

Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	Jered Gabriel Castillo Torres		
Fecha/hora gestión	13/07/2026 09:28	Fecha/hora resolución	13/07/2026 11:53
* Procesos asociados	Recursos	Número documento	8072026000001286
* Tipo de resolución	Fondo		
Número de procedimiento	2026LY-000020-0000100001	Nombre Institución	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Descripción del procedimiento	CONTRATACION DE UNA AGENCIA DE COMUNICACION QUE BRINDE APOYO A LA DRI DEL BNCR EN GESTION DE PRENSA, COMUNICACION ESTRATEGICA Y GESTION DE CRISIS		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado
8002026000001386	19/06/2026 14:28	MARLENE FERNANDEZ FERNANDEZ	AGENCIA INTERAMERICANA DE COMUNICACION SOCIEDAD ANONIMA	Parcialmente con lugar	No aplica

Emitir el por tanto de la resolución	☐
--------------------------------------	--------------------------

3. *Resultando

I.- Que el día diecinueve de junio de dos mil veintiséis, mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), la empresa Agencia Interamericana de Comunicacion S.A. presentó ante esta Contraloría General de la República, el recurso de objeción No. 8002026000001386 contra el pliego de condiciones de la Licitación Mayor No. 2026LY-000020-0000100001, promovida por el Banco Nacional de Costa Rica para la contratación de una agencia de comunicación que brinde apoyo a la DRI del BNCR en gestión de prensa, comunicación estratégica y gestión de crisis.

II.- Que mediante auto No. 8052026000000906 de las quince horas con dieciocho minutos del día veintitrés de junio de dos mil veintiséis, esta División otorgó audiencia especial a la Licitante para que se refiriera al recurso interpuesto; la cual fue atendida mediante el documento No. 8062026000001643 del primero de julio de dos mil veintiséis.

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 8002026000001386 - AGENCIA INTERAMERICANA DE COMUNICACION SOCIEDAD ANONIMA

I.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES: 1.- SOBRE LA 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.

2- SOBRE LA FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS. El régimen recursivo en materia de contratación pública contempla dos medios de impugnación en el artículo 86 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP): el recurso de objeción contra el pliego de condiciones y el recurso de apelación o revocatoria contra el acto final del procedimiento. Independientemente del tipo de recurso que se trate, la normativa establece un requerimiento obligatorio para ambos: el **deber de fundamentación**, el cual exige que todo escrito de impugnación sea presentado debidamente desarrollado en sus argumentos y acompañado de la prueba idónea que respalde los argumentos del recurrente y, de ser necesario, de los estudios técnicos que permitan desvirtuar los criterios de la Administración; todo esto sin dejar de lado la necesidad de precisar los principios de la contratación pública o, en general, las normas que se vean infringidas y que sirven de fundamento para el recurso, tal y como lo señalan los artículos 88 de la LGCP y 246 del Reglamento a la Ley de Contratación Pública (RLGCP). Dicho requerimiento constituye una obligación por cuanto los artículos 87 de la Ley y 245 inciso c) del Reglamento castigan con un rechazo de plano por improcedencia manifiesta aquellos recursos que se presenten sin fundamentación, de acuerdo a los términos ya explicados.

Una de las principales razones en las que se cimenta el deber de fundamentación en los recursos de objeción consiste en que el pliego de condiciones, como acto administrativo que es, se presume válido y conforme al ordenamiento jurídico, según la regla establecida en el artículo 128 de la Ley General de la Administración Pública. En virtud de esto, todo aquel que se vea afectado por los alcances o efectos de este acto administrativo tiene la tarea de derribar esta presunción con argumentos sólidos debidamente respaldados con la prueba idónea. Al respecto, esta Contraloría General de la República ha señalado: “[...] los actos de la Administración, entre ellos la emisión del pliego de condiciones, goza de una presunción de validez, y para poder desvirtuar esta presunción, quien objeta **debe presentar pruebas sólidas y técnicamente respaldadas que sustenten sus afirmaciones**. Simples consideraciones de forma o fondo sin el respaldo técnico adecuado **no son admitidas dentro del marco del régimen recursivo** [...]” (El resaltado es propio) (Resolución No. R-DCP-SICOP-00895-2025. En el mismo sentido, véase la Resolución No. R-DCP-SICOP-01142-2025).

