solamente establecer quién debe realizarlo, sino además estableciendo los parámetros mínimos de ejecución. Lo anterior a efectos de que quede clarificado qué es lo que debe acreditarse y cómo se realizará la verificación.

Por lo tanto, deberá procederse con la modificación de la cláusula especificando los aspectos antes indicados, y darle la publicidad correspondiente para este tipo de procedimientos.

**14) Sobre las calidades del personal: Criterio de la División:** El pliego de condiciones establece como un requisito para la fase de ejecución, el deber del contratista de acreditar las calidades personales de los trabajadores, dentro de los cuales debe suministrar una hoja de vida que contenga, entre otros aspectos, la dirección exacta y el salario mensual devengado; aspectos que son impugnados por la empresa objetante quién considera que lo solicitado es improcedente, innecesario y contrario los principios de razonabilidad y protección de datos personales.

Específicamente y en relación con el salario, indica que es información sensible protegida por la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Sensibles, y que en el expediente no se justifica por qué debe requerirse tal información, en tanto esta no guarda relación con la idoneidad del funcionario; por su parte, en relación con la dirección, señala que esta información es del carácter privado y forma parte de la esfera íntima del trabajador, que carece de justificación y además indica que quebranta la integridad y seguridad del personal; por lo que solicita que dichas exigencias sean eliminadas del pliego de condiciones.

En relación con estas manifestaciones la Licitante se opuso haciendo referencia a la finalidad de la contratación así como a la necesidad de verificar por medio del salario el cumplimiento de obligaciones laborales y que la dirección exacta permite tener datos básicos de identificación e individualización del oficial; señalando que se trata de información confidencial que no será divulgada.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

Cómo observarse en el caso particular, la recurrente solicita que los requisitos de salario y de dirección exacta del domicilio se eliminen del pliego de condiciones, en tanto considera que es información innecesaria, personal y sensible, que se encuentra protegida por Ley; además señala que lo solicitado no está justificado. Mientras que la Administración se opone a lo requerido porque considera que es un elemento mínimo de identificación y que pretende acreditar el cumplimiento de la normativa laboral, así como frente al acceso que tendrán los oficiales de seguridad y que sobre ello prestará confidencialidad.

No obstante lo anterior, estima este órgano contralor que existen aspectos que deben ser precisados por parte de la Administración. En primer lugar, nótese que la Licitante no ha logrado acreditar cómo guardará la confidencialidad de la información requerida, en tanto la cláusula siquiera hace referencia a este deber de la Licitante. Por otra parte, nótese que la Administración no ha logrado acreditar ni demostrar para qué necesita esa información, en tanto solamente hace referencia a la dirección como un medio de identificación dejando de lado que las personas pueden identificarse por otros medios como lo es la cédula de identidad, el pasaporte y cédula de residencia, entre otros; de manera que se desconoce por qué concretamente, y cuál es el sustento técnico y jurídico, que le permite requerir la ubicación de la residencia de los oficiales que prestarán el servicio, no siendo factible su identificación por otro medio.

Por otra parte y en relación con el salario, la Administración tampoco ha demostrado que sea el único medio posible para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales que tiene el patrono con los oficiales de seguridad, no siendo factible su determinación por otro medio.

En este sentido, si bien la Administración ha indicado para qué requiere esos datos, no ha explicado la finalidad precisa y el respaldo técnico y jurídico de lo solicitado, de ahí que se requiera que la Administración incorpore un estudio que respalde técnica y jurídicamente lo solicitado, o bien proceda a eliminar lo establecido en la cláusula. Siendo entonces, que en el estudio requerido, la Licitante deberá verificar que no se infrinja la normativa establecida de frente al objeto contractual, de manera que si bien este órgano contralor entiende que para la Administración es importante verificar información sobre el personal, debe acreditar que la información requerida resulte indispensable al objeto contractual.

Finalmente, para este órgano contralor existe un problema de fundamentación por parte de la recurrente según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN" de la presente resolución; lo anterior en tanto la objetante no indica específicamente cuál es la norma de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Sensibles, que considera se quebranta. En este sentido, como puede observarse, la recurrente hace referencia a que la información suministrada está protegida por la Ley de referencia, sin embargo no señala concretamente cuál es la norma que se estaría quebrantando a partir de lo solicitado, de ahí que sus argumentos sobre este aspecto carecen de fundamentación.

**15) Sobre la acreditación del requisito académico del personal: Criterio de la División:** El pliego de condiciones establece en el apartado referente a los requisitos del personal, específicamente a la cláusula "2.3 Requisito académico", que se debe aportar copia del título de conclusión de estudios de educación general básica (primaria), la cual debe suministrarse de manera certificada emitida por el Ministerio de Educación Pública o ante un notario público.

Esta cláusula es impugnada por la empresa objetante debido a que considera que lo solicitado es desproporcionado e innecesario para la finalidad perseguida y que el pliego no contiene ninguna motivación técnica y legal que justifique porqué una copia simple no resulta suficiente; en este sentido señala que la materia se rige por el principio de buena fe y que la Administración puede verificar la información en caso de duda razonable. Señala además que lo pedido conlleva a trasladar al contratista una carga económica y administrativa adicional que no guarda relación con el alcance del requisito y la Administración tiene mecanismos suficientes para corroborar su autenticidad. Por lo tanto solicita que se modifique la cláusula para que se permita la presentación de una copia simple, quedando facultada la Licitante para requerir la copia certificada en caso de dudas sobre la autenticidad del documento.

