

# Emitir resolución de recursos

## 1. Generar resolución de recursos

Digitador	Yensy Herrera Parra		
Fecha/hora gestión	17/03/2026 14:19	Fecha/hora resolución	17/03/2026 14:50
* Procesos asociados	Recursos <span>▼</span>	Número documento	807202600000496
* Tipo de resolución	Fondo <span>▼</span>		
Número de procedimiento	2026LY-000003-0000100001	Nombre Institución	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	CONTRATACION DE UNA EMPRESA QUE PROVEA EL SERVICIO DE ATENCION DE CLIENTES POR MEDIO DE DIVERSOS CANALES A TRAVES DE UN CENTRO DE CONTACTO		

## 2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000000371	20/02/2026 15:48	JORGE MARCHENA RODRIGUEZ	ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica
8002026000000365	20/02/2026 10:52	CARLOS COTO NAVARRO	KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

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

## 3. \*Resultando

I.- Que mediante documentos No. 8002026000000365 y 8002026000000371, ingresados en fecha de veinte de febrero de dos mil veintiséis, las empresas Kontac Digital Solutions Sociedad Anónima e ITS BCC Sociedad Anónima respectivamente, interpusieron recursos de objeción contra el pliego de condiciones de la Licitación Mayor No. 2026LY-000003-0000100001, promovida por el Banco Nacional, para la contratación de una empresa que provea el servicio de atención de clientes a través de un centro de contacto (inbound y outbound).

II.- Que mediante auto No. 8052026000000268 de las quince horas veintidós minutos del veintitrés de febrero de dos mil veintiséis, esta División otorgó audiencia especial a la Administración licitante, la cual fue atendida y consta en el expediente de objeción.

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 8002026000000371 - ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA**

## **I.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN INTERPUESTO POR LA EMPRESA ITS BCC SOCIEDAD ANÓNIMA.**

Para los efectos de la resolución, debe indicarse que se resuelve conforme a lo indicado por las partes, según consta en el expediente electrónico del recurso de objeción en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), por lo que la lectura integral de argumentos puede hacerse en el expediente, de forma que se hará una simple referencia cuando se requiera para la mejor comprensión de la resolución.

**1.- OBJECCIÓN NO. 1. SOBRE LA FORMA DE ASIGNAR LA EXPERIENCIA.** La objetante señala que en el pliego de condiciones, se solicita lo siguiente: *"E.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE E.1.a Experiencia para la atención de los servicios descritos en la línea 1 (atención de contactos entrantes (Inbound) y devoluciones de llamadas para los niveles de atención 1, 2, 3 y 4) Para probar la experiencia de los oferentes en la atención de los servicios descritos en la línea uno (1) de este pliego de condiciones, el oferente deberá demostrar haber realizado trabajos en tres (3) centros de contacto con un promedio mensual mínimo cada uno de ciento cincuenta mil (150.000) interacciones respondidas por mes, en al menos tres (3) instituciones públicas o privadas en el mercado local o extranjero y al menos una (1) de ellas en el ámbito financiero o bancario, este último punto dado que para el banco es importante asegurarse que los posibles oferentes tienen experiencia brindando servicios a instituciones o empresas del sector financiero o bancario lo cual constituye un elemento diferenciador que permite determinar con mayor certeza la idoneidad de la empresa a contratar. Estos trabajos deben haber sido realizados dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha prevista para la recepción de ofertas. E.1.b Experiencia para la atención de los servicios descritos en la línea 2 (contactos salientes del tipo campaña (Outbound). Para probar la experiencia de los oferentes en la atención de los servicios descritos en la línea dos (2) de este pliego de condiciones, el oferente deberá demostrar haber realizado trabajos en tres (3) centros de contacto con un promedio mensual mínimo cada uno de veinticinco mil (25.000) interacciones de campañas salientes por mes, en al menos tres (3) instituciones públicas o privadas en el mercado local o extranjero y al menos una de ellas en el ámbito financiero o bancario, este último punto dado que para el banco es importante asegurarse que los posibles oferentes tienen experiencia brindando servicios a instituciones o empresas del sector financiero o bancario lo cual constituye un elemento diferenciador que permite determinar con mayor certeza la idoneidad de la empresa a contratar. Estos trabajos deben haber sido realizados dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha prevista para la recepción de ofertas"* (el resaltado es propio) (ver [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-000003-0000100001 [Versión Actual]/ [ F. Documento del Pliego de condiciones ]/ descomprimir 01.Decisión Inicial.zip (10.08 MB)/ abrir archivo 10. Complemento pliego de condiciones Centro de Contacto.

Al respecto, la objetante aqueja que los volúmenes de experiencia exigidos son desproporcionales cuando el estudio de mercado reporta promedios menores o similares a los históricos, por lo que exigir niveles superiores carece de anclaje técnico (injustificado) y favorece a un operador específico, de modo que el requisito no verifica capacidad mínima, sino identidad con el operador actual, por lo que deja de ser técnico y pasa a ser selectivo. En ese sentido, agrega que las exigencias deberían guardar relación con la operación real o razonablemente proyectada del servicio, caso contrario, se transforman en una barrera de entrada, por tanto, solicita que se ajusten los umbrales a la volumetría real y se motive cualquier parámetro superior demostrando su indispensabilidad para la satisfacción del interés público.

En la misma línea, cuestiona la recurrente que se exija que una de las experiencias provenga del sector financiero, ya que ello restringe el mercado potencial a un grupo reducido de operadores, especialmente en un mercado nacional limitado. Destaca que el objeto consiste en la operación de un centro de contacto multicanal, donde la especialidad financiera corresponde al conocimiento propio de la entidad contratante transferido mediante capacitación, en respaldo de eso, refiere a la cartas de experiencia del actual contratista (prueba documental), con el fin de demostrar la concentración de experiencia de alta volumetría en manos de dicho operador, lo que configura una ventaja estructural objetiva, dadas las exigencias del pliego. En orden a lo expuesto, solicita se elimine tal requerimiento sectorizado, al no ser indispensable ni justificado o se admitan equivalencias razonables en sectores con atención masiva y niveles comparables de regulación o criticidad.

Aunado a lo anterior, recrimina la objetante que solo se admita la experiencia previa de 3 años, toda vez que no se expone fundamento verificable que explique por qué la experiencia anterior no es idónea para acreditar la capacidad operativa en un servicio cuya cualificación técnica depende de la continuidad, cumplimiento de SLA, gestión de picos y control de calidad. Sostiene que dicha restricción temporal es contraria al principio de igualdad y libre concurrencia al generar un efecto excluyente, por concentrar la experiencia válida en quien haya operado recientemente el servicio, desvalorizando experiencia equivalente o superior en complejidad, continuidad, volúmenes y crítica. Por último, solicita ampliar el período de reconocimiento de experiencia, eliminar la restricción temporal o, subsidiariamente, que la Administración motive desde la técnica por qué tres años constituye un límite indispensable.

La Administración, mediante **oficio No. CC-023-2026**, del 04 de marzo de 2026, menciona que la cantidad de interacciones se definen en apego a parámetros promedios objetivos de capacidad operativa según el consumo histórico del servicio (anexos 3, 4 y 5), de modo que los volúmenes corresponden a la necesidad de exigir una capacidad operativa idónea para atender con eficacia y eficiencia la demanda del servicio, cuya deficiencia podría repercutir en la imagen de la institución, y que además constituye un criterio preventivo ante situaciones extraordinarias que demanden un incremento. Respecto a la experiencia en el sector financiero, la licitante señala que en este caso el objeto de la contratación corresponde a servicios de centro de contacto para una entidad financiera, lo cual implica: atención a usuarios de productos financieros, manejo de información confidencial y datos sensibles, cumplimiento de estándares reforzados en cuanto a seguridad y trazabilidad de gestiones, así como gestión de alto volumen con impacto directo en la continuidad del servicio, de lo que se evidencie que el requisito es un mecanismo razonable para verificar la idoneidad técnica específica de los oferentes.

Finalmente, la Administración sobre el plazo de experiencia limitado a los 3 años refiere que busca la verificación de la capacidad, conocimiento e infraestructura del oferente para atender los servicios requeridos, de ahí que las condiciones de experiencia plasmadas en el pliego se mantienen respecto al procedimiento anterior (2021), lo que refleja que es una necesidad constante del banco. Además, resalta que la exigencia cartelaria busca garantizar la atención adecuada de la demanda estimada del servicio, para soportar la operación de los servicios establecidos con calidad, asegurando la satisfacción del interés público. Todo lo anterior, con el propósito de minimizar riesgos en la ejecución contractual.

Ahora bien, el requerimiento de experiencia, tanto en inbound como en outbound, como lo indicó la licitante, busca verificar la idoneidad técnica del futuro contratista como parte de las potestades de la Administración, lo que se regula tanto en los numerales 40 de la Ley General de Contratación Pública como 90 y 91 de su Reglamento (RLGCP), de modo que si el objetivo de la empresa objetante era acreditar su desproporcionalidad o carencia de sentido de frente al objeto contractual, debía aportar insumos probatorios en dicho sentido. En esta línea, cabe acotar que la remisión a los volúmenes históricos es para efectos informativos y de referencia (anexos 3, 4 y 5), lo que no implica que deban coincidir exactamente con la experiencia solicitada por la Administración, sino que esta obedece entre otros factores a la alta capacidad operativa que demanda la prestación del servicio objeto de este procedimiento.

Así las cosas, resulta insuficiente la alegación de que la experiencia definida en el pliego de condiciones es elevada o que la especialidad en el sector financiero es innecesaria al poder ser transferida mediante capacitación, era ineludible que la recurrente, en virtud del deber de fundamentación que le corresponde, demostrara que la exigencia es arbitraria o no ajustada a las particularidades del servicio que se pretende cubrir con el centro de contacto, así como que a través de las alternativas como las que propuso (aceptación de experiencia en otros sectores con atención masiva) se podría satisfacer la necesidad pública sin ningún riesgo o posible perjuicio para los intereses de la licitante, lo cual se echa de menos y trae como consecuencia que su reclamo quede desprovisto de la fundamentación necesaria, conforme imponen los numerales 88 de la LGCP y 246 del RLGCP.

