



Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	JORGE ALBERTO CARMONA JIMENEZ		
Fecha/hora gestión	24/04/2026 13:25	Fecha/hora resolución	24/04/2026 14:19
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000000700
* Tipo de resolución	Resolución de admisibilidad		
Número de procedimiento	2026LY-000001-0018000001	Nombre Institución	OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL SOCIEDAD ANÓNIMA
Descripción del procedimiento	Renovación Central Telefónica y Centro de Contactos		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122026000000420 <input checked="" type="checkbox"/> Línea 1	10/04/2026 07:16	Daniela Tijerino Isaza	REDES FUSIONET SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano por i	Por falta de fundame	No aplica

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

3. *Resultando

I. 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 8122026000000420 - REDES FUSIONET SOCIEDAD ANONIMA

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

II. SOBRE LA ADMISIBILIDAD. Para el análisis de la presente acción recursiva, resulta necesario indicar que la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A (en adelante la Administración) ha promovido el procedimiento de Licitación Mayor No. 2026LY-000001-0018000001 para la *“Renovación Central Telefónica y Centro de Contactos”* acto declarado infructuoso por la entidad licitante según su artículo No. 3 de la sesión ordinaria No. 516, celebrada el día 26 de marzo del 2026, oficio No. DIRA-CL-0011-2026 de esa misma fecha (ver *“Acto Final”*). Ahora bien, es necesario determinar si la acción recursiva interpuesta en contra de la decisión adoptada por la Administración se presenta debidamente fundamentada. Para lo anterior, resulta esencial observar lo establecido en el artículo 87 de la Ley General de Contratación Pública, el cual respecto al recurso de apelación, dispone lo siguiente: (...) *“Será rechazado de plano, por improcedencia manifiesta, cuando el recurrente no cuente con legitimación o no acredite su mejor derecho, el recurso se presente sin fundamentación o gire sobre argumentos precluidos”*. En relación con el deber de fundamentación, el numeral 88 de la Ley General de Contratación Pública dispone: *“Los recursos se presentarán debidamente fundamentados y con la prueba idónea, con invocación de los principios de la contratación pública y normas infringidas. Se deberá indicar la infracción sustancial del ordenamiento jurídico que se alegue como fundamento de la impugnación. Junto con el recurso deberán aportarse los estudios técnicos que desvirtúen los criterios en que se sustente el acto impugnado”*. Además, debe considerarse que el artículo 262 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública dispone lo siguiente: *“El escrito de apelación deberá indicar con precisión la infracción sustancial del ordenamiento jurídico que se alega como fundamento de la impugnación (...) El apelante deberá aportar la prueba en que se apoyen sus argumentaciones, y cuando discrepe de los estudios que sirven de motivo para adoptar la decisión, deberá rebatir en forma razonada tales estudios, aportando los dictámenes y estudios emitidos por profesionales calificados en la materia que se impugna”*. En consecuencia, siendo que es sobre el apelante en quien recae la carga de la prueba considerando que el acto final está cobijado de una presunción de validez que requiere ser desvirtuado por la parte disconforme, se entrará a analizar la fundamentación de la acción recursiva.

III) SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO REDES FUSIONET S.A. Criterio de División. Para el análisis del presente caso, conviene indicar que según el pliego de condiciones en su cláusula 4.1, la licitación tiene como fin la *“Contratación de una empresa para que suministre, instale, configure y ponga en operación una solución de Centro de Contactos que le facilite a la Operadora ofrecer a sus clientes servicios multicanal llamadas de voz, correo electrónico, Chat, Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y grabación de llamadas mediante una única interface de agente y un único ambiente de reportes y monitoreo que permita al personal de Popular Pensiones gestionar de manera integrada las interacciones con los clientes, mediante los canales indicados.”* y dentro de las especificaciones técnicas de observancia para los oferentes, establece, entre otras cosas, lo siguiente: *“5.3.3.8. Suscripción con Inteligencia Artificial (...) 5.3.3.9 Acerca de los costos por SMS/ a) Se deberá detallar el costo unitario por SMS enviado, así como los costos por paquetes mensuales de: •10,000 SMS•50,000 SMS•100,000 SMS.”* (ver *“Ingreso del pliego de condiciones”*).