Manifestaciones respecto de las cuales la Administración se refirió indicando que la finalidad del requisito es acreditar la idoneidad del personal y que conlleva una verificación documental en la etapa de ejecución, concluyendo que el requisito razonable y que no contempla formalismo excesivo.

Sobre estas manifestaciones de la objetante, estima este órgano contralor que la empresa recurrente faltó al deber de fundamentación que le concierne, según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN" de la presente resolución. Lo anterior, debido a las razones que se de seguido se exponen.

Como puede observarse, la objetante considera que lo solicitado resulta desproporcionado, innecesario y contrario al principio de buena fe, además de que no está motivado y conlleva una carga económica con formalismo excesivo; por su parte la Administración considera que lo solicitado permita acreditar la idoneidad del personal y que además se establece hasta la fase de ejecución, pretendiendo acreditar la idoneidad del personal.

No obstante, estima ser órgano contralor que hay falta de fundamentación en los argumentos de la objetante debido a que como puede observarse, se trata de un requisito del adjudicatario, es decir que no solamente cuenta con el tiempo para poder obtener dicha información de manera certificada por un notario público o bien por el propio ente que lo emite que es el Ministerio de Educación Pública, sino que además, ante los argumentos de la recurrente de que conlleva una carga económica, esta carga puede ser trasladada a la Administración formando parte del precio; aspectos que no fueron desvirtuados por la recurrente.

En este sentido, es deber del contratista acreditar la idoneidad de su personal y en este caso la recurrente no demuestra cómo lo solicitado para la fase de ejecución conlleva a una limitación injustificada de la participación o resulta de imposible cumplimiento; de ahí que este órgano contralor no visualice que existan razones suficientes para desvirtuar la presunción de validez del pliego de condiciones, sino únicamente la oposición de la recurrente a lo establecido en el pliego; y en consecuencia que haya falta de fundamentación en su recurso.

Por lo tanto, conforme a lo establecido en los numerales 88 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento, lo procedente es **rechazar de plano** este punto del recurso de objeción interpuesto.

**16) Sobre los requisitos legales del personal: Criterio de la División:** El pliego de condiciones señala, también en la cláusula referente a los requisitos del personal y específicamente en el punto "2.3 Requisitos legales", que los contratistas deben suministrar la credencial que lo faculte para la prestación de servicios de seguridad privada, de portación de armas, extendida por el Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, así como la certificación de antecedentes penales; ambos de forma original o con copia certificada por notario público.

Este requerimiento es objetado por la empresa recurrente debido a que considera lo pedido por la Administración resulta desproporcionado e innecesario frente al principio de buena fe que permite presumir la veracidad de la información; indica que el expediente no cuenta con la motivación técnica y jurídica que justifique su solicitud y que la Licitante puede verificar el contenido de la información. Por lo tanto, considera que se establece un formalismo excesivo que genera costos adicionales y cargas administrativas innecesarias, por lo que solicita que se modifique el requisito para que se permita la presentación de una copia simple quedando la Administración facultada para verificar su autenticidad.

En relación con estas manifestaciones la Licitante hizo referencia a la naturaleza los requisitos solicitados, indicando que lo pedido habilita la prestación del servicio y que no limita la participación porque se debe presentar en una etapa posterior; señala sobre la razonabilidad de la certificación suministrada, que no es un formalismo excesivo por el tipo de servicio que se está prestando y que frente al principio de buena fe resulta proporcional.

Sobre estas manifestaciones de la objetante, estima este órgano contralor que la empresa recurrente faltó al deber de fundamentación que le concierne, según lo desarrollado en el Considerando "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN" de la presente resolución. Lo anterior, debido a las razones que se de seguido se exponen.

Como puede observarse, la objetante considera que lo solicitado resulta desproporcionado, innecesario y contrario al principio de buena fe, además de que no está motivado y conlleva una carga económica con formalismo excesivo; por su parte la Administración considera que lo solicitado permita acreditar la idoneidad del personal y que además se establece hasta la fase de ejecución, pretendiendo acreditar la idoneidad del personal.

No obstante, estima ser órgano contralor que hay falta de fundamentación en los argumentos de la objetante debido a que como puede observarse, se trata de un requisito del adjudicatario, es decir que no solamente cuenta con el tiempo para poder obtener dicha información de manera certificada sino que además, ante los argumentos de la recurrente de que conlleva una carga económica, esta carga puede ser trasladada a la Administración formando parte del precio; aspectos que no fueron desvirtuados por la recurrente.

En este sentido, es deber del contratista acreditar la idoneidad de su personal y en este caso la recurrente no demuestra cómo lo solicitado para la fase de ejecución conlleva a una limitación injustificada de la participación o resulta de imposible cumplimiento; de ahí que este órgano contralor no visualice que existan razones suficientes para desvirtuar la presunción de validez del pliego de condiciones, sino únicamente la oposición de la recurrente a lo establecido en el pliego; y en consecuencia que haya falta de fundamentación en su recurso.

Por lo tanto, conforme a lo establecido en los numerales 88 de la LGCP y 246 y 254 de su Reglamento, lo procedente es **rechazar de plano** este punto del recurso de objeción interpuesto.