De manera más específica, esta presunción de validez que protege el pliego de condiciones se basa en la premisa de que la Administración es quien mejor conoce la forma de satisfacer la necesidad que pretende solventar con el procedimiento de contratación, por lo cual hace uso de sus facultades discrecionales para confeccionar el reglamento de la contratación; tal y como lo ha resuelto este órgano contralor en resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-01070-2025: “Es importante señalar que la Administración, en el ejercicio de su discrecionalidad administrativa, define los requerimientos del pliego de condiciones. [...] mediante la resolución No. R-DCP-SICOP-01013-2024 de las nueve horas doce minutos del once de julio de dos mil veinticinco, esta Contraloría General explicó lo siguiente: “Así (...) se debe recordar que la Administración se encuentra facultada para establecer discrecionalmente en el pliego las especificaciones que estime pertinentes a fin de garantizar la calidad de los bienes y la prestación de los servicios objeto de licitación; de forma tal que los oferentes se deben adherir a estos requerimientos, en el tanto sean acordes al ordenamiento, no siendo posible ajustar requerimientos al oferente descuidando la atención del fin público”. (En la misma línea, tenemos las Resoluciones Nos. R-DCP-SICOP-01062-2025 y R-DCP-SICOP-01139-2025).

En este contexto, dentro de la relación entre la Administración y el proveedor, es a éste último, en su faceta de recurrente, a quien le corresponde la **carga de la prueba** para desvirtuar el pliego de condiciones o evidenciar cualquier clase de falencia que éste 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 LGAP. Esto puede observarse en distintos pronunciamientos de esta Contraloría General, como en el caso de la Resolución No. R-DCP-SICOP-01152-2025, la cual resolvió: “[...] debemos señalar que **sobre la empresa recurrente recae la carga de la prueba** en los términos indicados en el artículo 88 de la Ley General de Contratación Pública (RLGCP) y 254 de su reglamento (RLGCP), **lo cual implica que junto a determinada argumentación se debe acompañar de la documentación o prueba idónea que acredite como un hecho cierto su decir, bajo el entendido que se debe vincular la prueba que se aporta con los alegatos expuestos contra el cartel**”. (El resaltado es nuestro). (Véase además las Resoluciones No. R-DCP-SICOP-00938-2025 y R-DCP-SICOP-01142-2025).

Ahora bien, es importante señalar que esta obligación de fundamentación no acaba o se limita a simplemente aportar la prueba con el escrito de impugnación, sino que toda documentación probatoria debe desarrollarse y vincularse a los alegatos a fin de demostrar su idoneidad y pertinencia. En ese sentido, resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-00938-2025 de las 11:51 horas del 30 de mayo de 2025, han resuelto: “(...) si bien la recurrente remite a un adjunto que indica denominarse: “Probatorio I”, que al final de su recurso señala que refiere al “Inserto del reactivo: STA-CK Prest”, debe señalarse que aún y cuando adjuntado dicho inserto como prueba, **esta Contraloría General ha señalado reiteradamente que no basta con adjuntar documentos como prueba, sino que le corresponde al recurrente procesar dicha prueba en el escrito del recurso, de manera que realice el necesario ejercicio de explicar su contenido, vincularla a sus alegatos de manera que demuestre cómo la misma resulta idónea para probar la limitación injustificada que alega**”. (El resaltado es propio) (Ver en ese sentido la resolución No. R-DCP-SICOP-00614-2025 de las 11:20 horas del 08 de abril de 2025).

Así las cosas, de frente a todo lo expuesto, es claro que alrededor del deber de fundamentación existen una serie de consideraciones que los recurrentes deben valorar a la hora de plantear su recurso y que inciden directamente sobre su procedencia. Bajo estas premisas, este órgano contralor procederá a analizar el recurso interpuesto contra el pliego del procedimiento de marras.

II.- SOBRE LOS ALLANAMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN. De conformidad con lo establecido en los numerales 89 de la LGCP y 249 del RLGCP, la Administración cuenta con la potestad de allanarse total o parcialmente a los requerimientos de un determinado objetante.