En sintonía con lo indicado, cabe traer a colación que sobre el tema de la experiencia, en similar sentido al debatido en este caso, esta División ha señalado que: *“Adicionalmente, no demostró la recurrente que la experiencia que señala se debe establecer en el pliego de condiciones cumpliría con las necesidades de la Administración y se lograría sin problemas la ejecución contractual”*. Ver resolución R-DCP-SICOP-02085-2024 del 18 de diciembre de 2024.

Aunado a lo expuesto, respecto a la presunta restricción a la participación, no se aprecia que la recurrente aportara elementos de convicción que evidencien que el requisito de experiencia es de imposible cumplimiento por la universalidad de potenciales oferentes en el mercado, lo cual pudo haber realizado aportando algún estudio de mercado con datos verificables en ese sentido y no limitarse a indicar que un posible participante -actual adjudicatario- podría cumplirlo, lo que en todo caso tampoco evidenciaría que el requerimiento, única y exclusivamente, lo puede satisfacer ese potencial oferente. Corolario de lo indicado, ante la ausencia de prueba idónea y pertinente que respalde las afirmaciones de la empresa objetante, se estima que el reclamo no cuenta con la fundamentación necesaria para ser acogido y por tanto se **rechaza de plano**, conforme a los artículos 87 de la LGCP y 245 del RLGCP.

Respecto al deber de fundamentación y las facultades regulatorias de la licitante, se remite a la resolución de esta Contraloría R-DCP-SICOP-02332-2025, del 11 de diciembre de 2025, donde se recalca que el pliego de condiciones se presume válido y conforme al ordenamiento jurídico, conforme la regla establecida en el artículo 128 de la Ley General de la Administración Pública, por ende, corresponde al recurrente la carga de la prueba para desvirtuar el pliego de condiciones o evidenciar cualquier clase de falencia que este presente de frente a los principios de la contratación pública o bien, a las reglas de la ciencia, la técnica o los principios elementales de justicia, lógica o conveniencia, según lo estatuye el artículo 16 de la ley mencionada.

**2.- OBJECCIÓN NO. 2. SOBRE LAS OFERTAS EN CONSORCIO.** En el pliego de condiciones se establece la siguiente cláusula: *“E.1.c Ofertas en consorcio Entre los miembros dicho consorcio podrán completar la experiencia de los puntos anteriores, de alguna de las siguientes formas: 1. Al menos uno de los miembros del consorcio deberá cumplir con un promedio en Inbound, de ciento cincuenta mil (150.000) mil interacciones en dos (2) empresas, en los últimos tres (3) años. De igual manera, al menos uno de los miembros del consorcio deberá cumplir con un promedio en Outbound, de veinticinco mil (25.000) interacciones en dos (2) empresas, en los últimos tres (3) anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas años. 2. Al menos 1 de los miembros del consorcio, deberá cumplir la experiencia solicitada en el punto E.1.a (inbound), y otro de los miembros del consorcio con la experiencia solicitada en el punto E1.b (Outbound) anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas. Para comprobar dicha experiencia se utilizará los mecanismos solicitados en los subpuntos anterior del punto D.1. Experiencia del oferente”* (el resaltado es propio. (ver [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-000003-0000100001 [Versión Actual]/ [ F. Documento del Pliego de condiciones ]/ descomprimir 01.Decisión Inicial.zip (10.08 MB)/ abrir archivo 10. Complemento pliego de condiciones Centro de Contacto.

Señala la objetante que el pliego dispone que al menos uno de sus integrantes debe cumplir íntegramente determinados umbrales de experiencia, lo que vacía de contenido la figura del consorcio al impedir complementar capacidades de distintos potenciales oferentes, contrario al RLGCP que permite la participación consorcial y la sumatoria de experiencia, facultando a la Administración únicamente a establecer reglas de imputación y porcentajes de participación.

Añade la recurrente que la cláusula impugnada equivale, en la práctica, a prohibir o dejar sin efecto la figura consorcial, afectando la libre concurrencia, toda vez que los términos actuales obligan a un solo operador integral, eliminando la competencia colaborativa y transforma un requisito de admisibilidad en una exigencia de estructura empresarial específica. Por lo que solicita permitir la sumatoria de experiencia bajo reglas claras de responsabilidad y participación efectiva acordes con los principios de la materia contractual.

Por su parte la Administración, mediante **oficio No. CC-023-2026**, del 04 de marzo de 2026, rechaza el cuestionamiento e indica que no se exige que un único participante cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos, sino que cada componente crítico del servicio esté respaldado por experiencia suficiente de al menos uno de los miembros del consorcio (según el artículo 125 inciso d) del RLGCP).

Destaca la licitante que permitir el fraccionamiento de experiencia entre múltiples participantes podría derivar en una serie de riesgos jurídicos y operativos contrarios al interés público, de modo que la exigencia pretende asegurar que al menos uno de los miembros haya gestionado efectivamente operaciones de magnitud y complejidad equiparables a los del presente objeto contractual, es decir, la suma de pequeñas experiencias aisladas no garantiza que exista conocimiento operativo sobre gestión en el incremento de la demanda, coordinación con equipos de grande escala, implementación de métricas para la evaluación del servicio, administración de infraestructura tecnológica robusta y continuidad operativa bajo esquemas de riesgo operativo, por ejemplo, caso fortuito o fuerza mayor. Así las cosas, concluye que la figura consorcial no se puede utilizar para eludir estándares mínimos de experiencia cuando el objeto contractual exige solvencia técnica.

A raíz de lo argumentado, cabe mencionar que el numeral 125 del RLGCP establece que dentro de los tipos de ofertas se pueden presentar las siguientes: *“d) Ofertas en consorcio: Dos o más oferentes podrán participar presentando una oferta en consorcio, sin que ello implique crear una persona jurídica diferente, con el objetivo de cumplir y fortalecer los requisitos dispuestos por la Administración en el pliego de condiciones. Las obligaciones que asume cada uno de los miembros que conforman el consorcio, deberán quedar plasmados en el respectivo acuerdo consorcial. La responsabilidad derivada de la participación consorcial es solidaria. Para efecto de los procedimientos será suficiente que una sola de las empresas consorciadas haya sido invitada, para que el grupo pueda participar. Además de lo anterior, se podrá exigir en el pliego de condiciones, los requisitos de capacidad y solvencia técnica y financiera para cada uno de los miembros del consorcio, sin perjuicio de que para cumplir ciertos requisitos se admita la sumatoria de elementos. Para esto se deberá indicar con toda precisión cuáles requisitos deben ser cumplidos por todos y cada uno de los integrantes y cuáles por el consorcio”* (el resaltado es propio).

La norma transcrita habilita para que en el pliego de condiciones se pueda requerir para cada uno de los miembros del consorcio el cumplimiento de las condiciones que acrediten su capacidad tanto técnica (operativa) como financiera, sin perjuicio de que la Administración pueda aceptar la sumatoria de los elementos, en cuyo caso debe especificarlo, es decir, es una facultad la licitante de cómo estructurar las exigencias a efectos de poder verificar que cada miembro del consorcio ostenta la idoneidad necesaria para en conjunto prestar el servicio objeto del procedimiento, de forma que fijar combinaciones respecto a la experiencia se encuentra dentro de sus competencias y no implica que deba aceptar la sumatoria.

Ahora bien, la objetante recrimina que la redacción de la cláusula es rigurosa en cuanto a los altos niveles de experiencia para cada miembro del consorcio, por lo que debería permitirse que se acredite por sumatoria; no obstante, no acompaña su dicho de elementos de prueba que constaten que la capacidad técnica requerida por la Administración no se vería afectada con la modificación que plantea o que la solvencia técnica que pretende el banco tener por cumplida con la experiencia requerida constituya una restricción injustificada a la participación. Aspectos esenciales para fundamentar adecuadamente su petición, lo que no se observa que se haya realizado en el caso concreto, por tanto, el reclamo carece de fundamentación y se **rechaza de plano**, en virtud de lo señalado en los artículos 88 de la LGCP y 246 del RLGCP.

Sobre la experiencia para los consorcios esta Contraloría General en un proceso similar ha señalado que: *“es posible que la Administración defina en el pliego qué requisitos deben ser cumplidos por la integridad de miembros del consorcio y cuáles por alguno de ellos como en este caso, sin que el recurrente haya explicado por qué razón esa experiencia que se pide cumplir por uno de los miembros, resulte de imposible cumplimiento o desproporcionado, sin que sea factible como lo pretende el recurrente liberar la distribución de esa experiencia a la libre voluntad de cada oferente, pues esta solicitud obedece más a un criterio de conveniencia que acorde con la libre participación, de allí que se rechaza de plano el presente extremo de la impugnación por falta de fundamentación”*. Ver resolución R-DCP-SICOP-00834-2025 del 16 de mayo de 2025.

El criterio expuesto es aplicable en la especie, dado que la objetante no ha demostrado la desproporción que alega ni tampoco por qué no es posible el cumplimiento de la experiencia requerida para los miembros del consorcio, ni ha acreditado que la cláusula le impide participar, por el contrario, como se indicó el numeral 125 inciso d) del RLGCP faculta a la Administración para que defina la forma de cumplimiento de la experiencia. Circunstancias que reafirman que el reclamo carece de la fundamentación necesaria y, en consecuencia, se impone su **rechazo de plano**, de conformidad con los numerales 87 de la LGCP y 245 del RLGCP.