**17) Sobre la supervisión y sustitución: Criterio de la División:** Como último aspecto que plantea la empresa objetante, se refiere a la potestad de supervisión con la que cuenta la Administración y específicamente lo establecido en la cláusula 7.2 que se refiere a la potestad con la que cuenta la Licitante para realizar una supervisión rutinaria y sorpresiva, a partir de la cual se reserva el derecho de solicitar la sustitución del personal contratado que considere no es el más adecuado para las funciones requeridas.

Esta cláusula se impugna debido a que la objetante considera que es una potestad discrecional, amplia e indeterminada en la que no se establecen los parámetros objetivos, causales previas definidas, ni los criterios verificables que delimiten la decisión; lo anterior en tanto la expresión "cuando considere que no es el más adecuado" estima que incorpora un estándar subjetivo y además no se prevé ni se garantiza el debido proceso. Por lo tanto solicita que se modifique la cláusula para que esta sustitución del personal sea únicamente por causas objetivas, previamente definidas, motivadas y vinculadas al incumplimiento garantizando el debido proceso.

Por su parte, la Administración se refirió sobre la potestad de supervisión con la que cuenta para la ejecución contractual y en relación al alcance señala que no es una decisión arbitraria ni subjetiva, sino que es una cláusula funcional que le permite requerir la sustitución cuando existan circunstancias objetivamente verificables que afecten el servicio, siendo que la idoneidad del personal no se limita al cumplimiento de los requisitos sino que contempla aspectos como la conducta, cumplimiento de protocolos, actitud frente a usuarios y demás. Así las cosas, la Administración considera que no se está frente a una discrecionalidad arbitraria y que no puede tomar decisiones que no cuenten con una motivación real ni que estén desvinculadas a hechos verificables; además señala que lo establecido es una medida operativa orientada a garantizar la calidad del servicio, por lo que deberá adoptarse conforme al marco normativo aplicable y mediante un acto debidamente motivado.

A partir de lo anterior estima este órgano contralor que lo procedente es declarar **parcialmente con lugar** este punto del recurso según se procede a explicar.

En el caso bajo análisis se observa que la Administración hace referencia a la potestad con la que cuenta, asegurando que lo objetado por la recurrente no conlleva decisiones arbitrarias ni subjetivas sino que se refiere a la idoneidad del personal; no obstante lo anterior estima este órgano contralor que todas esas actuaciones a las que se refiere a la Administración, relacionadas con la conducta, protocolos, actitud frente a los usuarios y capacidad de reacción ante incidentes, no se encuentran delimitados dentro de la cláusula y en consecuencia no resultan de conocimiento previo para los potenciales oferentes, a efectos de que elaboren su propuesta. Aspectos que resulta necesario que se encuentren delimitados a efectos de evitar discusiones innecesarias en etapas posteriores y durante la fase de ejecución.

Ahora bien, con lo anterior debe dejarse en claro que este órgano contralor no cuestiona la potestad de la Administración, sino que dicha potestad debe estar previamente delimitada, con las especificaciones claras y expresas; siendo de conocimiento previo por todas las partes.

Por otra parte y en relación con el debido proceso, tal y como ampliamente se ha indicado en la presente resolución, no resulta procedente el establecimiento de consecuencias, en este caso de sustitución del personal, sin la garantía de un debido proceso al contratista; con lo cual, se estima necesario que siendo que la Administración indica que corresponde una medida orientada a garantizar la calidad del servicio y que esta decisión se adoptará conforme al marco normativo aplicable mediante acto administrativo motivado; deberá incorporarse al pliego de condiciones el trámite que se dará a efectos de cumplir con dicha potestad. De manera tal que las partes conozcan previamente cuál es el proceso al que serán sometidas previo a que se lo solicite la sustitución del personal, debiendo indicarse con claridad las causales, el procedimiento a seguir, tiempo en el cual deberá sustituirse el personal, entre otros aspectos necesarios.

Finalmente en este punto es importante hacer referencia a que el personal responde ante el patrón y no ante la Administración, siendo que la relación laboral se brinda entre el contratista y el oficial de seguridad, sin que exista relación entre la Administración y el trabajador. Para lo cual se remite a lo indicado en la resolución N. R-DCP-SICOP-00097-2024 en la cual se indicó lo siguiente:

*“(…) Si bien la Administración puede solicitar ciertas medidas de presentación del personal que le brinde el servicio, elementos de conducta que incluso pueda homologar de sus propias normativas internas (esto por cuanto el personal brinda el servicio en sus instalaciones y para el público en general pueda presentarse la confusión que es personal institucional), es necesario entender que la relación que pretende implementar la Administración mediante el procedimiento de contratación administrativa no constituye el nacimiento de una relación laboral entre el personal a cargo del servicio y el Banco. Así las cosas, lleva razón la empresa objetante en cuanto a que deben definirse dentro del cartel todos los aspectos relacionados a elementos subjetivos aplicables tanto al comportamiento como presentación personal, así como la posible injerencia de la Administración en caso de sustitución del personal por sus propias valoraciones; ello por cuanto la sustitución de personal debe basarse en elementos ciertos que protejan al trabajador. De conformidad con lo expuesto deberá la licitante delimitar claramente en el cartel todas las definiciones de aquellos conceptos indeterminados que pueden originar situaciones en las que el Banco solicite la sustitución del personal propuesto por el futuro contratista, así como definir el procedimiento que propondrá la Administración para respaldar la decisión de solicitar la posible sustitución del recurso contratado por el tercero que le brinda el servicio, cuya relación laboral se rige por el derecho privado. Además, deberá considerar la Administración al momento de establecer esas razones para sustituir al personal, que dichas causales no resulten discriminatorias. Dicho de otra manera, debe la licitante definir y determinar claramente cuáles son esos motivos/criterios objetivos que pueden implicar la solicitud de sustitución de personal por parte del Banco al contratista (…). Así, tal y como se indicó anteriormente debe señalar la Administración expresamente cuáles serán los motivos en los cuales podrá solicitar dicha sustitución así como establecer cuál será el debido proceso a seguir con el fin de que se le pueda garantizar tanto al trabajador como a la empresa que presta el servicio, el debido derecho de defensa, así como el responsable designado por el Banco para la toma de decisiones en este tema…”.*

