

## Emitir resolución de recursos

### 1. Generar resolución de recursos

Digitador	Rosaura Garro		
Fecha/hora gestión	21/05/2026 12:37	Fecha/hora resolución	21/05/2026 14:58
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	807202600000884
* Tipo de resolución	Resolución de Fondo		
Número de procedimiento	2025LY-000005-0005900001	Nombre Institución	JUNTA ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO NACIONAL
Descripción del procedimiento	Gestión de la Mesa de Ayuda		

### 2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122026000000247 <input checked="" type="checkbox"/> Línea 1	24/02/2026 09:18	LUIS EDUARDO MATAMOROS GONZALEZ	SOPORTEXP ERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	Por el fondo	Se anula Acto Final

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

### 3. \*Resultando

I. Que mediante auto No. 805202600000334 de fecha 06 de marzo de 2026 a las 07:51 a.m., esta División otorgó audiencia inicial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

II. Que mediante auto No. 805202600000424 del 24 de marzo de 2026 a las 08:08 a.m., esta División confirmó audiencia especial a las partes. Dicha audiencia fue atendida mediante escritos incorporados al expediente de la apelación.

III. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley General de Contratación Pública, siendo facultativa la audiencia final, se consideró que no era necesario otorgar audiencia final a las partes, en vista de que durante el trámite del recurso se tenían todos los elementos necesarios para su resolución.

IV. Que mediante auto No. 8052026000000658 de fecha 07 de mayo de 2026 a las 7:55 a.m., se prorrogó el plazo para resolver el recurso de apelación interpuesto.

V. 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 8122026000000247 - SOPORTEXPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA

**I. SOBRE EL CONCURSO.** La Junta Administrativa del Registro Nacional promovió la Licitación Mayor No. 2025LY-000005-0005900001 para la contratación de "Gestión de la Mesa de Ayuda", en la que resultó adjudicataria la empresa Componentes El Orbe S.A., por un monto de 475.874.913,36 colones.

**II. 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.

**III. SOBRE LA LEGITIMACIÓN DEL RECURRENTE. 1) Sobre los señalamientos de la empresa adjudicataria. Criterio de la División:** En el caso concreto, se observa que al atender la audiencia inicial conferida mediante auto No. 805202600000334 de fecha 06 de marzo de 2026 a las 07:51 a.m., la empresa Componentes El Orbe S.A. imputó incumplimientos en contra de la propuesta de la empresa recurrente. Al respecto, debe recordarse que el plazo legal para atender dicha audiencia, de conformidad con el numeral 263 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, es de ocho días hábiles, es decir que tanto la Administración como el adjudicatario tenían tiempo para contestar la audiencia hasta el 18 de marzo de 2026. Sin embargo, la respuesta de la empresa Componentes El Orbe S.A. ingresó el 19 de marzo de 2026 a las 10:46 a.m., fuera del plazo establecido. Aunado a lo anterior, en el escrito no se hace un ejercicio en el que se acredite la imposibilidad de presentarlo dentro del plazo. Por lo que, para efectos de la presente resolución, dichos argumentos no serán tomados en cuenta, al resultar extemporáneos.