### **3.- OBJECCIÓN NO. 3. SOBRE LAS CERTIFICACIONES COMO FACTOR DIFERENCIADOR O QUE GENERA PUNTUACIÓN.**

La recurrente señala que se estableció dentro del sistema de evaluación lo siguiente: *“F.7 Equidad de género 1,00 punto Se le otorgará un (1) punto al oferente que presente el certificado de alguno de los cursos impartidos por el INAMU en materia de igualdad de género en el ámbito laboral en el marco del programa del Sello de Igualdad de Género, reconocimiento a Buenas Prácticas Laborales para la Igualdad de Género o la certificación en la Norma Nacional para la Igualdad de Género, en el nivel 1, 2 ó 3”* (ver [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-00003-0000100001 [Versión Actual]/ [ F. Documento del Pliego de condiciones ]/ descomprimir 01.Decisión Inicial.zip (10.08 MB)/ abrir archivo 10. Complemento pliego de condiciones Centro de Contacto.

Respecto de lo anterior, apunta la objetante que el sistema de evaluación otorga puntaje a certificaciones que acreditan condiciones ya exigidas como requisito mínimo (aclarar cláusulas), debido a que cuando una certificación duplica la verificación de un requisito obligatorio, se produce doble valoración que distorsiona la comparación objetiva de ofertas. Además, si el mercado muestra concentración de certificaciones en un solo proveedor, el parámetro se convierte en determinante de adjudicación sin justificación técnica suficiente.

Además, estima la recurrente que el requisito no es viable, al no ser necesario para acreditar la capacidad técnica u operativa y, además, no se puede coordinar de manera inmediata con el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), pues dicha institución no tiene fechas definidas para participar, lo que impide poder cumplirlo a cabalidad bajo condiciones de igualdad, por lo que lo considera desproporcionado. Agrega que mediante correo oficial aportado como prueba, dicha institución indica que los procesos de capacitación requeridos para la obtención de las acreditaciones incluidas en la tabla de evaluación del cartel no cuentan actualmente con un cronograma permanente o calendario preestablecido de ejecución, así no hay posibilidad real de obtener la acreditación antes de la presentación de ofertas, por ende, pide eliminar el carácter puntuable de la certificación o permitir que dicha capacitación sea acreditada como obligación contractual posterior a la adjudicación, otorgando un plazo razonable para su cumplimiento.

La Administración por su parte rechaza el reclamo y señala que el objetivo del factor referido es fomentar la compra pública estratégica establecida conforme a los numerales 20 y 21 de la LGCP, así como los artículos 46, 55 y 56 del RLGCP. Aunado a que las certificaciones objeto de puntuación no constituyen duplicidad de requisitos mínimos, sino elementos adicionales que permiten valorar por otro método la capacidad técnica y compromiso de los oferentes con estándares superiores a los exigidos como condición diversificación. Además, sobre la carta del INAMU destaca que el curso dará inicio en el mes de marzo, por lo que no lleva razón la objetante sobre la incerteza de las fechas, máxime que no se ha limitado que dicho curso deba llevarse o haberse llevado en un plazo definido, para que el posible oferente pueda participar del proceso de contratación de marras.

Como primer elemento a señalar, es que este órgano contralor no logra apreciar en qué consiste la duplicidad de requisitos que menciona la objetante que deba aclararse, máxime que en el recurso no se describe la misma, tampoco se logra extraer la supuesta concentración de certificaciones en un solo proveedor que se aduce, por lo que ambos aspectos carecen de desarrollo explicativo y, por ende, de la fundamentación necesaria, por lo que se **rechazan de plano** por falta de fundamentación.

En segundo lugar, es menester indicar que la certificación sobre la equidad de género es un factor de evaluación y como tal no restringe la participación de potenciales oferentes en el concurso al no ser un requisito de admisibilidad, de forma que si los posibles oferentes la acreditan en el momento procesal oportuno, recibirán el puntaje respectivo. Asimismo, cabe recordar que es potestad de la licitante definir cuáles factores estima relevantes para ponderar en el análisis de plicas y así elegir el candidato que mejor satisfaga la necesidad institucional, ello como manifestación de la discrecionalidad administrativa, de modo, que si se pretende la eliminación de algún rubro de calificación debe demostrarse que el mismo no cumple con las características del sistema de evaluación tales como: 1- completez (que contemple todos los factores que son relevantes, 2- pertinencia (que guarden relación con el objeto contractual), 3- trascendencia (que sean elementos que ofrezcan un valor agregado a la calificación), 4- proporcionalidad (que cada uno tenga su justo peso dentro del sistema de evaluación), y, 5- aplicabilidad (debe contener el método apropiado para evaluar cada factor). Ver resolución R-DCP-SICOP-00262-2026 del 12 de febrero de 2026.

En consecuencia, al no haber demostrado la parte recurrente que el factor no cumple con los criterios esgrimidos, resulta en la imposibilidad de ordenar su eliminación, ya que tampoco se ha acreditado que sea un certificado imposible de obtener. En este caso, no basta únicamente con

preferir que esta certificación no es necesaria para acreditar la capacidad técnica u operativa, pues incluso ese no es el fin de dicho factor de evaluación, era indispensable que en virtud de la carga de la prueba que pesa sobre quien activa la vía recursiva probara que no genera un valor agregado, que es impertinente o que es desproporcionado el requisito de frente al objeto licitatorio, lo cual podría haberse realizado por ejemplo aportando algún estudio de mercado con datos verificables que evidencie que no existen empresas en el mercado que tengan el certificado o que es imposible de obtener, lo cual no ha sucedido en la especie, por lo que el reclamo no goza de la fundamentación debida y, por tanto, se **rechaza de plano**, en orden a los numerales 87 de la LGCP y 245 del RLGCP.

**4.- OBJECCIÓN NO. 4. SOBRE LA EXIGENCIA DE INFRAESTRUCTURA PREVIA DISPONIBLE.** El pliego de condiciones señala lo siguiente: "D.3 Requerimientos relacionados con las instalaciones D.3.a Sitio principal y sitio alternativo (instalaciones) D.3.a.1. Para brindar el servicio, el **contratista deberá contar con un sitio principal y al menos un (1) sitio alternativo de operación.** D.3.a.2. **Las instalaciones (sitio principal y sitio alternativo) en donde el contratista brindará el servicio contratado deberán estar ubicadas dentro del Gran Área Metropolitana (GAM), según lo establecido en el Plan GAM 2013-2030 Actualización del Plan Regional de la gran área metropolitana; Reglamento Decreto 38334 Gaceta N82-30-04-2014.** D.3.a.3. Ubicación sitio principal y sitio alternativo: **•El oferente en su oferta deberá indicar claramente la ubicación de las instalaciones del sitio principal. •El contratista, quince (15) días naturales después de adjudicado el contrato deberá indicar la ubicación del sitio alternativo de operación.** D.3.a.6. **Durante el proceso de revisión de ofertas el banco realizará una visita de inspección a las instalaciones (sitio principal) que el oferente indicó como punto donde brindará el servicio objeto de este proceso de contratación, a fin de garantizar que se cumpla con lo solicitado en este proceso licitatorio. El banco le informará al oferente con un mínimo de veinticuatro (24) horas hábiles de anticipación la fecha y hora en que se realizará la visita.** Con respecto al sitio alternativo, el banco realizará una visita de inspección a las instalaciones del sitio alternativo en un plazo de diez (10) días hábiles después del comunicado del contratista según lo solicitado en el subpunto D.3.a.3. anterior. **D.3.a.7. El objetivo de la visita será conocer las instalaciones y espacio físico que el oferente como contratista destinará para brindar el servicio. Es importante indicar que los oferentes que no cuenten como mínimo con las siguientes condiciones quedarán descalificados del proceso:** Que no indiquen en su oferta la ubicación en donde se encuentra el sitio principal de operación en donde se brindarán los servicios objeto de este proceso licitatorio. Que el sitio no cumpla con lo solicitado para la infraestructura física. El área mínima aceptada y requerida por puesto de trabajo será la que por estándar se recomiende para los centros de contacto en Normas Internacionales como ISO 18295 e ISO 9241. El contratista deberá proveer un área exclusiva para cumplir con la contratación objeto de este proceso licitatorio, esta área deberá tener acceso restringido y sólo deberá ingresar el personal que atenderá la operación del banco. Por lo que las instalaciones mostradas en el proceso de revisión de ofertas por el oferente deberán contar con esta área o bien permitir que las mismas se puedan acondicionar para tal fin, este aspecto será analizado el día de la visita. **D.3.d Infraestructura física (sitio principal y sitio alternativo) El sitio principal de operación que se deberá destinar para cumplir con el objeto de este proceso licitatorio durante toda la ejecución contractual deberá tener la capacidad para poder instalar un mínimo de ciento cincuenta (150) estaciones de trabajo** mismas que deben contar con las características establecidas en el punto anterior, exclusivas para brindar el servicio al banco. Si por el giro del negocio la capacidad instalada de estaciones debe disminuirse será responsabilidad del contratista informárselo a la oficina del Centro de Contacto por parte del banco, con el fin de contar con el visto bueno para proceder a la reducción" (el resaltado es propio) (ver [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-000003-0000100001 [Versión Actual]/ [ F. Documento del Pliego de condiciones ]/ descomprimir 01.Decisión Inicial.zip (10.08 MB)/ abrir archivo 10. Complemento pliego de condiciones Centro de Contacto.

La objetante reclama que el pliego exige acreditar disponibilidad inmediata de infraestructura específica antes de la adjudicación, dado que obliga a los oferentes a mantener infraestructura ociosa y traslada riesgos propios de la fase de ejecución a la fase de oferta (admisibilidad), lo cual adelanta obligaciones contractuales a la fase de valoración de ofertas sin garantía de adjudicación, en este sentido considera que debe sustituirse el requerimiento por un plan de implementación verificable o mecanismos equivalentes de acreditación de capacidad futura.