**Recurso 800202600000347 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEVIN LIMITADA**

---

#### **IV. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEVIN LIMITADA.**

**1) Sobre el punto IV de los Factores de Evaluación del SEO, "Certificación Normas Técnicas ISO". Criterio de la División:** En relación al factor de evaluación "Certificación Normas Técnicas ISO", son dos las objeciones que plantea el recurrente, es así que se estudiará cada por separado, para una mejor comprensión.

El pliego de condiciones indica: ""1- Criterio: Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad o cualquier otra equivalente y que guarde relación con el objeto contractual. (...). Puntaje: 3%. (...). 2- Criterio: Norma ISO 18788:2018, Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada o cualquier otra equivalente. (...). Puntaje: 2%...". En virtud de lo anterior la primera objeción versa sobre el puntaje de cada norma técnica.

##### **A) Puntaje a asignar a las diferentes Normas Técnicas.**

Indica el gestor que en relación con el esquema de evaluación contenido en el apartado "Certificación Normas Técnicas ISO", se evidencia que la Administración ha optado por incorporar dos estándares internacionales (ISO 9001:2015 e ISO 18788:2018) asignándoles un puntaje diferenciado, sin que en el expediente administrativo consten motivación técnica suficiente que permita comprender por qué, tratándose de normas que comparten una estructura y lógica de gestión similares, se justifica un tratamiento desigual en la ponderación.

Agrega que, si bien es cierto cada norma responde a un enfoque particular, a saber la ISO 9001 orientada a sistemas de gestión de calidad con énfasis en la satisfacción del cliente y la mejora continua, y la ISO 18788 dirigida específicamente a la gestión de operaciones de seguridad privada y la administración de riesgos inherentes a dicha actividad, lo cierto es que ambas descansan sobre una arquitectura metodológica común basada en procesos, control operativo, mejora continua y evaluación del desempeño.

Bajo esa lógica afirma, la diferenciación en el puntaje asignado no encuentra sustento objetivo en el pliego de condiciones, en tanto no se explica por qué una certificación orientada a calidad general debería tener mayor o menor peso que una certificación especializada en seguridad privada, ni cuál es el impacto concreto de esa distinción en la satisfacción del interés público que se pretende tutelar. Cita resolución No. R-DCP-SICOP-00262-2026.

Por último afirma que no consta análisis que explique por qué las normas ISO 9001 e ISO 18788, deben ser valoradas de manera diferenciada, ni por qué otras certificaciones equivalentes no podrían resultar idóneos para acreditar la calidad del servicio.

Requiere se elimine la asignación diferenciada de puntajes entre las normas ISO 9001:2015 e ISO 18788:2018, estableciendo una ponderación equivalente para ambas certificaciones.

La Administración no lo acepta y manifiesta que ostenta la potestad de definir los factores de evaluación siempre que estos sean objetivos, razonables y se encuentren vinculados con el objeto contractual. Así mismo señala que, el RLGC, establece que los criterios de evaluación deben ser claros, verificables y previamente definidos, garantizando la transparencia y la igualdad de trato entre los oferentes.

En este sentido afirma que, la normativa no impone a la Administración la obligación de asignar ponderaciones idénticas a distintos factores técnicos, sino que permite establecer diferenciaciones cuando éstas respondan a criterios objetivos y razonables.

En relación a la asignación diferenciada de puntaje entre las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 18788:2018, señala que dicha diferenciación responde al análisis técnico realizado por la Administración y consignado en el Estudio Técnico Administrativo aportado en la solicitud de compra que sustenta el proceso de contratación, en el cual se valoraron las condiciones reales del mercado y la adopción de estándares internacionales en el sector de seguridad privada.

Indica que a partir de dicho análisis, se determinó que la certificación ISO 9001:2015 presenta una mayor adopción entre los operadores económicos del sector, mientras que la certificación ISO 18788:2018 cuenta con una implementación más limitada.

Asimismo agrega que, en la etapa de consulta previa al cartel, distintos participantes del mercado señalaron que no resultaba viable estructurar el proceso únicamente en función de la certificación ISO 18788, debido a su menor incorporación en el mercado nacional, lo cual podría afectar la participación efectiva de oferentes.

Es así que afirma que la diferenciación de puntajes no responde a una jerarquización arbitraria entre normas, sino a una decisión técnica basada en la realidad del mercado y en la necesidad de equilibrar la calidad del servicio con condiciones efectivas de competencia.