**IV. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO. 1) Sobre su exclusión. Criterio de la División:** Sobre la descalificación del recurrente, se tiene que la Administración determinó lo siguiente: *"En el Sistema Digital Unificado, muy claramente se indica que, para la presente contratación administrativa, se requiere que la vigencia de las ofertas presentadas por las proponentes, cuenten con un mínimo de ciento veinte (120) días hábiles. [...] La oferente expresa en su plica, que la vigencia de su oferta es por el plazo de noventa (90) días naturales. [...] al ser el plazo de vigencia de la oferta un elemento esencial el cual no puede ser subsanado, que, la oferta no cumple con lo requerido, tomando en cuenta de igual forma que las ofertas deben de gozar de la validez y el vigor durante todo el tiempo que dure el proceso a legar (sic) a tener una adjudicación en firme."* ([3. Apertura de ofertas], Estudio técnicos de las ofertas, Resultado de verificación, Documento: Calificación ofertas Gestión Mesa de Ayuda. FIRMADO.pdf (443.47 KB)). Al respecto, corresponde indicar que el pliego de condiciones dispone lo siguiente: **"Vigencia / 120 Días hábiles"**. Sobre lo anterior, en la oferta de la empresa recurrente se observa la siguiente indicación: **"Vigencia de la oferta: 90 días naturales"** ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: SOPORTEXPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Oferta Economica.pdf). Considerando lo anterior, la Administración determinó la descalificación en los términos previamente referidos. No obstante lo anterior, el numeral 119 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública regula lo siguiente: *"Con el solo sometimiento de la oferta en tiempo, se entiende aceptado el plazo de vigencia de la oferta establecido en el pliego de condiciones y durante las diferentes etapas del procedimiento. Si hubiera alguna inconsistencia, la Administración hará la prevención durante la fase de subsanación de las ofertas."* Así las cosas, no se requiere que el oferente manifieste un plazo de vigencia de la oferta, puesto que la misma norma indica que con la simple presentación de la oferta, se tiene por aceptado el plazo establecido en el pliego de condiciones. Asimismo, la normativa contempla que, en caso de inconsistencia, la Administración debe hacer una solicitud de subsanación, lo que no aconteció en el caso concreto. Por el contrario, se observa que la empresa recurrente de oficio presentó una subsanación, en la que expuso: *"[...] se subsana el aspecto sobre la vigencia de la oferta. / 1. Se confirma la anuencia a mantener la vigencia de 120 días e incluso, extenderla al plazo que la Administración lo requiera, tal cual lo indica el punto 1.5 del pliego de condiciones [...]"* ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: SOPORTEXPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA, Consulta de subsanación/claración de la oferta, Número de documento: 724202600000003, Documento: Autosubsane, Aclaración de oferta.pdf [0.32 MB]). Sin embargo, la Administración no consideró dicha información al momento de resolver la descalificación de la empresa recurrente. Por lo que, se estima que lleva razón la empresa Soportexperto.com S.A. al indicar, con la acción recursiva, que existió un vicio al excluir su oferta. Ahora, con la respuesta a la audiencia inicial, la Administración manifiesta que: *"Rectifica esta Administración, pues se recuerda que, con la sola presentación de la plica, se entiende que hay una manifestación inequívoca de voluntad del oferente para contratar con la Administración sometiéndose plenamente al ordenamiento jurídico, las reglas del pliego de condiciones y a cumplir con la seguridad social [...]"*. Siendo así, se visualiza que la Administración se ha allanado a las pretensiones del recurrente sobre este punto del recurso de apelación. En consecuencia de lo expuesto y en consonancia con el artículo 249 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, procede declarar **con lugar** este extremo del recurso.