Por su parte, la licitante aclara que no se está exigiendo que se acredite disponibilidad inmediata de las instalaciones, por el contrario, lo que se pide es que los oferentes incluyan en su oferta la ubicación del sitio principal, donde se estaría brindando el servicio. Respecto al lugar principal, señala que, por el alcance del servicio que se requiere, es fundamental y una obligación de la Administración, validar que el sitio cumple con las condiciones mínimas adecuadas -de previo a la adjudicación-, de forma que pueda asegurar que el posible oferente cuenta con condiciones de infraestructura requerida para brindar el servicio, lo anterior para evitar un alto riesgo de incumplimiento y poder garantizar la capacidad del centro de contacto en aras de satisfacer el interés público, por lo que es improcedente adjudicar sin verificar lo expuesto.

En el presente caso, como indica la licitante, lo que se pretende es verificar la capacidad instalada de las empresas oferentes, en este sentido la recurrente, pese al deber legal de sustentar sus reclamos con prueba idónea y pertinente, no se ha abocado en demostrar que la exigencia cartularia restrinja injustificadamente la participación o que el requisito carezca de sentido para el concurso de marraz. Aunado a ello, la objetante no ha evidenciado que sea un requisito irrelevante, dadas las particularidades del objeto contractual, que es el funcionamiento de un centro de contacto (inbound y outbound) con altos volúmenes de interacciones, las omisiones apuntadas versan sobre aspectos medulares para que pudiese prosperar su reclamo.

Nótese que quien recurre debe aportar argumentos sólidos y bien desarrollados -así como acompañarlos con la correlativa prueba de respaldo- en los que exponga por qué la cláusula es de imposible cumplimiento o no se ajusta con el marco normativo que rige la contratación pública. Así, debía demostrar la recurrente por qué no es necesario que la Administración pueda verificar que el sitio principal cumpla con las exigencias descritas en el pliego de condiciones (capacidad instalada). En ausencia de ello, el reclamo carece de la fundamentación debida, según los ordinales 88 de la LGCP y 246 del RLGCP y se **rechaza de plano**.

Sobre las implicaciones de la infracción al deber de fundamentación, pueden consultarse entre otras resoluciones de esta Contraloría General las siguientes: R-DCP-SICOP-00071-2025, del 15 de enero de 2025 y R-DCP-SICOP-00004-2025, del 06 de enero de 2025, en esta última en lo conducente se indica que el recurso de objeción no está previsto como una herramienta a partir de la cual el pliego de condiciones deba ajustarse a las posibilidades de participación del recurrente. Criterio aplicable al caso concreto, dado que la objetante pretende una modificación del pliego de condiciones a su favor sin la justificación correspondiente.

Ahora bien, en la respuesta dada por la Administración a la audiencia especial se denota cierta contradicción en cuanto indica que no se está exigiendo que se acredite disponibilidad inmediata de las instalaciones, sin embargo, en el pliego de condiciones se establece que durante la revisión de ofertas se hará una visita al sitio principal, lo que se comunicará con 24 horas de antelación al oferente, lo cual implica cierta disponibilidad del inmueble donde se podría ofrecer el servicio de centro de contacto. Por lo que debe la Administración justificar la permanencia del requisito de contar con una sede desde el momento de presentar la oferta, o procurar la redacción de la cláusula conforme a los alcances

que manifestó en la respuesta a la audiencia especial, en cuyo caso podría establecer la forma en que el oferente debe comprometerse desde la oferta a cumplir con los requerimientos atinentes a la sede para prestar los servicios a contratar en los términos planteados en el pliego de condiciones

Por lo que se declara **parcialmente con lugar** este extremo del recurso por las razones expuestas y con el fin de que la licitante precise lo señalado. En adición a lo anterior, en un caso similar esta División señaló: *"No obstante lo anterior, si bien esta Contraloría General entiende la necesidad planteada por la Administración de asegurar que el futuro contratista cuenta con una sede que reúne las condiciones mínimas establecidas a efectos de prestar los servicios requeridos, considera esta División que no justificó claramente el requerimiento de que ese sitio debe estar disponible desde el momento en que se presenta la oferta, lo cual ciertamente puede generar una limitante injustificada para el oferente que no cuenta con instalaciones propias -por ejemplo-. Además no se pierde de vista que el pliego de condiciones dispone además que este sitio puede ser propio o arrendado, de ahí que no se observa una justificación clara de la Administración de requerir como requisito de admisibilidad contar previo a la presentación de la oferta, con la sede, aspecto que a criterio de este órgano contralor puede ser cumplido en la fase de ejecución contractual, bajo el compromiso del oferente al presentar su oferta, de disponer de un lugar con las condiciones solicitadas. Bajo esa lectura, es que esta Contraloría General declara parcialmente con lugar el recurso de objeción para que la Administración proceda a justificar la permanencia del requisito de contar con una sede desde el momento de presentar la oferta, o bien determine la forma en que el oferente debe comprometerse desde la oferta a cumplir con los requerimientos atinentes a la sede para prestar los servicios a contratar en los términos planteados. En caso de requerirse una modificación al pliego de condiciones, procédase de conformidad".* Resolución R-DCP-SICOP-00619-2025 del 08 de abril de 2025.

**Recurso 800202600000365 - KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA**

---

**II.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN INTERPUESTO POR LA EMPRESA KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANÓNIMA.** Para los efectos de la resolución, debe indicarse que se resuelve conforme a lo indicado por las partes, según consta en el expediente electrónico del recurso de objeción en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), por lo que la lectura integral de argumentos puede hacerse en el expediente, de forma que se hará una simple referencia cuando se requiera para la mejor comprensión de la resolución.

**1.- OBJECCIÓN NO. 1. SOBRE LA FORMA DE ASIGNAR LA EXPERIENCIA.** La objetante señala que en el pliego de condiciones, se solicita lo siguiente: *"E.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE E.1.a Experiencia para la atención de los servicios descritos en la línea 1 (atención de contactos entrantes (Inbound) y devoluciones de llamadas para los niveles de atención 1, 2, 3 y 4) Para probar la experiencia de los oferentes en la atención de los servicios descritos en la línea uno (1) de este pliego de condiciones, el oferente deberá demostrar haber realizado trabajos en tres (3) centros de contacto con un promedio mensual mínimo cada uno de ciento cincuenta mil (150.000) interacciones respondidas por mes, en al menos tres (3) instituciones públicas o privadas en el mercado local o extranjero y al menos una (1) de ellas en el ámbito financiero o bancario, este último punto dado que para el banco es importante asegurarse que los posibles oferentes tienen experiencia brindando servicios a instituciones o empresas del sector financiero o bancario lo cual constituye un elemento diferenciador que permite determinar con mayor certeza la idoneidad de la empresa a contratar. Estos trabajos deben haber sido realizados dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha prevista para la recepción de ofertas"* (el resaltado es propio).

Aqueja la recurrente que el requerimiento configura un umbral de participación muy elevado (450.000 interacciones mensuales), que restringe significativamente el universo de potenciales oferentes, al impedir la acreditación mediante configuraciones operativas equivalentes, que permitirían satisfacer el objeto contractual, máxime en un mercado donde la prestación del servicio puede ser ejecutada a través de esquemas de escalamiento progresivo de capacidad operativa. Aunado a que también se reduce la experiencia válida a solo 3 años previos a la recepción de ofertas, lo que excluye contratos relevantes ejecutados en periodos anteriores que podrían evidenciar de forma suficiente la capacidad técnica del oferente, lo anterior sin constar justificación técnica expresa. Acota la objetante que como aspecto relacionado a lo largo de más de una década una misma empresa o grupo económico (Netcom Business Contact Center S.A., y Network Communications S.A.) ha resultado adjudicataria en la generalidad de los procedimientos licitatorios de la misma naturaleza, lo cual, le ha permitido acumular experiencia específica en la prestación de estos servicios para el sector bancario público, lo que considera un monopolio de hecho, al ser la que satisface integralmente los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones en detrimento de la competencia.

Asimismo, cuestiona la objetante que la experiencia requerida se contraponen a que en el pliego no se garantiza al futuro contratista una cantidad mínima ni máxima de servicios, ni un monto mínimo de ingresos, por depender estos de las necesidades reales del banco, y, además, se remite a los volúmenes históricos de interacciones (2022 a 2025) solo para efectos informativos, a pesar de que la exigencia cartelaria supera ampliamente esas cifras, lo que desde su óptica implica que la necesidad no se encuentra debidamente motivada y refleja la desproporcionalidad del requisito en perjuicio del interés público, al reducir la posibilidad real de obtener mejores condiciones técnicas y económicas para la Administración.

Al respecto, el recurrente propone dos alternativas: **"Opción 1** Para acreditar la experiencia requerida, el oferente deberá presentar tres (3) cartas de referencia correspondientes a servicios de centros de contacto que, sumadas, demuestren un **promedio mensual mínimo de trescientas mil (300.000) interacciones respondidas, dentro de los últimos 6 años previos a la recepción de ofertas. Al menos una (1) de las cartas deberá corresponder a servicios prestados a una institución del sector financiero o bancario. Opción 2** El oferente deberá presentar tres (3) cartas de referencia que, sumadas, acrediten un **promedio mensual mínimo de cuatrocientas mil (400.000) interacciones, pudiendo estas comprender interacciones inbound y outbound, dentro del periodo establecido en el pliego. Al menos una (1) de dichas cartas deberá corresponder a servicios prestados a una institución del sector financiero o bancario"**(el resaltado es propio).

La Administración, mediante **oficio No. CC-023-2026**, del 04 de marzo de 2026, señala que la experiencia solicitada en el pliego de condiciones no es excesiva o desproporcional, pues la experiencia en 3 centros se puede diluir entre la totalidad de interacciones, las cuales son definidas considerando el histórico del servicio (anexos 3, 4 y 5) y se pueden concentrar en diferentes instituciones, todo ello con el fin de recibir la mayor cantidad posible de oferentes. Agrega que lo anterior demuestra que la Administración busca definir criterios objetivos, verificables y razonables, tomando como base la relación directa con el objeto contractual y la complejidad del servicio.