En dichos casos, entiende este órgano contralor que la Administración Contratante ha valorado técnicamente la procedencia de la modificación al pliego y, en consecuencia, corren bajo su responsabilidad las justificaciones técnicas del allanamiento. Para el caso en concreto, según se observa de su respuesta a la audiencia especial, el Banco Nacional de Costa Rica (en adelante BNCR) se allanó a algunas pretensiones del objetante Agencia Interamericana de Comunicación S.A., las cuales se detallarán a continuación mediante el cuadro que de seguido se inserta:

#	TEMA OBJETADO	CLÁUSULA ORIGINAL OBJETADA	PROPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN
1	Cláusula C.1. Experiencia del Oferente.	"El oferente deberá tener experiencia en la ejecución de servicios de gestión de prensa, comunicación estratégica y gestión de crisis a instituciones financieras privadas, públicas o estatales a nivel nacional o internacional (se entiende como entidad financiera a las citadas en los artículos 117 de la Ley Orgánica del Banco Central y 1° de la Ley de Reguladora de empresas financieras no bancarias y entidades del gobierno de Costa Rica (instituciones del sector público o empresas del sector privado), para lo cual, el oferente deberá: / Haber ejecutado como mínimo tres (3) servicios o contratos de como mínimo un año de servicio continuo en cada uno de las siguientes temas: comunicación estratégica, gestión de prensa y gestión de crisis, y como mínimo uno (1) de ellos en entidades del sector financiero, donde se hayan construido, ejecutado y validado planes de comunicación y con experiencia en gestión de la reputación corporativa. / Todo lo anterior, dentro de los cinco (5) años anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas. / A tal efecto, el oferente deberá aportar una lista bajo fe de juramento de los clientes a los cuales les brindó directamente los servicios antes citados, con indicación del nombre del cliente (empresa propietaria o persona física que recibió el servicio, teléfono o correo electrónico del cliente, nombre del contacto que pueda otorgar referencia, fecha (mes/año) de inicio y finalización del servicio (mes/año) e indicación expresa del servicio. / El banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista y en caso de no ser correctos los mecanismos previstos para ubicar el contacto, no se tomará la referencia que no haya sido verificada para efectos de cumplir con el requisito de admisibilidad."	Acepta totalmente: "El oferente deberá acreditar experiencia en la ejecución de servicios de comunicación estratégica, gestión de prensa y gestión de crisis para instituciones financieras privadas, públicas o estatales, a nivel nacional o internacional, o para entidades del sector público o privado relacionadas con servicios de naturaleza comparable al objeto contractual. / Para tales efectos, el oferente deberá haber ejecutado como mínimo tres (3) servicios o contratos en total, cada uno con una duración mínima de un (1) año de servicio continuo, dentro de los cinco (5) años anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas. Dichos servicios o contratos deberán permitir acreditar, de forma individual o conjunta, experiencia en los tres ámbitos requeridos: comunicación estratégica, gestión de prensa y gestión de crisis. / Al menos uno (1) de los tres servicios o contratos acreditados deberá haber sido ejecutado para una entidad del sector financiero. Para estos efectos, se entenderá por entidad del sector financiero aquella definida en el presente pliego. / El oferente deberá aportar una lista bajo fe de juramento de los clientes a los cuales brindó directamente los servicios antes citados, con indicación del nombre del cliente, teléfono o correo electrónico, nombre del contacto que pueda otorgar referencia, fecha de inicio y finalización del servicio e indicación expresa de los servicios brindados y del ámbito de experiencia que acredita cada contrato. / El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista. En caso de que los datos no permitan ubicar al contacto o verificar la referencia, dicha experiencia no será considerada para efectos de cumplimiento del requisito de admisibilidad."

2 Cláusula C.2.3. Sustitución del Personal

"En caso de que el contratista requiera reemplazar algún recurso humano, deberá comunicarlo al banco como mínimo con treinta (30) días hábiles de anticipación. Y el banco contará con siete (7) días hábiles para dar su aprobación respectiva. / El nuevo recurso humano deberá cumplir como mínimo con los mismos requisitos académicos y de experiencia del personal a sustituir, indicados en los puntos anteriores, así como la aplicación de la metodología para la calificación por riesgo para el personal tercerizado, establecida en el presente pliego de condiciones, aceptando que únicamente podrá iniciar los servicios hasta que el administrador general del contrato le otorgue su visto bueno y aprobación. / Los retrasos o en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contratista, producto de la sustitución de personal, serán consideradas injustificadas a los efectos de aplicación de las multas previstas.