Señala que la ponderación asignada (3% y 2%) se mantiene dentro de un margen razonable, representando en conjunto un máximo del 5% del total de la evaluación, por lo que no constituye un factor determinante ni restrictivo del proceso.

Conforme al escenario expuesto siendo que se objeta un factor de evaluación, debe indicarse que se remite al criterio vertido en el punto No. 3, del recurso presentado por la empresa Corporación González, en cuanto a que dichas cláusulas por sí mismas no limitan la participación de los oferentes, en el sentido de que su fin es ponderar ventajas comparativas para seleccionar la oferta más idónea para el interés público.

Además en cuanto a que la Administración goza de una amplia discrecionalidad para definir los factores de ponderación, siendo que para impugnarlos, el objetante tiene la obligación procesal de demostrar de manera fehaciente que el factor cuestionado resulta desproporcionado, impertinente, intrascendente o inaplicable.

En el caso que nos ocupa, se evidencia una falta de fundamentación por parte de la empresa recurrente ya que su pretensión se sustenta en una apreciación subjetiva sobre la similitud de las normas ISO, pretendiendo imponer su propio criterio de calificación, sobre el de la entidad licitante que ya ha aclarado la Administración, mediante respuesta a audiencia especial el sustento de los porcentajes.

En el presente caso omite la gestor aportar prueba idónea que demuestre que la diferenciación de puntajes vulnera los principios de la contratación pública o resulte desproporcionada frente al objeto contractual. Así mismo no acredita cuál debería ser entonces, el porcentaje correspondiente a cada certificación.

Se toma en consideración que la Administración justificó su decisión apoyándose en un estudio de mercado previo y el recurrente no rebatió este análisis de mercado de forma razonada ni aportó prueba en contrario para desvirtuar la realidad advertida por la Administración.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

##### **B) Oferentes con avance significativo en el proceso de certificación.**

Como segundo aspecto indica el recurrente que, la cláusula objetada incurre en una omisión adicional al no contemplar la posibilidad de reconocer, para efectos de asignación de puntaje, aquellos supuestos en los que el oferente se encuentra en un estado avanzado del proceso de certificación, pese a que dicho escenario refleja de manera objetiva un nivel significativo de cumplimiento de los estándares que la Administración pretende incentivar.

Indica que acredita documentalmente que su empresa se encuentra en un proceso formal y avanzado de implementación de la norma ISO 18788, lo cual no constituye una mera expectativa futura, sino una realidad operativa en curso.

Manifiesta este tipo de evidencia acredita que el oferente ya ha incorporado en su operación los elementos sustantivos del estándar, tales como la gestión de riesgos, la planificación operativa, los mecanismos de control, la evaluación del desempeño y los procesos de mejora continua, los cuales son precisamente los aspectos que la certificación formal viene a validar.

En consecuencia agrega que excluir de toda valoración a aquellos oferentes que, como su representada, han alcanzado un nivel significativo de avance resulta contrario a los principios de razonabilidad y proporcionalidad y requiere que se permita la asignación de puntaje proporcional a aquellos oferentes que acrediten, mediante documentación idónea emitida por entidades especializadas, un avance significativo en el proceso de obtención de las certificaciones requeridas, particularmente cuando dicho avance sea igual o superior a un umbral razonable (por ejemplo, un 75% del proceso certificador). Además se establezcan criterios objetivos de verificación de dicho avance, en apego a lo dispuesto en el artículo 90 del RLGCP, de manera que la evaluación de las ofertas responda a parámetros claros, verificables y vinculados con la calidad y funcionalidad del servicio.

Por su parte la Administración afirma que el sistema de evaluación debe sustentarse en criterios objetivos, verificables y uniformes para todos los oferentes.

Ante ello agrega que la certificación formal constituye un elemento verificable mediante documentos emitidos por organismos acreditados, lo que garantiza certeza jurídica y uniformidad en la evaluación.

Por el contrario manifiesta que el reconocimiento de avances en procesos de certificación carece de parámetros técnicos estandarizados, no existe una metodología uniforme para determinar porcentajes de implementación, ni mecanismos que permitan verificar de forma objetiva un supuesto nivel de avance y la incorporación de este tipo de criterios introduciría elementos de subjetividad en la evaluación, lo cual podría afectar la igualdad de trato entre oferentes y la transparencia del procedimiento.

En consecuencia afirma no resulta procedente asignar puntaje a procesos de certificación en curso, en tanto no constituyen una condición objetiva ni verificable bajo parámetros uniformes.

Posición de la Administración que avala esta División ya que en el caso que nos ocupa, se evidencia una clara falta de fundamentación por parte de la empresa recurrente, pues la pretensión de que se evalúe un proceso en curso no desvirtúa la legalidad ni la objetividad del factor definido por la Administración, por el contrario pone en evidencia un intento de ajustar el pliego de condiciones a las particularidades y al estado operativo actual de su empresa, la cual aún no cuenta con la certificación formal sino que está en trámite.