En adición, indica la licitante que con la cláusula objetada se pretende validar que los oferentes cuenten con la capacidad, conocimiento e infraestructura para atender los servicios requeridos, según las condiciones actuales del mercado o en años recientes, el cual es un mercado sujeto a innovación, cambios regulatorios y técnicos y acorde con necesidades de los clientes meta, ahí la razón de que la experiencia sea en los últimos 3 años, lo que desde su perspectiva asegura que los oferentes cuenten con experiencia en cantidad de interacciones en condiciones similares a las actuales, y las esperadas durante la vigencia de la contratación.

Asimismo, señala que el hecho que los volúmenes históricos sean informativos no impide que se establezcan estándares mínimos de capacidad, no solo para que el oferente pueda dimensionar el servicio, sino también para que funcionen como un mecanismo de mitigación de riesgo, es decir, la naturaleza variable e incierta de la demanda no excluye la necesidad de exigir una capacidad operativa suficiente para atender eventuales incrementos del servicio (criterio preventivo), especialmente tratándose de atención al cliente, donde se puede ver afectada la imagen del banco. Por lo que no acepta la propuesta de modificación de la objetante, al considerar que acceder implicaría redefinir el alcance de todo el pliego de condiciones en función de cada interesado, desnaturalizando así su carácter general y objetivo.

Ahora bien, el requerimiento en cuanto a la experiencia (tanto en la cantidad de interacciones como al espacio temporal seleccionado) como lo indicó la licitante busca verificar la idoneidad técnica del futuro contratista, lo que se regula tanto en los numerales 40 de la Ley General de Contratación Pública como 90 y 91 de su Reglamento (RLGCP), de modo que si el objetivo de la empresa objetante era acreditar su desproporcionalidad o carencia de sentido de frente al objeto contractual, debía aportar insumos probatorios en dicho sentido. Cabe acotar que la remisión a los volúmenes históricos es para efectos informativos y de referencia (anexos 3, 4 y 5), lo que no implica que deban coincidir exactamente con la experiencia solicitada por la Administración, sino que esta obedece entre otros factores a la alta capacidad operativa que demanda la prestación del servicio objeto de este procedimiento.

Así las cosas, resulta insuficiente la alegación de que la experiencia definida en el pliego de condiciones es elevada o que igualmente podría demostrarse la capacidad técnica mediante parámetros más amplios que los fijados por la Administración, es ineludible que la recurrente, en virtud del deber de fundamentación que le corresponde, demostrara que a través de otras alternativas como las que propuso, se podría satisfacer la necesidad pública sin ningún riesgo o posible perjuicio para los intereses de la licitante, lo cual se echa de menos y trae como consecuencia que su reclamo quede desprovisto de la fundamentación necesaria, conforme imponen los numerales 88 de la LGCP y 246 del RLGCP.

En sintonía con lo indicado, cabe traer a colación que sobre el tema de la experiencia, en similar sentido al debatido en este caso, esta División ha señalado que: *"Adicionalmente, no demostró la recurrente que la experiencia que señala se debe establecer en el pliego de condiciones cumpliría con las necesidades de la Administración y se lograría sin problemas la ejecución contractual"*. Ver resolución R-DCP-SICOP-02085-2024 del 18 de diciembre de 2024.

Aunado a lo expuesto, respecto a la presunta restricción a la participación, no se aprecia que la recurrente aportara elementos de convicción que evidencien que el requisito de experiencia es de imposible cumplimiento por la universalidad de potenciales oferentes en el mercado, lo cual pudo haber realizado aportando algún estudio de mercado con datos verificables en ese sentido y no limitarse a indicar que un posible participante -actual adjudicatario- podría cumplirlo, lo que en todo caso tampoco evidenciaría que el requerimiento, única y exclusivamente, lo puede satisfacer ese potencial oferente. Corolario de lo señalado, ante la ausencia de prueba idónea y pertinente que respalde las afirmaciones de la empresa objetante, se estima que el reclamo no cuenta con la fundamentación necesaria para ser acogido y, por tanto, **se rechaza de plano**, conforme a los artículos 87 de la LCGP y 245 del RLGCP.

Respecto al deber de fundamentación y las facultades regulatorias de la licitante, se remite a la resolución de esta Contraloría R-DCP-SICOP-02332-2025, del 11 de diciembre de 2025, donde se recalca que el pliego de condiciones se presume válido y conforme al ordenamiento jurídico, conforme la regla establecida en el artículo 128 de la Ley General de la Administración Pública, por ende, corresponde al recurrente la carga de la prueba para desvirtuar el pliego de condiciones o evidenciar cualquier clase de falencia que este presente de frente a los principios de la contratación pública o bien, a las reglas de la ciencia, la técnica o los principios elementales de justicia, lógica o conveniencia, según lo estatuye el artículo 16 de la ley mencionada.

**2.- OBJECCIÓN NO. 2. SOBRE LAS OFERTAS EN CONSORCIO.** La recurrente señala que en el pliego de condiciones se establece la siguiente cláusula: *"E.1.c Ofertas en consorcio Entre los miembros dicho consorcio podrán completar la experiencia de los puntos anteriores, de alguna de las siguientes formas: 1. Al menos uno de los miembros del consorcio deberá cumplir con un promedio en Inbound, de ciento cincuenta mil (150.000) mil interacciones en dos (2) empresas, en los últimos tres (3) años. De igual manera, al menos uno de los miembros del consorcio deberá cumplir con un promedio en Outbound, de veinticinco mil (25.000) interacciones en dos (2) empresas, en los últimos tres (3) anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas años. 2. Al menos 1 de los miembros del consorcio, deberá cumplir la experiencia solicitada en el punto E.1.a (inbound), y otro de los miembros del consorcio con la experiencia solicitada en el punto E1.b (Outbound) anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas"*.

Sobre el particular, la recurrente aduce que la cláusula introduce condicionamientos que restringen de manera significativa la funcionalidad material del consorcio como mecanismo de integración de capacidades empresariales, toda vez que se establece que la experiencia requerida en materia de interacciones inbound y outbound debe encontrarse concentrada en al menos uno de los miembros del consorcio, impidiendo que dicha experiencia pueda ser acreditada mediante la suma o complementariedad de las capacidades de sus integrantes.

Estima la objetante que lo anterior limita la concurrencia (competitividad del proceso), vacía de contenido la naturaleza integradora del consorcio y, a su vez, es incompatible con lo dispuesto en el artículo 125 inciso d) del RLGCP, el cual permite que dos o más oferentes presenten una oferta conjunta sin necesidad de constituir una nueva persona jurídica y establece que si bien la Administración puede definir requisitos de capacidad y solvencia para cada miembro, ello debe realizarse sin perjuicio de que para cumplir ciertos requisitos se admita la sumatoria de elementos, debiendo indicarse con precisión cuáles requisitos deben ser cumplidos individualmente y cuáles por el consorcio en su conjunto, así como su justificación (enfocada en la verificación de la capacidad técnica para cumplir el objeto contractual), lo que echa de menos en la cláusula y considera que evidencia un problema de razonabilidad y proporcionalidad.

En línea con lo expuesto, la objetante propone que la exigencia cartelaria sea modificada de la siguiente manera: *"En caso de participación mediante consorcio, la experiencia requerida en materia de interacciones inbound y outbound podrá ser acreditada de manera conjunta por los miembros que lo integran, permitiéndose la sumatoria y complementariedad de la experiencia aportada por estos, siempre que el consorcio en su conjunto demuestre el cumplimiento de los siguientes parámetros: a) Haber ejecutado servicios de atención en centros de contacto que, de forma agregada entre los miembros del consorcio, alcancen un promedio mensual mínimo de ciento cincuenta mil (150.000) interacciones inbound en al menos dos (2) empresas dentro de los últimos seis (6) años previos a la fecha fijada para la apertura de ofertas. b) Haber ejecutado servicios de atención en centros de contacto que, de forma agregada entre los miembros del consorcio, alcancen un promedio mensual mínimo de veinticinco mil (25.000) interacciones outbound en al menos dos (2) empresas dentro del mismo periodo. Para efectos de la acreditación de la experiencia, el consorcio deberá indicar en su acuerdo consorcial el miembro o miembros responsables de la ejecución de cada componente del servicio, así como el alcance de su participación operativa, a efectos de verificar la idoneidad técnica correspondiente"*.

Sobre el tema debatido, la licitante, por medio del **oficio No. CC-023-2026**, del 04 de marzo de 2026, señala que la cláusula no contraviene el numeral 125 inciso d) del RLGCP, pues si bien reconoce la validez de la figura del consorcio, no impide a la Administración establecer condiciones técnicas orientadas en la definición de requisitos mínimos que aseguren la idoneidad técnica y operativa de los oferentes como estima realizó en este caso. Agrega que no lleva razón la objetante al afirmar que el pliego de condiciones exige el cumplimiento arbitrario de la experiencia bajo un solo miembro del consorcio, en razón de que es según los apartados E.1.c1 y E.1.c.2, lo que tiene como objetivo concentrar cada área (inbound/ outbound), mitigando así diluir responsabilidad técnica en una acreditación fragmentada. Explica que conforme a los principios de eficacia y eficiencia, el banco está obligado a estructurar requisitos que minimicen riesgos, de forma que la experiencia corresponde a una garantía objetiva de capacidad técnica invariable. Y no se limita la libre concurrencia, ya que la participación en consorcio no se encuentra prohibida ni restringida, únicamente condicionada a la experiencia.