Acepta **totalmente**: "En caso de que el contratista requiera reemplazar algún recurso humano por razones programadas, voluntarias o previsibles, deberá comunicarlo al Banco con al menos treinta (30) días hábiles de anticipación, para que el Banco valore y apruebe el recurso sustituto. / Cuando la sustitución obedezca a causas no previsibles o no imputables al contratista, tales como renuncia, enfermedad, incapacidad, fallecimiento, despido justificado, caso fortuito, fuerza mayor u otras situaciones debidamente justificadas, el contratista deberá comunicarlo al Banco tan pronto tenga conocimiento de la situación y proponer un recurso sustituto que cumpla con los requisitos académicos, técnicos, de experiencia y demás condiciones previstas en el pliego. / En estos casos, los retrasos derivados del proceso de sustitución no serán considerados automáticamente injustificados, siempre que el contratista informe oportunamente la situación, actúe con diligencia y proponga un sustituto equivalente para procurar la continuidad del servicio. / Solo podrán considerarse injustificados los retrasos derivados de sustituciones imputables al contratista, o aquellos casos en que este no informe oportunamente la situación, no proponga un sustituto idóneo dentro de un plazo razonable, o no adopte medidas diligentes para evitar la afectación del servicio."

3 Cláusula C.3.
Confidencialidad

Principio

de

Acepta **totalmente**: "El contratista y su personal deberán utilizar teléfonos inteligentes, computadoras, cámaras, equipos audiovisuales, aplicaciones de mensajería, plataformas de videoconferencia, correo electrónico y demás herramientas tecnológicas únicamente para fines relacionados con la ejecución del contrato, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad, seguridad de la información, protección de datos y reserva institucional establecidas en el presente pliego y en la normativa aplicable. / Cuando el servicio se preste dentro de instalaciones del Banco, el uso de dispositivos electrónicos, cámaras, grabadoras, equipos audiovisuales o aplicaciones de localización deberá ajustarse a las políticas de seguridad institucional que sean previamente

"(...) Tampoco será permitido el uso de comunicadas al contratista, teléfonos inteligentes y cualquier tipo especialmente en áreas restringidas o de artefacto electrónico propiedad de sensibles. El Banco podrá establecer los empleados del contratista durante limitaciones razonables y específicas para la ejecución de las labores la toma de fotografías, grabación de video contratadas, ni podrán activarse los audio, acceso a determinadas zonas o servicios de localización ni cualquier uso de aplicaciones de localización, otro medio que pueda ser utilizado por siempre que dichas limitaciones sean terceros para detectar la ubicación de proporcionales y compatibles con la los oficiales. El deber estricto de ejecución del servicio contratado. / No se confidencialidad al que se hace permitirá la grabación, reproducción, referencia en la presente cláusula divulgación, transmisión o deberá respetarse a lo largo de la almacenamiento no autorizado de contratación y aún después de la información confidencial, estratégica, sensible, bancaria, operativa o institucional del Banco. El contratista deberá adoptar medidas razonables para que su personal utilice los dispositivos electrónicos únicamente para los fines autorizados y mantenga la reserva correspondiente durante la ejecución contractual y aún después de finalizada la relación contractual. / La utilización de teléfonos, cámaras, computadoras, equipos audiovisuales, aplicaciones de comunicación digital y demás herramientas tecnológicas necesarias para la gestión de prensa, comunicación estratégica, gestión de crisis, producción de contenidos, coordinación con periodistas, comunicación con el Banco y realización de reuniones virtuales se entenderá permitida, siempre que se realice conforme a las obligaciones de confidencialidad y seguridad previstas en el pliego."

Cláusula D.4 Criterio de sostenibilidad de (equidad género) 4 2,5 puntos	Acepta totalmente: “Se otorgarán dos punto cinco puntos (2,5) al oferente que acredite contar con certificación, reconocimiento, constancia, curso aprobado, política interna verificada o documento equivalente en materia de igualdad de género, equidad, buenas prácticas laborales, no discriminación o promoción de condiciones laborales igualitarias. / Para tales efectos, se aceptarán certificados emitidos por el INAMU en el marco del programa del Sello de Igualdad de Género, reconocimiento a Buenas Prácticas Laborales para la Igualdad de Género así como certificaciones, reconocimientos o documentos equivalentes emitidos por entidades públicas, privadas, académicas, gremiales, nacionales o internacionales, siempre que permitan verificar razonablemente el cumplimiento del objetivo del criterio de sostenibilidad. / El Banco valorará la equivalencia del documento aportado con base en su contenido, alcance, vigencia, entidad emisora, materia acreditada y relación con prácticas de igualdad de género, equidad o buenas prácticas laborales. / En caso de oferta en consorcio, se otorgará el puntaje si alguno de los miembros del consorcio presenta el certificado.”
--	---