Aunado a lo anterior, lleva razón la Administración licitante cuando indica que el sistema de evaluación debe cimentarse sobre parámetros previamente definidos, claros, objetivos y verificables

Ante ello pretender asignar puntajes proporcionales basados en porcentajes de avance, carece de una metodología estandarizada y uniforme, ya que se considera el aceptar certificaciones en trámite obligaría a la Administración a realizar valoraciones altamente subjetivas para determinar qué constituye un avance significativo caso por caso, lo cual atentaría de forma directa contra los principios de seguridad jurídica, igualdad de trato y transparencia en la calificación de las ofertas.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**Recurso 800202600000346 - CONSORCIO DE INFORMACION Y SEGURIDAD SOCIEDAD ANONIMA**

---

**V. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA CONSORCIO DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD S.A. 1) Sobre el punto No. 5.8 Procedimiento para la aplicación de multas y/o cláusulas penales. Criterio de la**

**División:** El recurrente objeta el pliego de condiciones donde indica: "Se realiza la aplicación del Quantum que corresponda a la falta según el siguiente cuadro: Falta Leve 1,66. Falta Media 2,08. Falta Grave 2,77. EJEMPLO APLICACIÓN MULTA: Costo Puesto Mensual x % Multa. El resultado de dicha operación corresponderá al monto que se le aplicará al contratista por la sanción cometida en la ejecución del servicio contratado por cada incumplimiento (entendido como la cantidad de faltas cometidas en el mes) en los puestos de seguridad donde se cometió la falta."

Señala que el parámetro que establece el pliego de condiciones para las multas es erróneo ya que están aplicando el cálculo sobre un porcentaje del costo mensual del puesto y señala que dicho parámetro es contrario a lo que establece el RLGCP, a los principios de razonabilidad, proporcionalidad, equilibrio financiero del contrato y al principio de legalidad, por cuanto el artículo 116, regula las multas e indica que las mismas deben ser calculadas por línea y en caso de que las obligaciones sean divisibles en la proporción que corresponda, por lo que el parámetro de cálculo debe ser congruente con esta disposición legal.

Indica que esta Contraloría ha señalado al respecto que cuando el objeto sea divisible así debe aplicarse la multa, sea en la proporción afectada y no a la totalidad de las obligaciones, resolución No. R-DCA-0031-2018.

Según lo anterior afirma que lo correcto y para que no se vea alterado el equilibrio económico de la contratación, es que la multa se calcule sobre el costo de la jornada diaria del puesto en la que se presentó el incumplimiento y no sobre el valor mensual del puesto.

Manifiesta que el pliego de condiciones señala que la multa se aplica sobre el monto mensual del puesto y se estaría multando al contratista sobre un servicio donde no ha existido incumplimiento, esto implicaría que la administración no solo cobraría una multa desproporcionada; sino que, no pagaría por el servicio que, si recibió de forma satisfactoria el resto del día, lo que señala de ilegal ya que estaría ante un beneficio económico indebido. Cita 116 del RLGCP y solicita no se multe sobre el costo mensual del puesto, si no que se calcule la multa sobre el costo de la jornada del día en el que se generó la falta

Por su parte la Administración manifiesta que su actuar se sustenta en el artículo 46 de la LGCP y el artículo 116 del RLGCP, considerando aspectos tales como, monto, plazo, riesgo, repercusiones del incumplimiento y la posibilidad de incumplimientos parciales o por líneas.

Ante la norma de cita señala que no impone una fórmula específica de cálculo (por jornada, por hora o por fracción diaria), sino que reconoce la potestad de la Administración de estructurar el régimen sancionatorio conforme a la naturaleza del objeto contractual, siempre que se respeten los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

En consecuencia manifiesta no existe disposición legal que obligue a que la multa deba calcularse exclusivamente sobre el costo diario del puesto ya que señala no se ajusta a la naturaleza jurídica del objeto contractual.

En el presente procedimiento indica que, el objeto consiste en la prestación integral del servicio de vigilancia y seguridad operativa mediante puestos definidos con cobertura continua, cuya obligación principal es garantizar la continuidad y calidad del servicio durante todo el período contratado.

Indica que el puesto de seguridad constituye una unidad funcional indivisible, en tanto la obligación del contratista es integral y continua, la afectación derivada de un incumplimiento no se limita a la franja horaria específica, sino que impacta el servicio brindado y la seguridad es un servicio preventivo cuya eficacia depende de su confiabilidad permanente.

Es así que la Administración reitera que la multa establecida en el pliego se aplicaría únicamente al puesto en el que se acredita el incumplimiento, sin proyectarse sobre otros puestos, regiones o líneas independientes. Por tanto, la sanción se limita estrictamente a la unidad contractual afectada, sin involucrar obligaciones que hayan sido cumplidas de manera regular y satisfactoria. Señala además que los porcentajes establecidos en la cláusula 5.8 del pliego responden a una clasificación escalonada de faltas (leves, medias y graves), lo cual evidencia que el régimen sancionatorio fue estructurado con base en un criterio objetivo según la naturaleza y el impacto del incumplimiento.

Por ende afirma que los porcentajes fijados no son excesivos ni desproporcionados y no eliminan la rentabilidad del contrato ni hacen inviable su ejecución, sino que constituyen una medida razonable para garantizar la correcta prestación del servicio.

Además señala que el equilibrio económico del contrato no implica que el contratista quede exento de consecuencias cuando incumple. Dicho principio protege frente a alteraciones externas no imputables al contratista, pero no frente a faltas propias debidamente establecidas en el pliego.

En consecuencia indica que la multa prevista no altera ilegítimamente el equilibrio financiero del contrato, sino que constituye una consecuencia proporcional ante un incumplimiento contractual previamente tipificado y aceptado por el oferente.