**2) Sobre el certificado de ciberseguridad. Criterio de la División:** En el caso concreto, el apelante indica que los títulos de los técnicos inicialmente solo indican 6 horas de formación y posteriormente se le permitió una subsanación ilegal para corregir el requisito de admisibilidad, manipulando los títulos. Al respecto, se tiene que el pliego de condiciones dispone lo siguiente: **"8.2.3. Sobre los Técnicos de la Mesa de Ayuda: [...] 8.2.3.2 Formación: [...] c) Contar con un (1) curso o certificación en Ciberseguridad con una duración mínima de 16 horas. Junto con la oferta deberá aportarse el título con el nombre de la empresa o institución que lo acredita, y en el caso del curso el total de horas de duración."** En atención a lo requerido, con la oferta, se indicó lo siguiente: **"c) Entendemos, cumplimos y aceptamos. Contar con un (1) curso o certificación en Ciberseguridad con una duración mínima de 16 horas. Junto con la oferta deberá aportarse el título con el nombre de la empresa o institución que lo acredita, y en el caso del curso el total de horas de duración. Ver anexo "Certificados del Personal"** ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Oferta CEO-Junta Adm del RN 2025LY-00000-Firmado.pdf). Aunado a lo anterior, se aportaron títulos de la empresa Capacita Expertos en Especializar, suscritos a nombre de Roberto Avendaño García, en su condición de Ingeniero en Sistemas, en los que se certifica la culminación del programa de *"Fundamentos de Ciberseguridad (escudo digital)"* a favor de Christopher Barboza Mora, Roberto Zambrana Serrano, Luis Brenes Ilima, Juan Diego Cruz Morales, Christian Sandoval Gómez y Ronny Fernández Jiménez, con una duración de 6 horas ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Anexos-Certificados del Personal.rar). Posteriormente, la Administración le previno lo siguiente: **"Estos certificados indican un tiempo menor al mínimo requerido. Debe subsanar aportando lo solicitado en el punto C)." (2. Información de Pliego de condiciones), Resultado de la solicitud de Información, Nro. de solicitud: 1077682, Documento: Prevención Técnica El Orbe Gestión Mesa Ayuda.pdf (371.27 KB)). De conformidad con lo requerido, el oferente aportó nuevos títulos de la empresa Capacita Expertos en Especializar, suscritos a nombre de Roberto Avendaño García, en su condición de Ingeniero en Sistemas, en los que se certifica la culminación del programa de *"Fundamentos de Ciberseguridad (escudo digital)"* a favor de Victor Gamboa Solano, Esteban Campos Castro, Jacqueline Pamela Oviedo Segura, Esther Esquivel Angulo, Freddy Román Vega, Gabriel Ruiz Rodríguez, José David Esquivel Chacón, Juan Diego Cruz Morales, Luis Brenes Ilima, Luis Santiago Vega Mora, Cristopher Núñez Segura, Marco Mesén Sandí, Christian Sandoval Gomez, Christopher Barboza Mora, Roberto Zambrana Serrano, Ronny Fernandez Jiménez y Dayanna Sánchez Espinoza, con una duración de 16 horas ([2. Información de Pliego de condiciones), Resultado de la solicitud de Información, Nro. de solicitud: 1077682, Estado de verificación: Resuelto, Documento: Certificados Ciberseguridad.rar [1041693 MB]). Así las cosas, se considera que, con la subsanación, el oferente sí cumple con el requisito de admisibilidad. En similares términos, se pronunció la Administración al analizar la oferta exponiendo lo siguiente: *"Se realiza la subsanación correspondiente y el envío de todos los certificados con la duración corregida a 16 horas. / Es por lo anterior, que se concluye que cumplen con lo solicitado con el ítem indicado."* ([3. Apertura de ofertas], Estudio técnicos de las ofertas, Resultado de verificación, Documento: Recomendación adjudicación PLIEGO DE CONDICIONES GESTION DE LA MESA DE AYUDA 2-2-2026.pdf (1.15 MB)). Aunado a lo anterior, es importante aclarar que sí es procedente la subsanación, de conformidad con el numeral 135 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, el cual señala: *"Serán subsanables, entre otros elementos, los siguientes: [...] h) Cualquier otro requisito de admisibilidad que sea requerido por la Administración, para la aclaración de algunos aspectos de la propuesta siempre que no confiera una ventaja indebida frente a los restantes oferentes, tal como, la información técnica o complementaria y los manuales de uso expedidos por el fabricante cuando así haya sido permitido en el pliego de condiciones."* En el caso concreto, no se acredita que existiera una ventaja indebida, por lo que se estima que la subsanación sí es procedente según lo regula la normativa. Asimismo, debe observarse que los certificados -tanto de oferta como de subsanación-, contrario a lo que afirma el recurrente, sí están suscritos de manera física y tiene como fecha de emisión noviembre de 2025. Por lo que, se estima que no se ha acreditado, con base en prueba idónea, que los mismos no sean procedentes para respaldar la formación requerida en el pliego de condiciones. En consecuencia, se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.**

**3) Sobre la formación en Office 365. Criterio de la División:** Sobre este tema, el recurrente afirma que el técnico Christopher Barboza Mora no acreditó la formación de 16 horas en Office 365, puesto que la certificación presentada es de administración de sistemas y no de uso de aplicaciones. Al respecto, el pliego de condiciones requería lo siguiente: **"8.2.3. Sobre los Técnicos de la Mesa de Ayuda: [...] 8.2.3.2 Formación: [...] e) Contar con (1) un curso o certificación de formación en office 365 con una duración de al menos 16 horas. Junto con la oferta deberá aportarse la certificación o título con el nombre de la empresa o institución que lo acredita y en el caso del curso el total de horas de duración."** En atención a lo requerido, con la oferta, se indicó lo siguiente: **"e) Entendemos, cumplimos y aceptamos. Contar con (1) un curso o certificación de formación en office 365 con una duración de al menos 16 horas. Junto con la oferta deberá aportarse la certificación o título con el nombre de la empresa o institución que lo acredita y en el caso del curso el total de horas de duración. Ver Anexo "Certificados del Personal- Documentos con nombre Planilla CV FREDDY ROMAN VEGA -LIDER TITULAR"** ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Oferta CEO-Junta Adm del RN 2025LY-00000-Firmado.pdf). De conformidad con lo anterior, se entiende que quien va a cumplir con la formación requerida es el señor