A raíz de lo argumentado, cabe mencionar que el numeral 125 del RLGCP establece que dentro de los tipos de ofertas se pueden presentar las siguientes: *"d) Ofertas en consorcio: Dos o más oferentes podrán participar presentando una oferta en consorcio, sin que ello implique crear una persona jurídica diferente, con el objetivo de cumplir y fortalecer los requisitos dispuestos por la Administración en el pliego de condiciones. Las*

obligaciones que asume cada uno de los miembros que conforman el consorcio, deberán quedar plasmados en el respectivo acuerdo consorcial. La responsabilidad derivada de la participación consorcial es solidaria. Para efecto de los procedimientos será suficiente que una sola de las empresas consorciadas haya sido invitada, para que el grupo pueda participar. Además de lo anterior, **se podrá exigir en el pliego de condiciones, los requisitos de capacidad y solvencia técnica y financiera para cada uno de los miembros del consorcio**, sin perjuicio de que para cumplir ciertos requisitos se admita la sumatoria de elementos. Para esto se deberá indicar con toda precisión cuáles requisitos deben ser cumplidos por todos y cada uno de los integrantes y cuáles por el consorcio” (el resaltado es propio).

La norma transcrita habilita para que en el pliego de condiciones se pueda requerir para cada uno de los miembros del consorcio el cumplimiento de las condiciones que acrediten su capacidad tanto técnica (operativa) como financiera, sin perjuicio de que la Administración pueda aceptar la sumatoria de los elementos, en cuyo caso debe especificarlo, es decir, es una facultad de la licitante de cómo estructurar las exigencias a efectos de poder verificar que cada miembro del consorcio ostenta la idoneidad necesaria para en conjunto prestar el servicio objeto del procedimiento, de forma que fijar combinaciones respecto a la experiencia se encuentra dentro de sus competencias y no implica que deba aceptar la sumatoria.

Ahora bien, la objetante recrimina que la redacción de la cláusula es rigurosa en cuanto a los altos niveles de experiencia para cada miembro del consorcio, por lo que debería permitirse que se acredite por sumatoria; no obstante, no acompaña su dicho de elementos de prueba que constaten que la capacidad técnica requerida por la Administración no se vería afectada con la modificación que plantea o que la solvencia técnica que pretende el banco tener por cumplida con la experiencia requerida constituya una restricción injustificada a la participación. Aspectos esenciales para fundamentar adecuadamente su petición, lo que no se observa que se haya realizado en el caso concreto, por tanto, el reclamo carece de fundamentación y **se rechaza de plano**, en virtud de lo señalado en los artículos 88 de la LGCP y 246 del RLGP.

Sobre la experiencia para los consorcios esta Contraloría General en un proceso similar ha señalado que: “es posible que la Administración defina en el pliego qué requisitos deben ser cumplidos por la integridad de miembros del consorcio y cuáles por alguno de ellos como en este caso, sin que el recurrente haya explicado por qué razón esa experiencia que se pide cumplir por uno de los miembros, resulte de imposible cumplimiento o desproporcionado, sin que sea factible como lo pretende el recurrente liberar la distribución de esa experiencia a la libre voluntad de cada oferente, pues esta solicitud obedece más a un criterio de conveniencia que acorde con la libre participación, de allí que se rechaza de plano el presente extremo de la impugnación por falta de fundamentación”. Ver resolución R-DCP-SICOP-00834-2025 del 16 de mayo de 2025.

El criterio expuesto es aplicable en la especie, dado que la objetante no ha demostrado la desproporción que alega ni tampoco por qué no es posible el cumplimiento de la experiencia requerida para los miembros del consorcio, ni ha acreditado que la cláusula le impide participar, por el contrario, como se indicó el numeral 125 inciso d) del RLGP faculta a la Administración para que defina la forma de cumplimiento de la experiencia. Circunstancias que reafirman que el reclamo carece de la fundamentación necesaria y, en consecuencia, se impone su **rechazo de plano**, de conformidad con los numerales 87 de la LGCP y 245 del RLGP.

**3.- OBJECCIÓN NO. 3. SOBRE LA SEGURIDAD DE DATOS.** La objetante señala que el pliego de condiciones establece: “D.11.c Seguridad de datos Los oferentes deben demostrar pleno cumplimiento con las normativas internacionales aplicables a la seguridad de la información y protección de datos, específicamente: ISO 27001: la solución y los procesos implementados deben estar alineados con los requisitos de la norma ISO 27001, asegurando la gestión sistemática de la seguridad de la información mediante la implementación de controles adecuados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del banco. El contratista deberá proporcionar evidencia documentada de certificación vigente bajo esta norma. **En caso de que algún oferente cuente con una certificación en seguridad de datos, diferente a la ISO 27001, deberá indicarlo y enviar las evidencias respectivas, para que se pueda valorar si la misma es acorde a las necesidades del banco, en materia de seguridad de datos**” (el resaltado es del original).

Sobre la cláusula, la empresa recurrente menciona que a pesar de que se permite presentar certificaciones distintas a la ISO 27001 para el cumplimiento de la seguridad de la información, no se establecen criterios objetivos, parámetros de evaluación comparativos o estándares equivalentes que permitan anticipar el alcance de la valoración que haría la licitante (reglas claras), lo que genera un estado de indeterminación en perjuicio de la seguridad jurídica de los potenciales oferentes al ser un requisito técnico de admisibilidad, lo que podría generar la exclusión discrecional de ofertas, en contravención de los principios de transparencia y libre competencia.

Al respecto, propone que la cláusula se modifique así: “La solución ofertada y los procesos implementados por el contratista deberán encontrarse alineados con los principios y controles de gestión de seguridad de la información establecidos en la norma ISO/IEC 27001, de manera que se garantice la protección sistemática de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Banco mediante la adopción de controles técnicos, organizativos y procedimentales adecuados. El oferente deberá aportar evidencia documental que demuestre la vigencia de certificación bajo la norma ISO/IEC 27001. No obstante, con el fin de promover la participación y reconocer esquemas equivalentes de aseguramiento en materia de seguridad de la información y protección de datos, se admitirán certificaciones similares que acrediten la implementación de controles comparables y un sistema formal de gestión o cumplimiento en dicha materia. **Para estos efectos, se tendrán como certificaciones equivalentes, entre otras, Cyber Essentials, Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), HITRUST CSF, SOC 2 (Service Organization Control 2) y IASME Governance, sin perjuicio de que el oferente pueda aportar otras certificaciones o esquemas de cumplimiento en seguridad de la información.** En tales casos, deberá indicar expresamente la certificación respectiva y remitir la documentación que permita a la Administración verificar su alcance, vigencia y grado de equivalencia técnica respecto de los objetivos de seguridad requeridos” (el resaltado es propio). Por último, solicita que subsidiariamente, se ordene a la Administración incluir los factores, criterios y elementos de valoración que considere relevantes para determinar la aceptabilidad de certificaciones distintas a la ISO 27001, con el fin de dotar de certeza y previsibilidad a este requisito de participación.

Por su parte, la Administración indica que se procederá con la revisión de la cláusula y se planteará ante el Comité de Licitaciones un cambio en la redacción que incorpore las certificaciones que el banco defina según su necesidad, así como la información requerida para validar el cumplimiento por parte de los oferentes, quedando pendiente la aprobación y posterior publicación de los cambios en la plataforma SICOP, por lo que se deberá consultar la última versión del pliego de condiciones. Asimismo, ahonda la licitante que la cláusula será revisada y modificada para establecer de forma clara para los oferentes las certificaciones que serán aceptadas y los atestados a presentar para demostrar el

cumplimiento del requisito. Aunado a ello, señala que lo anterior, se efectuará según la recomendación que emitan los analistas expertos en la materia, en apego a los principios de contratación pública (artículo 8 de LGCP).

En virtud de la respuesta de la Administración, se aprecia que se realiza una aceptación parcial de lo argumentado por la empresa objetante, en tanto señala que se efectuará la revisión del requerimiento cartulario para precisar las certificaciones que puedan catalogarse como equivalentes así como los documentos requeridos para validar su cumplimiento. Sin embargo, rechaza las alternativas que propone la recurrente, al señalar que la modificación se realizará con base en el criterio técnico respectivo.

Por lo anterior, es aplicable la figura del allanamiento, la cual faculta a las partes para la aceptación total o parcial de las pretensiones, según los artículos 89 de la LGCP y 249 de su Reglamento. Así, dada la aceptación de la licitante de que el requerimiento no se encuentra lo suficientemente especificado, debe corregir lo pertinente y darle la adecuada publicidad, de igual forma, se asume que realizó un examen pormenorizado de la conveniencia de lo que plantea, lo cual corre bajo su entera responsabilidad.

En consecuencia, se declara **parcialmente con lugar el extremo del recurso**, se **acepta** en cuanto a que la licitante debe revisar la cláusula y precisarse los criterios que valoraría para estimar como certificaciones equivalentes acordes a la necesidad del banco para efectos de seguridad de los datos, y se **rechaza de plano por falta de fundamentación** en cuanto a la propuesta de modificación que propone la recurrente, al no haber acreditado con elementos objetivos que las certificaciones propuestas son viables y cumplirían a cabalidad con las exigencias de la licitante, así como que con su aceptación no se generaría un riesgo para los intereses que la Administración está llamada a tutelar, lo anterior, de conformidad con lo impuesto por los numerales 87 de la LGCP y 245 del RLGCP.