De frente al cuadro fáctico expuesto es criterio señalar primeramente que, el objetante incurre en un error de interpretación del precedente que cita, pues la resolución R-DCA-0031-2018 prohíbe calcular multas sobre el valor total adjudicado (la suma de todas las líneas o regiones) cuando el incumplimiento ocurre solo en una fracción.

En el presente pliego de condiciones debe de indicarse que la Administración ya cumple con ese precepto, pues la multa no se aplica sobre el total del contrato, sino estrictamente sobre el "Costo del Puesto Mensual" donde ocurrió la falta, es así que se remite al criterio vertido por esta División en el apartado No. 2, inciso B), del recurso de objeción presentado por la empresa Corporación Gonzalez.

Además la objetante se limita a sostener que la sanción debería calcularse con base en la jornada específica en la cual ocurre el incumplimiento, sin exponer las razones que sustenten por qué dicha base resultaría más adecuada o ajustada al ordenamiento jurídico, ni aportar un ejercicio comparativo que permita evidenciar una diferencia sustancial o un perjuicio real derivado del método actualmente previsto en el pliego.

Por otra parte debe de indicarse que la Administración cuando contesta la audiencia ha razonado en cuanto a que el puesto de seguridad del presente procedimiento es una unidad funcional indivisible y rechaza la tesis de que el servicio sea dividido por horas o jornadas para efectos sancionatorios.

El artículo 116 del RLGCP, ciertamente otorga a la Administración la potestad de establecer el régimen de multas considerando el riesgo y las repercusiones del incumplimiento. Ante ello resulta cierto que la Administración ha diseñado un sistema escalonado (1,66% para faltas leves, 2,08% para medias y 2,77% para graves) y estos porcentajes serán aplicados sobre el costo mensual del puesto.

En virtud de lo anterior la empresa objetante no demuestra técnicamente que estos montos eliminen su utilidad o hagan inviable el contrato; simplemente propone una base de cálculo distinta, sin acreditar cálculos trazables que culminen en las bondades, beneficios de lo que propone. Es decir se limita a realizar afirmaciones subjetivas sin aportar el análisis técnico o financiero que demuestre su dicho.

De conformidad con el deber de fundamentación que recae en el objetante no resulta suficiente que la empresa recurrente afirme que no es proporcional tomar el costo mensual como base y sugiera el uso del costo de la jornada diaria, sin realizar un ejercicio demostrativo que compruebe que el monto final resultante (es decir, el 1,66%, 2,08% o 2,77% del costo mensual) es efectivamente irrazonable o que altera el equilibrio económico del contrato.

Tal omisión reviste especial relevancia, por cuanto, a criterio de este órgano contralor, la Administración sí ha procedido a individualizar el cobro respecto del puesto que incurre en el incumplimiento. No obstante, la objetante pretende restringir aún más ese nivel de individualización, trasladándolo al ámbito de la jornada concreta, pretensión que, como se ha indicado, no se encuentra respaldada por elementos probatorios ni acompañada de una adecuada fundamentación. Ver en esa misma línea la resolución No. R-DCP-SICOP-00410-2026, de 9 de marzo de 2026.

Es así que de conformidad con "I. CONSIDERACIONES GENERALES EN RELACIÓN CON EL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE OBJECCIÓN", se rechaza el argumento por falta de fundamentación.

**VI. 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. Imprevistos:** Para contratos de obra y servicios, los componentes de la estructura del precio no están a disposición de la Administración. Así, para el rubro de imprevistos son un rubro para cubrir situaciones imprevistas que puedan surgir durante la ejecución contractual, sirviendo como garantía del cumplimiento del objeto contractual y la consecución del fin público. No obstante, cada oferente definirá el nivel de riesgo que pretende cubrir en este rubro. Además, este rubro no es reajutable. Ahora, en los contratos mencionados, es obligatorio incluir los imprevistos explícitamente para garantizar la igualdad entre oferentes y la transparencia en la inversión de recursos públicos. No cotizar el rubro (cero, omitirlo o dejarlo en blanco) maximiza la posibilidad de problemas en la ejecución del contrato, por lo que no es aceptable. Excepción: Aunque la regla general es la inclusión obligatoria de los imprevistos en contratos de servicios y obra, la Administración puede determinar que no es necesario en casos muy particulares, siempre y cuando lo justifique en el pliego de condiciones, explicando las razones y cómo no se afecta el cumplimiento del contrato. Los oferentes pueden objetar esta decisión si lo consideran pertinente. (Resolución No. R-DCP-SICOP-01324-2025)

**iii. 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)

**iv. Regla fiscal:** De conformidad con el artículo 11 y el Capítulo IV, ambos del Título IV de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas No. 9635 del 3 de diciembre de 2018 y el Decreto Ejecutivo N°41641-H, Reglamento al Título IV de la Ley N°9635, Responsabilidad Fiscal de la República, se recuerda a la Administración licitante, su deber de verificar desde la fase de presupuestación de la contratación, el cumplimiento al límite de regla fiscal previsto para el ejercicio económico del año en curso, así como el marco de presupuestación plurianual dispuesto en el artículo 176 de la Constitución Política. Para estos efectos, la Administración deberá adoptar las medidas de control interno necesarias para verificar que el monto asignado a la contratación que se licita cumple con dichas disposiciones, debiendo advertirse que su inobservancia podría generar responsabilidad administrativa del funcionario, conforme lo regulado en el artículo 26 de la citada Ley.