Freddy Román Vega. Y con la oferta se aportó un título de la empresa Capacita Expertos en Especializar, suscritos a nombre de Roberto Avendaño García, en su condición de Ingeniero en Sistemas, en el que se certifica la culminación del programa de "Formación en Microsoft 365" a favor de Freddy Román Vega, con una duración de 16 horas ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Anexo- Certificados del Personal.rar). Así las cosas, se entiende que la persona responsable de aportar la formación cumple con el curso requerido en el pliego de condiciones. No obstante, el señalamiento que hace el recurrente es sobre el título de Christopher Barboza Mora. En este sentido, se tiene que el título de Christopher Barboza Mora indica: "Microsoft 365 Certified / Modern Desktop Administrator Associate" ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Anexo- Certificados del Personal.rar). Al respecto, si bien la empresa recurrente afirma que no es equivalente al certificado requerido en el pliego de condiciones, lo cierto es que dichas afirmaciones no se sustentan en prueba idónea. Por otra parte, la Administración, al analizar la oferta, ha determinado lo siguiente: "El oferente aporta lo solicitado en el pliego de condiciones de manera correcta. Para el personal propuesto: / 1. **Encargado titular: Freddy Román Vega, Aporta certificado, emitido por: CAPACITA, con descripción del curso: "FORMACION EN MICROSOFT 365", fecha de emisión: noviembre 2025.**" ([3. Apertura de ofertas], Estudio técnicos de las ofertas, Resultado de verificación, Documento: Recomendación adjudicación PLIEGO DE CONDICIONES GESTION DE LA MESA DE AYUDA 2-2-2026.pdf (1.15 MB)). Aunado a lo anterior, con la respuesta a la audiencia inicial, ha manifestado que: "El oferente acreditó a Christofer Barboza Mora con la certificación profesional "Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate", la cual corresponde a una certificación oficial emitida por Microsoft. / Dicha certificación valida competencias técnicas relacionadas con: / • Administración de dispositivos en entornos Microsoft 365 / • Gestión de aplicaciones Microsoft 365 / • Administración de identidades y acceso. / • Implementación y mantenimiento de entornos Windows empresariales. / • Monitoreo y resolución de incidentes en entornos corporativos. / Estas capacidades se encuentran relacionadas con las funciones que deberá realizar el personal técnico en la ejecución del contrato, particularmente en lo relativo al soporte de estaciones de trabajo, configuración de aplicaciones Microsoft 365 y resolución de incidentes en entornos de usuario. / En consecuencia, desde el punto de vista técnico, la certificación aportada acredita las capacidades en el entorno de las aplicaciones de Microsoft 365 en un nivel profesional, el cual incluso supera el alcance formativo de cursos introductorios de capacitación en herramientas de productividad." En consecuencia, se estima que el señalamiento de la empresa recurrente no es un incumplimiento capaz de generar la descalificación de la empresa adjudicataria. Por lo que, se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