Vistos los argumentos de las partes, concluye esta División que la Administración se allanó a las pretensiones de la objetante que fueron precisadas anteriormente; razón por la cual, de conformidad con los artículos 40, 89 y 95 de la LGCP y los numerales 249 y 254 del RLGCP, al no observarse que con el allanamiento se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico, se declara **con lugar** el recurso de objeción interpuesto por la empresa Agencia Interamericana de Comunicación S.A. en cuanto a los puntos identificados con los números 1, 2, 3 y 4 en la tabla anterior. En dicho caso, se presume que la Administración ponderó cuidadosamente la conveniencia de la modificación al pliego que plantea, lo cual corre bajo su entera responsabilidad.

III.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN NO. 8002026000001386 INTERPUESTO POR LA EMPRESA AGENCIA INTERAMERICANA DE COMUNICACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA.

Se resuelve conforme a lo indicado por el recurrente, que consta en el expediente del recurso de objeción.

1) Cláusula B.1.1.5.: capacitación de los voceros. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece: “B.1.1.5. Deberá capacitar a los voceros con los insumos y técnicas propios de las relaciones públicas para cumplir con los objetivos definidos. Estas capacitaciones o talleres se deberán realizar de acuerdo con las necesidades del banco; **la frecuencia y cantidad de capacitaciones serán definidas en acuerdo entre el contratista y el banco según la evolución de los hechos, el análisis de la coyuntura y cualquier otro elemento relacionado con la agenda noticiosa nacional que detone la necesidad.** / Las capacitaciones se podrán realizar en las instalaciones del banco, o bien, en algún espacio externo definido por el banco para dichos fines, este espacio deberá ser una sala o salón con las condiciones básicas para proyectar presentaciones, videos y otros materiales, y para realizar las prácticas de vocería necesarias a nivel de presencia en medios de prensa y oratoria. / Las presentaciones y materiales necesarias para ejecutar estas capacitaciones o talleres deberán ser contruidos por el contratista para aprobación de la Dirección de Relaciones Institucionales del banco, entre uno (1) y cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la solicitud de la Dirección de Relaciones Institucionales del banco. Una vez presentados los entregables, la Dirección de Relaciones Institucionales del banco contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su revisión y aprobación, en caso de requerirse algún ajuste por parte del contratista, este deberá realizar el ajuste dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del banco. / En caso de no cumplir con el plazo definido para la presentación de los entregables o los ajustes correspondientes se aplicarán las multas definidas en el apartado E. Condiciones Generales, punto E.7 Sanciones. Además, **se aclara a los oferentes que el banco no cancelará ningún costo adicional por el tema de las capacitaciones, por lo que dicho costo deberá incluirse dentro del precio mensual ofertado.** / En caso de no cumplir con el plazo definido para la presentación de los entregables o los ajustes correspondientes se aplicarán las multas definidas en el apartado E. Condiciones Generales, punto E. Condiciones Generales, punto E.7 Sanciones.” (El resaltado es propio) (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Señala la **objetante** que el pliego no incorpora la información necesaria para poder incluir el precio de las capacitaciones dentro del fee mensual, lo cual podría trasladar al oferente un riesgo económico y que se reciban ofertas incomparables entre sí; por ello, solicita delimitar el alcance de esta obligación, a fin de que se indique, al menos, la cantidad máxima de capacitaciones, periodicidad, duración máxima, cantidad

máxima de participantes, modalidad, materiales incluidos, reglas para sesiones presenciales, exclusiones logísticas y tratamiento de capacitaciones adicionales.