Ahora bien, se tiene que el recurrente Redes Fusionet en su oferta económica en lugar de ofrecer paquetes mensuales de 10.000, 50.000 y 100.000 SMS según lo exigido por el pliego de condiciones, presenta el costo unitario de paquetes mensuales de 10.000, 20.000 y 50.000 SMS, y de integración con inteligencia artificial de 10.000, 20.000 y 50.000 créditos (ver *“Resultado de la apertura”*).

Conforme lo anterior, se verifica la solicitud de subsanación No. 1124144 del 20 de febrero de 2026 donde la Administración mediante el oficio No. DTC-080-2026, instruye al recurrente a detallar sus costos según lo establecido en la cláusula 5.3.3.8 pues *“Solo indica costo por créditos, aclarar el funcionamiento de los créditos mensuales”*, y para la cláusula 5.3.3.9 *“Favor aclarar el funcionamiento los paquetes, ¿en caso de que no se consuman en el mes se puede utilizar al mes siguiente?”* En respuesta de lo anterior, la empresa Redes Fusionet, en relación con la disposición de la cláusula 5.3.3.8, señala lo siguiente: *“De conformidad con el cuadro presentado en la oferta, específicamente en el apartado “Integración con Inteligencia Artificial”, el modelo de cobro se basa en paquetes de créditos disponibles en presentaciones de 10.000, 20.000 y 50.000 créditos. Dichos créditos no son acumulables para el mes siguiente.”* Y para atender la disposición de la cláusula 5.3.3.9 responde: ***“Se aclara que los créditos incluidos en cada paquete corresponden al mes en curso y solo se podrán usar dentro del mismo mes.”***(Destacado del original) (ver *“Listado de solicitudes de información”*).

De tal manera, conforme lo expuesto por Redes Fusionet, se tiene que el modelo de costos y el funcionamiento de los créditos opera mediante paquetes mensuales de 10.000, 20.000 y 50.000 créditos, pero subrayó que, bajo las políticas de licenciamiento del fabricante, estos no son acumulables y expiran al finalizar el mes en curso si no son utilizados.

De tal manera, la Administración en los oficios No. DIRTI-0196-2026 del 16 de marzo de 2026 y No. DIRTI-0211-2026 del 24 de marzo referidos en la Resolución Administrativa No. 054-2026 del 27 de marzo de 2026, en relación con la oferta del recurrente Redes Fusionet dentro de lo destacable, indicó: *“Incumplimiento N.º 1 – Desajuste objetivo entre el cuadro base del pliego y los paquetes efectivamente ofertados para SMS e interacción con IA./Del “Cuadro de precios para ofertar” se desprende que la Administración solicitó expresamente paquetes de 10.000, 50.000 y 100.000 tanto para SMS como para interacciones con inteligencia artificial (...) Sin embargo, en la oferta completa de Fusionet y en su respuesta de subsanación, la lógica comercial se desarrolla sobre paquetes de 10.000, 20.000 y 50.000. Esta discordancia no es un detalle semántico: impide una comparación homogénea con el formato requerido, pues sustituye una presentación exigida (100.000) por otra no pedida (20.000). Al tratarse de rubros variables de consumo, la alteración del paquete incide directamente en el precio comparable y en la proyección anual del servicio. Por ello, el defecto trasciende la esfera formal y afecta la estructura misma de la oferta económica (...) Así mismo el oferente en su subsanación indicó que los cálculos realizados para la presentación de la oferta fueron con 100 usuarios, siendo que el pliego de condiciones estableció que eran 110./ Incumplimiento N.º 2 – Falta de apego al formato obligatorio del cuadro económico en rubros de consumo variable./ La propia subsanación de Fusionet explica que el modelo del fabricante utiliza paquetes de créditos en presentaciones de 10.000, 20.000 y 50.000, y que dichos créditos son no acumulables. Esa explicación puede ser técnicamente válida desde la lógica del fabricante, pero no corrige el hecho de que el pliego exigía cotizar con otra estructura. En contratación pública, el oferente no puede sustituir unilateralmente el formato de la Administración por el de su modelo comercial interno si con ello se pierde comparabilidad objetiva./ Conclusión sobre Fusionet./ La causa de exclusión más robusta es el incumplimiento objetivo del formato del cuadro económico en los paquetes de SMS e IA. Ese desajuste hace que la oferta no sea plenamente comparable con el requerimiento del pliego de condiciones lo cual genera un desajuste hace que la oferta no sea plenamente comparable con el requerimiento del pliego de condiciones y que el precio no fue presentado según la estructura exigida.”* (ver *“Resultado de la solicitud de verificación o aprobación recibida/ Informe de recomendación de Acto Final”*). De tal manera, se observa que la Administración estima incumplimiento la propuesta de Redes Fusionet al ofrecer paquetes de mensajería en una cantidad distinta a la requerida en el pliego de condiciones ya que el pliego precisó cotizar *“paquetes de 10.000, 50.000 y 100.000 tanto para SMS como para interacciones con inteligencia artificial”* como *“la causa de exclusión más robusta”*. Y si bien la Administración reconoce que lo anterior puede obedecer a una cuestión técnica *“desde la lógica del fabricante”*, añade que *“no corrige el hecho de que el pliego exigía cotizar con otra estructura”*.