**4) Sobre las razones financieras. Criterio de la División:** En cuanto a las razones financieras, la empresa recurrente indica que se aportaron los estados financieros, pero no las razones financieras, como lo solicitaba el pliego. Al respecto, debe verse que el pliego de condiciones regula lo siguiente: "**REQUISITOS FINANCIEROS [...] RAZONES FINANCIERAS (según oficio DAD-FIN-1582-2023) / RAZONES FINANCIERAS:** Entiéndase que el oferente **NO debe presentar los estados financieros**, lo que la Administración requiere son las RAZONES FINANCIERAS en los términos que se detallan a continuación. / a. Deben aportarse las razones financieras que se detallarán, según los estados financieros auditados de los tres últimos periodos fiscales. / b. Debe también aportarse el producto de promediar los resultados de las razones financieras, y este último (el promedio) debe encontrarse dentro de los siguientes rangos: / **i. Razón circulante** / (activo circulante – inventario) / pasivo a corto plazo / Rango mínimo: 0.74 / **ii. Razón de endeudamiento** / pasivo total/activo total / Rango máximo: 0.91 / Rango mínimo: 0.00 / **iii. Razón de Margen Neto de Utilidades** / Margen Neto de Utilidades = utilidades netas después de impuestos / ventas / Rango mínimo deberá ser mayor a 0.0044 (cifra positiva) / Se considerarán como admisibles únicamente aquellos oferentes para los que, el **promedio de las razones financieras** de los estados financieros de los tres últimos periodos fiscales se ubique dentro de los rangos máximos y mínimos antes indicados. / Las RAZONES FINANCIERAS deberán presentarse cumpliendo con los siguientes requisitos: / A. La información financiera debe ser preparada con base en el promedio de las razones financieras que se obtienen de los **estados financieros auditados de los tres últimos periodos fiscales** (se reitera que no se deben enviar en las ofertas los Estados Financieros Auditados, de hacerlo y no aportarse la información de confidencialidad conforme el artículo 15 de la Ley General de Contratación Pública y el 30 de su Reglamento, estos pasarán a ser documentos públicos.) / B. **Certificadas por un Contador Público Autorizado**, esta certificación debe indicar que los cálculos de las razones financieras se realizaron con base en Estados Financieros debidamente auditados." Ahora, con la oferta de la empresa adjudicada se observa que se presentó un documento denominado "Anexo-Estados Financieros.rar" ([3. Apertura de ofertas], Apertura finalizada, Nombre del proveedor: COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA, Documento: Anexo-Estados Financieros.rar). Lo cual genera el señalamiento de la empresa recurrente, según fue dicho previamente. No obstante lo anterior, no puede desconocerse que al atender la prevención de la Administración, el 09 de diciembre de 2025, el entonces oferente aportó un documento denominado "Certificación CPA-Junta AdmRN" en el que se detallan la razón circulante, la razón de endeudamiento y la razón de margen neto de utilidades ([2. Información de Pliego de condiciones], Resultado de la solicitud de Información, Nro. de solicitud: 1077682, Estado de verificación: Resuelto, Documento: Certificación CPA-Junta AdmRN.pdf [394690 MB]). Es decir, corresponde a las razones financieras requeridas en el pliego de condiciones y se encuentra suscrito por Luis Eduardo Calderón Monge, en su condición de contador público autorizado. Así las cosas, considerando que el documento sí fue presentado y que el contenido del mismo no ha sido objeto de impugnación, se tiene que no existe un yerro en la plica de la empresa adjudicada que pueda ocasionar su exclusión. Por lo que, se declara **sin lugar** este extremo del recurso de apelación.

## 5. Aprobaciones

<b>Encargado</b>	FERNANDO MADRIGAL MORERA	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	21/05/2026 13:40	<b>Vigencia certificado</b>	17/05/2024 15:22 - 16/05/2028 15:22
<b>DN Certificado</b>	CN=FERNANDO MADRIGAL MORERA (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=FERNANDO, SURNAME=MADRIGAL MORERA, SERIALNUMBER=CPF-02-0652-0911		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

<b>Encargado</b>	ADRIANA PACHECO VARGAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	21/05/2026 14:51	<b>Vigencia certificado</b>	26/07/2022 13:17 - 25/07/2026 13:17
<b>DN Certificado</b>	CN=ADRIANA PACHECO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ADRIANA, SURNAME=PACHECO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-0960-0433		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

<b>Encargado</b>	ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS	<b>Estado firma</b>	La firma es válida
<b>Fecha aprobación(Firma)</b>	21/05/2026 14:58	<b>Vigencia certificado</b>	16/11/2023 15:59 - 15/11/2027 15:59
<b>DN Certificado</b>	CN=ALFREDO AGUILAR ARGUEDAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ALFREDO, SURNAME=AGUILAR ARGUEDAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1249-0197		
<b>CA Emisora</b>	CN=CA SINPE - PERSONA FISICA v2, OU=DIVISION SISTEMAS DE PAGO, O=BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, C=CR, SERIALNUMBER=CPJ-4-000-004017		

## 6. Notificación resolución

<b>Fecha/hora máxima adición aclaración</b>	26/05/2026 23:59		
<b>Número resolución</b>	R-DCP-SICOP-00844-2026	<b>Fecha notificación</b>	21/05/2026 14:58