#### **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 y eficiencia en los procesos de contratación (R-DCP-SICOP-01342-2024 de 02 de setiembre de 2024).

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

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

reglas de revisión de la razonabilidad del precio (R-DCA-SICOP-01010-2023 de 31 de agosto de 2023 y R-DCP-SICOP-00646-2024 del 08 de mayo de 2024).

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

**d) Posibilidad de subsanar el estudio de mercado.** El estudio de mercado como el análisis de razonabilidad están estrechamente relacionados, siendo el primero la base del segundo. Ahora bien, tomando como referencia las disposiciones del artículo 44 del 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 constatables en el estudio realizado. 3) Situaciones excepcionales del mercado específico. (Resolución No. R-DCP-SICOP-00743-2025)

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

En cuanto a la indagatoria, la Administración podrá solicitar a los oferentes que presentan precios presumiblemente excesivos o ruinosos que justifiquen sus precios. Ante esto, el oferente debe justificar por medios idóneos las razones por las que su precio si 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 exige 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.

## 5. Aprobaciones del por tanto

|                                |   |                             |                                     |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| <b>Encargado</b>               | ADRIANA ARTAVIA GUZMAN  | <b>Estado firma</b>         | La firma es válida                  |
| <b>Fecha aprobación(Firma)</b> | 16/03/2026 08:12  | <b>Vigencia certificado</b> | 07/05/2024 14:28 - 06/05/2028 14:28 |
| <b>DN Certificado</b>          | CN=ADRIANA ARTAVIA GUZMAN (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=ARTAVIA GUZMAN, SERIALNUMBER=CPF-01-1137-0068 |                             |                                     |
| <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>               | ZUSETTE ABARCA MUSSIO   | <b>Estado firma</b>         | La firma es válida                  |
| <b>Fecha aprobación(Firma)</b> | 16/03/2026 08:20  | <b>Vigencia certificado</b> | 14/05/2025 10:21 - 13/05/2029 10:21 |
| <b>DN Certificado</b>          | CN=ZUSETTE ABARCA MUSSIO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ZUSETTE, SURNAME=ABARCA MUSSIO, SERIALNUMBER=CPF-01-1348-0327 |                             |                                     |
| <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>               | KAREN MARIA CASTRO MONTERO  | <b>Estado firma</b>         | La firma es válida                  |
| <b>Fecha aprobación(Firma)</b> | 16/03/2026 08:24  | <b>Vigencia certificado</b> | 05/02/2026 13:12 - 04/02/2030 13:12 |
| <b>DN Certificado</b>          | CN=KAREN MARIA CASTRO MONTERO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KAREN MARIA, SURNAME=CASTRO MONTERO, SERIALNUMBER=CPF-04-0181-0227 |                             |                                     |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <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 del por tanto de la resolución

|                          |                        |                           |                  |
|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------------|
| <b>Número resolución</b> | R-DCP-SICOP-00453-2026 | <b>Fecha notificación</b> | 16/03/2026 11:38 |
|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------------|

De conformidad con la Ley General de Contratación Pública, se comunica a las partes lo resuelto por este órgano contralor sobre el/los recurso (s) interpuesto (s). Así las cosas, el contenido integral de la resolución será comunicada dentro del plazo de los tres días hábiles siguientes.

## 7. Aprobaciones

|                                |   |                             |                                     |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| <b>Encargado</b>               | ZUSETTE ABARCA MUSSIO   | <b>Estado firma</b>         | La firma es válida                  |
| <b>Fecha aprobación(Firma)</b> | 19/03/2026 08:25  | <b>Vigencia certificado</b> | 14/05/2025 10:21 - 13/05/2029 10:21 |
| <b>DN Certificado</b>          | CN=ZUSETTE ABARCA MUSSIO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ZUSETTE, SURNAME=ABARCA MUSSIO, SERIALNUMBER=CPF-01-1348-0327 |                             |                                     |
| <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 ARTAVIA GUZMAN  | <b>Estado firma</b>         | La firma es válida                  |
| <b>Fecha aprobación(Firma)</b> | 19/03/2026 08:30  | <b>Vigencia certificado</b> | 07/05/2024 14:28 - 06/05/2028 14:28 |
| <b>DN Certificado</b>          | CN=ADRIANA ARTAVIA GUZMAN (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=ARTAVIA GUZMAN, SERIALNUMBER=CPF-01-1137-0068 |                             |                                     |
| <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>               | KAREN MARIA CASTRO MONTERO  | <b>Estado firma</b>         | La firma es válida                  |
| <b>Fecha aprobación(Firma)</b> | 19/03/2026 08:50  | <b>Vigencia certificado</b> | 05/02/2026 13:12 - 04/02/2030 13:12 |
| <b>DN Certificado</b>          | CN=KAREN MARIA CASTRO MONTERO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KAREN MARIA, SURNAME=CASTRO MONTERO, SERIALNUMBER=CPF-04-0181-0227 |                             |                                     |
| <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                         |                             |                                     |

## 8. Notificación resolución

|   |                        |                           |                  |
|---|------------------------|---------------------------|------------------|
| <b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b> | 24/03/2026 23:59       | <b>Fecha notificación</b> | 19/03/2026 08:52 |
| <b>Número resolución</b>                    | R-DCP-SICOP-00453-2026 | <b>Fecha notificación</b> | 19/03/2026 08:52 |