El **BNCR** aclara que, para el apartado impugnado, no se contempla la contratación de servicios adicionales tales como alquiler de instalaciones, contratación de periodistas externos, producción audiovisual, adquisición de materiales especializados u otros costos logísticos asociados, sino que lo requerido es la transferencia de conocimiento técnico por parte del contratista y en la elaboración de insumos propios de una estrategia de comunicación y manejo de crisis. Asimismo, estima procedente delimitar con mayor precisión el alcance de las capacitaciones, a fin de que los potenciales oferentes dispongan de información suficiente para estructurar adecuadamente su propuesta económica.

Vistos los argumentos de las partes, de conformidad con lo establecido en los numerales 89 de la LGCP y 249 del RLGCP, la Administración cuenta con la potestad de allanarse total o parcialmente a los requerimientos de un determinado objetante.

En el caso en concreto, se observa que la Administración se allanó a la pretensión de la objetante, al indicar expresamente que incluirá en la cláusula impugnada, la información relativa a la cantidad máxima de capacitaciones incluidas dentro del precio ofertado, su duración estimada, modalidad de ejecución, cantidad de participantes y alcance de los materiales requeridos; elementos que fueron solicitados por Agencia Interamericana de Comunicación S.A. dentro de su escrito recursivo.

Por lo tanto, siendo que la respuesta de la Administración se ajusta a lo propuesto por la recurrente, al no observarse que se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico, se declara **con lugar** el recurso de objeción interpuesto, a fin de que se incluya en el pliego de condiciones, información referencial que permita a los oferentes presentar propuestas económicas que suplan integralmente las necesidades de la Licitante; todo bajo el entendido de que la Administración ha valorado técnicamente la procedencia de la modificación al pliego y, en consecuencia, corre bajo su responsabilidad las justificaciones técnicas del allanamiento. Asimismo, deberá el BNCR proceder a aplicar la modificación propuesta y dar la debida publicidad al pliego.

Sumado a lo anterior, se observa que el BNCR realiza la siguiente aclaración al dar respuesta a este extremo del recurso de objeción: *“Es importante aclarar que este apartado hace referencia principalmente a escenarios en los que surjan situaciones de crisis mediática, eventos de alta sensibilidad reputacional o coyunturas específicas que requieran fortalecer la preparación de los voceros institucionales para atender consultas de prensa, conferencias de prensa o comparecencias públicas. / En estos casos, **la expectativa de la Administración no contempla la contratación de servicios adicionales tales como alquiler de instalaciones, contratación de periodistas externos, producción audiovisual, adquisición de materiales especializados u otros costos logísticos asociados. Lo requerido consiste en la transferencia de conocimiento técnico por parte del contratista y en la elaboración de insumos propios de una estrategia de comunicación y manejo de crisis, tales como mensajes clave, documentos de preguntas y respuestas frecuentes, mapeo de grupos de interés, líneas argumentales y demás herramientas necesarias para la adecuada preparación de los voceros institucionales en sesiones específicas para este fin.**”* (El resaltado es propio) (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/“Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]”/“Auto No. 8052026000000906”/“Documento de respuesta No. 8062026000001643”).

Con el objetivo de dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 88 del RLGCP, la cual exige que el pliego de condiciones constituya un cuerpo de especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar, resulta necesario que la Administración incluya la aclaración transcrita anteriormente al reglamento de la contratación, a fin de que todos los potenciales oferentes puedan tener mayor claridad sobre los alcances de la obligación prevista en la cláusula B.1.1.5.

2) Cláusula C.2.4.: sustitución del personal a solicitud del Banco. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece: *“C.2.4. SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL A SOLICITUD DEL BANCO. / Es facultad del encargado del contrato designado, solicitar la sustitución de algún colaborador del contratista por las razones que él expondrá en forma escrita. **La solicitud debe ser acatada por el contratista de forma inmediata; el mismo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles.** / Entre las razones por las cuales el banco puede solicitar al contratista la sustitución del personal, están: / **En casos en los que los servicios se brinden en forma contraria a las buenas costumbres, políticas de servicio al cliente y prácticas corporativas en este tipo de servicios. / Ejecución del servicio en forma defectuosa, de menor calidad, o por menor tiempo del requerido. / De no ser sustituido en el tiempo indicado, no se le permitirá el ingreso o bien la permanencia en las instalaciones del banco al personal del contratista.**”* (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/“[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

La **objetante** considera que la facultad de sustitución del personal por parte de la Administración, queda sujeta a causales indeterminadas con mucho margen para la subjetividad, las cuales deberían sustituirse por supuestos objetivos y verificables. Adicionalmente, estima que es necesario un procedimiento previo que permita conocer los hechos imputables y la posibilidad de corregir la conducta antes de proceder a la sustitución, así como un plazo razonable para poder sustituir al recurso humano, dado a la naturaleza del perfil solicitado por el pliego de condiciones.