**4.- OBJECCIÓN NO. 4. SOBRE INDICADORES DE EFICIENCIA Y CALIDAD.** El pliego de condiciones señala lo siguiente: "**E.4.b Indicadores de eficiencia requeridos E.4.b.1. Nivel de servicio** El nivel de servicio representa el porcentaje de interacciones que son respondidas en un tiempo meta previamente establecido. El nivel de servicio mínimo mensual requerido deberá ser de al menos 80%/20 segundos; es decir, el contratista deberá atender el 80% de las interacciones entrantes en veinte (20) segundos o menos. **Esta meta podrá ser modificada cuando el banco lo requiera.** Para efectos de medir el nivel de servicio se contemplarán únicamente las interacciones respondidas por agentes de servicio (agente humano y/o Bot con AI) ; además, no se tomarán en cuenta las interacciones diferidas como email que deben ser respondidas en un periodo máximo de doce (12) horas naturales. **El Banco se reserva el derecho de establecer una meta diferente para las interacciones recibidas por chat, web chat y/o Whatsapp, para lo cual, notificará el proveedor con al menos 30 días hábiles previos.** En el caso de las llamadas se aclara que la medición del indicador se empezará a contar a partir del momento en que un cliente elige la opción del IVR y es atendido por un agente de servicio (agente humano y/o Bot con AI) al que se le asigna la llamada. El cálculo se realizará con la siguiente fórmula: Nivel de servicio= (Interacciones respondidas durante el tiempo meta / Interacciones entrantes) \*100 **E.4.b.2. Tasa de respuesta** La tasa de respuesta es el valor que representa las interacciones atendidas por los agentes de servicio (agente humano y/o Bot con AI) con respecto al número de interacciones recibidas. La tasa de respuesta mínima mensual requerida es de al menos 95%; es decir, el contratista deberá responder al menos el 95% de las interacciones entrantes. **Esta meta podrá ser modificada cuando el banco cuando este lo requiera.** Para efectos de medir la tasa de respuesta se contemplarán únicamente las interacciones respondidas por agentes de servicio (agente humano y/o Bot con AI) incluso las interacciones diferidas. La fórmula para el cálculo de este indicador es: Tasa de respuesta= (Interacciones respondidas/ Interacciones entrantes) \* 100 **E.4.c Indicadores de calidad requeridos** Al inicio de la contratación, el banco medirá los siguientes indicadores de calidad: **E.4.c.1. Indicador general de calidad** El indicador general de calidad es la calificación promedio que el banco otorga al realizar monitoreos de las interacciones que son respondidas por los agentes de servicio. Para realizar esta medición el banco definirá un cuestionario de monitoreo que se hará del conocimiento del contratista con al menos treinta (30) días naturales **previo al inicio de la contratación, o previo a que rija cualquier variación en dicho cuestionario.** Se requiere que el indicador general de calidad sea igual o superior al 90% al mes. **La meta se podrá modificar durante la ejecución contractual.** El cálculo se realizará con la siguiente fórmula: Calidad en los monitoreos = ((ítems del cuestionario cumplidos / total de ítems del formulario) \*100). La medición de este indicador la realizará personal del banco, la muestra a evaluar será representativa de la población en estudio, se podrán realizar monitoreos en línea, por grabación, cliente incógnito o presencial. En el anexo 4 y 5 se da un ejemplo del tipo formulario que se utiliza para realizar esta evaluación. **E.4.c.2. Errores críticos** Este indicador permite identificar las fallas que ocasionan que una transacción entera sea defectuosa. Se requiere en promedio mensualmente la meta del indicador de errores críticos es inferior o igual al 3%, **la meta se podrá modificar durante la ejecución contractual.** El cálculo se realizará con la siguiente fórmula: Errores críticos = ((cantidad de errores críticos detectados / cantidad de evaluaciones realizadas) \*100). La medición de este indicador la realizará personal del banco, la muestra a evaluar será representativa de la población en estudio, se podrán realizar monitoreos en línea, por grabación, cliente incógnito o presencial" (el resaltado es propio). (ver [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-000003-0000100001 [Versión Actual]/ [ F. Documento del Pliego de condiciones ]/ descomprimir 01.Decisión Inicial.zip (10.08 MB)/ abrir archivo 10. Complemento pliego de condiciones Centro de Contacto.

Cuestiona la objetante que la redacción actual introduce una potestad abierta para que la Administración modifique unilateralmente las metas exigidas durante la ejecución contractual, sin definir parámetros técnicos, procedimiento formal (reglas predeterminadas) ni consecuencias económicas asociadas. Agrega que esta configuración genera una afectación directa al principio de libre competencia, en tanto impide a los potenciales oferentes formular su oferta económica bajo condiciones ciertas y estables (traslado de riesgo), e inciden en poder determinar la dotación de personal, la infraestructura tecnológica, la planificación de turnos y la estructura de costos, ante la posibilidad de incrementar las metas.

Aduce la objetante que la cláusula omite prever mecanismos de ajuste contractual en caso de variaciones que impliquen mayores cargas operativas, lo que compromete el equilibrio económico-financiero del contrato, principio estructural de la contratación pública y presupuesto necesario para una competencia efectiva. Aunado a que la Administración concentra simultáneamente la definición del instrumento de medición, la selección de la muestra y la evaluación de resultados, sin establecer parámetros metodológicos mínimos ni mecanismos de validación o contradicción, lo que introduce un margen de discrecionalidad incompatible con la objetividad que debe regir los sistemas de medición contractual.

Sugiere que para los factores E.4.b.1. Nivel de servicio y E.4.b.2. Tasa de respuesta se indique: "**Esta meta podrá ser modificada durante la ejecución contractual únicamente cuando medie justificación técnica, operativa o estadística debidamente motivada por el Banco, la cual deberá ser comunicada previamente al contratista y formalizada mediante la respectiva modificación contractual.** En caso de que la variación implique mayores exigencias operativas, deberá valorarse el impacto en la prestación del servicio y en la estructura económica del contrato, a efectos de

resguardar su equilibrio económico-financiero. (...).” Sobre el factor E.4.c.1. Indicador general de calidad, pide que el cuestionario que se comunique al contratista con al menos treinta (30) días naturales previo al inicio de la contratación, o previo a que rija cualquier variación en dicho cuestionario, la cual deberá encontrarse debidamente motivada y comunicada con la misma antelación y que si la meta podrá ser modificada durante la ejecución contractual únicamente mediante decisión debidamente motivada y formalizada conforme al procedimiento de modificación contractual correspondiente. Asimismo, sobre la medición pide se indique que el contratista tendrá acceso a los resultados de la evaluación y podrá solicitar revisión cuando existan discrepancias razonadas respecto de la aplicación del instrumento o resultados obtenidos. Por último, sobre el factor E.4.c.2. Errores críticos, solicita se indique que la meta podrá ser modificada durante la ejecución contractual únicamente cuando exista justificación técnica debidamente motivada y se formalice la correspondiente modificación contractual. Además, que la definición de error crítico y sus criterios de evaluación deberán encontrarse previamente establecidos y comunicados al contratista.

La Administración por medio del **oficio No. CC-023-2026**, del 04 de marzo de 2026, señala que no lleva razón la recurrente en cuanto a lo alegado, ya que en el pliego de condiciones en los apartados E.4.b.4, E.4.b.5 y E.4.c.7., se estableció relativo al proceso formal para la ejecución de las modificaciones de las metas de la siguiente manera: *“E.4.b.4 Consideraciones importantes respecto a los indicadores de eficiencia El banco comunicará al contratista con al menos treinta (30) días naturales de anticipación, cualquier modificación que requiera realizar a las metas de estos indicadores. La medición de estos indicadores debe realizarla la plataforma tecnológica del contratista de forma automatizada, la información deberá estar disponible en línea vía web para que el personal autorizado por el banco la pueda consultar. E.4.b.5 Se considerarán como casos de excepción para la no aplicación de multas por incumplimiento en los indicadores de eficiencia, las fallas debidamente acreditadas al banco, en su infraestructura tecnológica, canales, servicios o cualquier otro evento que afecte el servicio a brindar a los clientes y que provocan una alteración en el flujo normal de interacciones entrantes. E.4.c.7. Consideraciones importantes respecto a los indicadores de calidad El banco comunicará al contratista con al menos treinta (30) días naturales de anticipación, cualquier modificación que requiera realizar a estos indicadores. Para la medición de los indicadores de calidad se considerarán interacciones entrantes y salientes. El banco se reserva el derecho de incluir o eliminar cualquier indicador de calidad que considere necesario para asegurar la mejor experiencia al cliente. Se considerarán como casos de excepción para la no aplicación de multas por incumplimiento en los indicadores de calidad, las fallas debidamente acreditadas al banco, en su infraestructura tecnológica, canales, servicios o cualquier otro evento que afecte el servicio a brindar a los clientes y que provocan una alteración en el flujo normal de contactos de los clientes. En caso de presentarse tales fallas, el contratista deberá el mismo día informar al fiscalizador del contrato que designe el banco. Asimismo, el día de la falla o como máximo el día hábil siguiente a la presentación del evento, deberá aportar un informe que contenga al menos los siguientes puntos: Fecha de problema. Hora(s) en que se presentó el problema. Causa del problema. Impacto sufrido en los indicadores debido a la afectación presentada. La aceptación o rechazo de lo indicado en el informe para efectos del cobro o no de las multas dependerá que en los elementos indicados en el informe quede demostrado que la afectación en los indicadores se dio por causas ajenas a las responsabilidades del contratista; será potestad del fiscalizador del contrato realizar el análisis del informe y definir el cobro de las multas correspondientes cuando se determine que apliquen”.*

Agrega la licitante que además toda modificación debe estar fundamentada de forma técnica, por la necesidad de operación y/o estratégica de la Administración, y por ningún motivo, podrán ser antojadizas, según el principio de mutabilidad del contrato, establecido en el artículo 8 la LGCP. Sobre los mecanismos de ajuste contractual, y el equilibrio económico-financiero del contrato, destaca que en el pliego de condiciones establece en el inciso G.6. Revisión de precios, los procedimientos bajo los cuales se procederá a posibles reajustes de precios solicitados por el contratista, conforme a la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, así como, el Reglamento para el Reajuste de Precios en los Contratos de Obra Pública y la Revisión de Precios en los Contratos de Bienes y Servicios, Decreto Ejecutivo N° 44937-H-MICITT-MIDEPLAN.