Aunado a lo anterior, se debe considerar adicionalmente que los créditos no son acumulables, extremo que se confirma en la respuesta de Redes Fusionet S.A. a la solicitud de subsanación No. 1124144, así como en lo vertido por la Administración en los oficios No. DIRTI-0196-2026 y No. DIRTI-0211-2026, ambos citados en la Resolución Administrativa No. 054-2026.

Asentado lo anterior, este órgano contralor estima que el recurrente incurre en falta de fundamentación. Si bien el apelante indica que ofrece un *“costo por unidad de crédito de IA o SMS”* no acredita mediante prueba idónea conforme lo establece el artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública y artículo 246 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, por qué a su consideración el tamaño del paquete *“resulta irrelevante en cuanto al objeto del servicio”* de manera tal que igualmente le permitía satisfacer la necesidad de la licitante.

Dicha omisión es sustancial, por cuanto la configuración dispar de los paquetes impide a la institución verificar si el costo unitario se mantendría o disminuiría en el volumen de 100.000 unidades requerido, lo cual obstaculiza la determinación del verdadero aprovechamiento del precio en función de la economía de escala que el pliego buscaba asegurar. Esta responsabilidad de acreditar la equivalencia económica recae exclusivamente sobre el oferente. Finalmente, siendo que la carga de la prueba le corresponde al recurrente, este omitió explicar por qué la variación de los paquetes resulta intrascendente, especialmente cuando la propia empresa confirmó que los créditos no son acumulables y caducan al finalizar el mes en curso; condición que ante la consulta de la Administración mediante el oficio No. DTC-080-2026 refuerza la relevancia técnica del tamaño del paquete solicitado, pues cualquier diferencia en el volumen impacta directamente en el aprovechamiento real del recurso y en el precio efectivo que terminaría pagando la entidad licitante, aspecto no desvirtuado por el recurrente. Sobre el análisis de trascendencia que le corresponde al apelante, mediante la Resolución No. R-DCP-SICOP-01772-2025 del 23 de septiembre de 2025, esta Contraloría General indicó: "(...) todo recurrente, al momento de interponer su recurso, se refiera a los incumplimientos señalados en su contra, si es que los hubiere, acreditando la intrascendencia del motivo de su exclusión; pero este deber se traduce no solo en argumentar por qué no lleva la razón la Administración en la determinación del incumplimiento, sino que además debe demostrar de forma fehaciente cómo es que su oferta se ajusta al pliego de condiciones y cómo le permite satisfacer la necesidad de la Licitante. Sobre esta línea se ha referido anteriormente este órgano contralor indicando lo siguiente: (...) En cuanto al análisis de trascendencia de un incumplimiento, lo expuesto anteriormente para el caso concreto, adquiere relevancia pues conforme a los principios de eficiencia y eficacia que aplican a las compras públicas, la contratación pública se encamina a la satisfacción de las necesidades de forma oportuna, razón por la cual el análisis de la trascendencia de un incumplimiento, se debe realizar no sólo de frente a los principios señalados, sino al de transparencia y conservación de las ofertas, para el fin último que es la consecución de las necesidades públicas o el interés público inmerso en la contratación que se promueve. De manera que la exclusión de una oferta en un concurso sólo podría darse cuando ésta presente