Por su parte, el **BNCR** coincide con lo señalado por el recurrente en que el plazo de 7 días hábiles para sustituir al personal, puede resultar insuficiente según el perfil requerido, por lo que considera procedente acoger la objeción presentada.

Vistos los argumentos de las partes, de conformidad con lo establecido en los numerales 89 de la LGCP y 249 del RLGCP, la Administración cuenta con la potestad de allanarse total o parcialmente a los requerimientos de un determinado objetante.

En el caso en concreto, se observa que la Administración se allanó totalmente a la pretensión de la objetante de modificar el plazo de 7 días hábiles para sustituir el personal a solicitud del Banco; por lo que, al no observarse que se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico, se declara **con lugar** el recurso de objeción en cuanto a este extremo, bajo el entendido de que la Administración ha valorado técnicamente la procedencia de la modificación al pliego y, en consecuencia, corre bajo su responsabilidad las justificaciones técnicas del allanamiento. Asimismo, deberá el BNCR proceder a aplicar la modificación que corresponda y dar la debida publicidad al pliego.

No obstante, debe indicarse que la Administración únicamente se refirió en cuanto al aspecto del plazo, cuando la oferente también planteó su inconformidad con las causales de sustitución establecidas y la ausencia de un procedimiento previo para conocer los hechos meritorios de la sustitución.

Al respecto, este órgano contralor coincide plenamente con lo desarrollado por la Agencia Interamericana de Comunicación S.A., ya que la causales de brindar los servicios contrario a las “buenas costumbres”, “en forma defectuosa” o “de menor calidad”, constituyen conceptos subjetivos que dependen totalmente del juicio del encargado del contrato, pues, al tratarse de elementos que varían según la moralidad o apreciación de la persona, los oferentes no tendrán claridad sobre las conductas que ameriten la sustitución de algún recurso humano; lo cual va en detrimento del artículo 88 del RLGP, el cual establece que el reglamento de la contratación, debe estar compuesto por especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar. Misma situación sucede cuando la cláusula señala que la sustitución del personal podrá ser solicitada cuando los servicios se brinden en contra de las “políticas de servicio al cliente” y “prácticas corporativas”, ya que en ningún momento se menciona la normativa en donde constan dichas reglas, ni mucho menos se remite a algún anexo dentro del expediente de la contratación que permita dar contenido a estos conceptos.

Por otro lado, también resulta razonable que la Licitante incluya un mecanismo sumario que permita al contratista conocer los hechos que ameritan la sustitución, a fin de resguardar su garantía al debido proceso, o bien, que exista la posibilidad de subsanar o corregir la conducta sancionable, en caso de que sea procedente; todo con el fin de evitar retrasos innecesarios en la etapa de ejecución contractual.

Así las cosas, sumado a lo resuelto con respecto a la modificación del plazo para sustitución del personal, la Administración deberá objetivar los conceptos indeterminados presentes en las causales de sustitución para darles un contenido claro y concreto; así como también definir un mecanismo sumario que permita al contratista pronunciarse de previo sobre la falta imputada a su personal, al igual que la posibilidad de corregir la conducta sancionable, en caso de ser posible. Por lo tanto, este extremo se **declara parcialmente con lugar**.

3) Cláusula C.5.: aplicación de la metodología para la calificación por riesgo para el personal tercerizado. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece: “(...) La aplicación de este apartado en la etapa de valoración de ofertas no será obligatoria, y quedará sujeta a la decisión técnica del Administrador General del Contrato y la Proveeduría Institucional, quienes podrán determinar su aplicación total, parcial (solo representantes legales - supervisores) o diferirla para la fase de ejecución contractual, según la naturaleza y complejidad del procedimiento. Esta decisión deberá quedar documentada en el expediente electrónico de la contratación en SICOP.” (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Para la **objetante**, la cláusula resulta ambigua, contraria a la seguridad jurídica y lesiva del principio de igualdad, porque permite que una metodología, con posibles efectos de exclusión del oferente, sus representantes o el personal propuesto, sea aplicada de forma variable, parcial o diferida, según una decisión posterior del Administrador General del Contrato y de la Proveeduría Institucional, y sin establecer reglas objetivas, previas y uniformes que determinen cuándo procede cada alternativa y a cuáles oferentes se aplicará, por lo que, debido a la falta de regulación, solicita su eliminación.