Por último, sobre el margen de discrecionalidad incompatible con la objetividad, señala la Administración que no lleva razón la recurrente por cuanto en el pliego de condiciones se indicó en el apartado E.4.c.1. que para realizar esta medición el banco definirá un cuestionario de monitoreo que se hará del conocimiento del contratista con al menos treinta (30) días naturales previo al inicio de la contratación, o previo a que rija cualquier variación en dicho cuestionario, así como que en el anexo 4 y 5 se da un ejemplo del tipo formulario que se utiliza para realizar esta evaluación. Aunado a que en el inciso E.4.c.6. se define para conocimiento de todos los oferentes, la fórmula que se utilizará para calcular el tamaño de la muestra de los indicadores, que se calculan por medio de monitoreos, todo lo expuesto para que el banco pueda verificar que el contratista cumple con los requerimientos de servicio definidos, en virtud del interés público que se pretende promover con esta contratación.

Respecto a lo discutido, como primer aspecto a señalar, es que lo alegado por la objetante no constituye una restricción a la participación, por cuanto el reclamo versa sobre aspectos relevantes de cara a la ejecución contractual. En este sentido, no ha acreditado la recurrente cómo lo establecido en los indicadores de eficiencia y calidad le impiden cotizar de forma certera y completa el objeto de este procedimiento licitatorio, lo cual en razón de la carga de la prueba que pesa sobre quien activa la vía recursiva, debe sustentarse con el relativo ejercicio argumentativo y probatorio, conforme a los numerales 88 de la LGCP y 246 del RLGCP. Por lo que ante su ausencia, se **rechaza de plano** este extremo del reclamo por falta de fundamentación.

Aunado a ello, en los apartados E.4.b.4, E.4.b.5 y E.4.c.7., G.6. y E.4.c.6. se estableció que el banco comunicará al contratista con al menos treinta días naturales de anticipación, cualquier modificación que requiera realizar a las metas de los indicadores, las excepciones para la no imposición de sanciones económicas (trámite) y la metodología para realizar la evaluación de los indicadores de eficiencia y calidad, así como lo relativo al reajuste de precios. Aspectos que se constatan y se encuentran regulados en el pliego de condiciones, los cuales la recurrente no ha desvirtuado su contenido ni tampoco ha demostrado cuáles mecanismos de validación o contradicción deben incorporarse así como su debida justificación, todo ello con la prueba pertinente de respaldo. Cabe señalar, que es deber de quien recurre aportar los elementos de convicción en que funde sus pretensiones y cuando discrepe de los análisis de la Administración (dada la presunción de validez del pliego de condiciones), debe rebatirlos razonablemente así como aportar la prueba idónea que apoye su tesis argumentativa, de acuerdo con lo estipulado en los numerales 88 de la LGCP y 246 del RLGCP, en cuya ausencia, el resultado es que el reclamo carezca de la fundamentación debida, como acontece en este caso, por lo tanto, **se rechaza de plano**, conforme los artículos 87 de la LGCP y 245 del RLGCP.

Ahora bien, cuestiona la objetante que la redacción actual introduce una potestad abierta para que la Administración modifique unilateralmente las metas exigidas durante la ejecución contractual, sin definir los parámetros técnicos. Ante lo cual, es menester apuntar que, si bien licitante durante la fase de ejecución contractual se encuentra facultada para realizar las modificaciones que estime pertinentes para lograr una mejor satisfacción del interés público y para ello debe seguir las pautas fijadas en la normativa aplicable, se observa que la disposición consistente en que las metas podrán ser modificadas cuando el banco lo requiera, genera incertidumbre o incerteza acerca de los criterios que se utilizarán para dichos cambios, en contraposición a lo establecido en el numeral 90 del RLGCP, respecto a que el pliego debe establecer las condiciones para la ejecución contractual, las cuales se trasladaran al contrato y podrán ser exigibles en la fase de ejecución contractual, lo que es particularmente relevante de cara a la posible imposición de sanciones económicas ante una prestación del servicio no acorde a los estándares previamente fijados.

Por lo que en aras de dotar de mayor precisión el pliego de condiciones y en aplicación del principio de seguridad jurídica, **se acepta parcialmente el reclamo** y se ordena a la Administración definir bajo cuáles elementos objetivos eventualmente realizaría la modificación de las metas de los indicadores de eficiencia y calidad, lo cual puede efectuarse con apoyo de criterio técnico o modificando los apartados respectivos del pliego de condiciones, en todo caso, a la modificación derivada de lo anterior, debe extenderle la correspondiente publicidad, para que sea de conocimiento de potenciales oferentes.

Por tanto, se declara **parcialmente con lugar** este extremo del recurso, se **acoge** en cuanto a que debe la licitante precisar lo indicado y se **rechaza de plano por falta de fundamentación** en cuanto a los demás aspectos, conforme se expuso en el presente apartado.

**III.- CONSIDERACIONES DE OFICIO. 3.1.- Modalidad según demanda.** En el caso, resulta oportuno advertir que por medio del histórico de consumo en esta modalidad la Administración determina el presupuesto estimado; así como, el procedimiento ordinario que se seguirá en el concurso (tanto como un tope autoimpuesto o si se deja abierto en cuyo caso se aplica una licitación mayor). De esa forma, debe existir una correcta planificación de las necesidades que se deben suplir y la debida presupuestación, lo que implica la acreditación de la existencia del contenido presupuestario previo a promover los concursos, siendo que existe un binomio inseparable entre las necesidades públicas identificadas que deban ser suplidas junto a los fondos públicos con los que se contará para hacerle frente a las mismas. Así entonces, aún y cuando se trata de una contratación de entrega según demanda, la acreditación del contenido presupuestario estimado debe incluirse en el expediente de contratación para conocimiento de los potenciales oferentes (resolución R-DCP-SICOP-00701-2025).

**3.2.- 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.

**3.3.- Razonabilidad del precio bajo la nueva LGCP.** La verificación de la razonabilidad del precio prevista como un deber de la Administración en el artículo 41 LGCP tiene sustento en el principio de eficiencia mismo y en la gestión de los riesgos de que los precios cotizados en el procedimiento de concurso no distorsionen la ejecución contractual al punto de llevar la contratación a incumplimiento. El precio como elemento sustantivo desde la apertura de ofertas, no sólo tiene implicaciones en la sana economía de los fondos públicos y la mejor inversión de ellos en la selección de ofertas más idóneas, sino que necesariamente garantiza el principio de igualdad desde su comparación partiendo del respeto de los elementos del objeto contractual precisados en el pliego y del dimensionamiento de las obligaciones que impone el ordenamiento jurídico, por lo que la verificación de su razonabilidad es vital para el sistema de contratación pública.

Considerando que este órgano contralor mediante el ejercicio de sus competencias en materia de impugnación ha encontrado diferentes prácticas sobre la valoración de razonabilidad del precio que en algunos casos incumplen o se apartan parcialmente de lo dispuesto en la normativa vigente, las cuales ha enmendado cuando las condiciones de la impugnación y su fundamentación lo permiten, se estima importante reiterar algunos conceptos sobre la valoración de razonabilidad. Así entonces, este órgano contralor estima oportuno realizar una serie de consideraciones oficiosas sobre el tema en términos preventivos, sin que implique que se ha realizado un análisis de las cláusulas que regulan el tema en el pliego impugnado (ni que el tema no se haya abordado apropiadamente) o un estudio del tema que trascienda la discusión de los aspectos expuestos en el recurso.

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

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

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

Así entonces, también el establecimiento de rangos de tolerancia o bandas se define desde una etapa temprana previa a la recepción de ofertas según el artículo 34 LGCP y por ende no resulta posible considerar las ofertas recibidas en el concurso para efectos de razonabilidad (R-DCA-SICOP-01408-2023 de 15 de noviembre de 2023). Así entonces, entre otros casos, mediante la resolución R-DCP-SICOP-01342-2024 de 02 de setiembre de 2024, se indicó sobre el tema: "Al respecto, estima este órgano contralor que de la lectura del artículo 34 de la LGCP que indica que los precios de referencia para determinar los precios excesivos o ruinosos deben establecerse de previo a la estimación de la contratación y el artículo 44 del RLGCP que dispone que el rango de tolerancia debe quedar definido en el pliego de condiciones, se desprende que el

desarrollo del análisis de razonabilidad se basa en los insumos que tenga la Administración al momento de realizar las lecturas de mercado, por lo que sin perjuicio de que la normativa a futuro puede considerar en la razonabilidad del precio las ofertas recibidas en el concurso, no es una posibilidad prevista con la reforma integral y no podría ser considerada por la Administración en el nuevo estudio que realizará. En ese sentido, la mayor profundidad y análisis en la etapa regulada bajo el artículo 34 LGCP resulta fundamental para que el precio de referencia refleje la realidad del mercado y las necesidades de la Administración, en dónde -se insiste- el banco de precios es un insumo más y no la única posibilidad según la realidad y necesidades de la Administración, pero no incluye los precios de las ofertas recibidas en el concurso, todo lo cual podría ser variado a futuro bajo los ejercicios de mejora regulatoria y lecturas técnicas que realicen las instancias competentes.”

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

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

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

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

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

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

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

## 5. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	YENSY JOSETTE HERRERA PARRA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	17/03/2026 14:31	<b>Vigencia certificado</b>	10/07/2025 09:12 - 09/07/2029 09:12
<b>DN Certificado</b>	CN=YENSY JOSETTE HERRERA PARRA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=YENSY JOSETTE, SURNAME=HERRERA PARRA, SERIALNUMBER=CPF-01-1645-0428		
<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>	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	17/03/2026 14:50	<b>Vigencia certificado</b>	29/11/2023 09:19 - 28/11/2027 09:19
<b>DN Certificado</b>	CN=EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=EDGAR RICARDO, SURNAME=HERRERA LOAIZA, SERIALNUMBER=CPF-01-0884-0876		

**CA Emisora**

CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017

**6. Notificación resolución****Fecha/hora máxima  
adición aclaración**

20/03/2026 23:59

**Número resolución**

R-DCP-SICOP-00470-2026

**Fecha notificación**

17/03/2026 15:16