incumplimientos sustanciales o intrascendentes, que contrastan con los principios de la contratación pública y la consecución del interés general (...) Para este órgano contralor la omisión del análisis de trascendencia reviste de un vicio sustantivo del acto frente a la exclusión indebida de una oferta o también frente a la adjudicación de una oferta con un débil o nulo análisis, por lo que el deber de fundamentación del recurso exige no sólo alegar un incumplimiento sino también desarrollar en qué consiste su trascendencia para el cumplimiento del fin público..." Resolución No. R-DCP-SICOP-00007-2024 (...) Como puede observarse de la anterior transcripción, este órgano contralor ha sido enfático en el deber de los recurrentes de analizar y acreditarla trascendencia, o no, de un determinado incumplimiento, de frente no solamente a la presunción de validez del acto final sino además en tutela de los principios de eficiencia y eficacia y el resguardo del principio de conservación de las ofertas./ De esta forma, si bien la Administración cuenta con un deber para motivar los actos finales, frente a la presunción de validez del acto final, la carga de la prueba recae directamente en el recurrente, quien debe demostrar que el incumplimiento señalado en su contra (cuando haya sido declarado inelejible) o en contra de la adjudicataria (cuando impute incumplimientos en su contra), debe ser acreditado frente a la trascendencia y la posibilidad de satisfacer la necesidad de la Administración, aportando prueba idónea que le permita acreditarlo."

Por consiguiente, si bien el recurrente alega que la declaratoria de infructuosidad se fundamentó en términos genéricos, dicho argumento no le releva de su obligación legal de demostrar técnicamente por qué considera irrelevante haber cotizado paquetes de mensajería con una configuración distinta a la exigida en el pliego de condiciones. En esa línea le correspondía al apelante acreditar mediante prueba idónea que su oferta no solo era equivalente desde una perspectiva económica y técnica, sino que garantizaba la satisfacción integral del fin público perseguido con la contratación, obligación que no se cumple con la sola afirmación subjetiva de que el tamaño del paquete carece de importancia. Por las razones expuestas este recurso se **rechaza de plano** por falta de fundamentación.

5. Aprobaciones

Encargado	MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	24/04/2026 13:37	Vigencia certificado	16/02/2026 13:52 - 15/02/2030 13:52
DN Certificado	CN=MARCO ANTONIO LOAICIGA VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=MARCO ANTONIO, SURNAME=LOAICIGA VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-03-0425-0430		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	24/04/2026 13:40	Vigencia certificado	29/11/2023 09:19 - 28/11/2027 09:19
DN Certificado	CN=EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=EDGAR RICARDO, SURNAME=HERRERA LOAIZA, SERIALNUMBER=CPF-01-0884-0876		
CA Emisora	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

Encargado	KAREN MARIA CASTRO MONTERO	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	24/04/2026 14:19	Vigencia certificado	05/02/2026 13:12 - 04/02/2030 13:12
DN Certificado	CN=KAREN MARIA CASTRO MONTERO (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=KAREN MARIA, SURNAME=CASTRO MONTERO, SERIALNUMBER=CPF-04-0181-0227		
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	29/04/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-00663-2026	Fecha notificación	24/04/2026 14:20