El **BNCR** rechaza lo solicitado al señalar que el recurrente asume erróneamente que la cláusula establece un trato desigual entre oferentes, ya que la disposición regula una facultad de gestión del riesgo que permite adecuar el alcance de las verificaciones según la naturaleza del procedimiento y el nivel de exposición institucional, sin causar supuestos distintos para oferentes equivalentes ni autorizar decisiones arbitrarias; agrega que la posibilidad de aplicar la metodología de forma total, parcial o durante la ejecución contractual, responde a criterios técnicos de eficiencia y proporcionalidad, porque no todas las contrataciones presentan el mismo nivel de exposición reputacional o de acceso a información sensible, por lo que la Administración debe conservar un margen razonable de gestión para determinar el momento más oportuno de la verificación.

Como punto de partida, debe recordarse que uno de los principios que gobiernan los procedimientos de contratación pública, es la igualdad entre oferentes, de manera que exista un trato igualitario para todos durante la integralidad del proceso de compra pública, como bien se deriva del inciso f) del artículo 8 de la LGCP; asimismo, el inciso e) del citado numeral, compele a que el uso de los fondos, bienes públicos y la conducta de todos los sujetos intervinientes en la actividad de compras públicas, responda al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. Lo anterior se consigue, entre otros aspectos, mediante la consolidación de un pliego de condiciones con especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar.

En virtud de lo anterior, se observa que la metodología para la calificación por riesgo para el personal tercerizado, tiene el propósito de repeler conductas que atenten el sistema financiero nacional de cara la lucha contra el crimen organizado, fraude fiscal, fraude electrónico, fraude, estafa, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, así como comportamientos personales publicados en redes sociales al público que vayan en contra de las políticas del Banco de riesgo reputacional, los derechos humanos y la seguridad. Así también, busca constatar e

impedir el acceso al concurso aquellos oferentes o contratistas que se hayan visto envueltos en inconvenientes con el Banco, sea que lo haya hecho incurrir en pérdidas por deudas, que tenga operaciones de crédito que hayan sido trasladadas a cobro judicial, que haya cometido defraudaciones en perjuicio del banco o que haya dispuesto de una garantía real con perjuicio directo para el banco.

Por ende, si la propia Administración considera que esta metodología le permite gestionar riesgos, buscar la eficiencia del procedimiento y evitar la participación de sujetos que hayan tenido problemáticas con la institución, no comprende este órgano contralor por qué motivos el BNCR no podría definir con claridad el momento exacto en que deben aplicarse estas revisiones, y de manera uniforme, pues se parte que se trata de un mecanismo de interés para el Banco que le permite proteger sus objetivos institucionales.

En ese sentido, mantener la aplicación de esta metodología al arbitrio del Administrador General del Contrato o la Proveeduría Institucional, podría generar el riesgo de decisiones subjetivas o arbitrarias por diferentes motivos, en contra de algún participante en particular, lo que evidentemente generaría una desigualdad e inseguridad jurídica a los oferentes, al no observarse en el pliego reglas claras que definan bajo qué circunstancias se aplicará esta metodología; omisión que resulta contraria a la obligación prevista en el artículo 88 del RLGCP de contar con un pliego de condiciones con especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar.

Siendo así, debido a que esté metodología resulta necesaria para la Administración, no es posible su eliminación según lo solicitado por la objetante; no obstante, resulta indispensable declarar **parcialmente con lugar** este extremo del recurso, por cuanto este órgano contralor sí considera que existe una indeterminación en la forma de aplicación de la metodología para la calificación por riesgo para el personal tercerizado. Por ello, deberá el BNCR definir un modelo igualitario, uniforme y no subjetivo que incluya con claridad: **a)** los supuestos mínimos que valorarán los fiscalizadores del contrato para tomar la decisión de aplicar o no la metodología para la calificación por riesgo para el personal tercerizado; **b)** los aspectos que determinan que su aplicación sea en la fase de evaluación de ofertas o hasta la ejecución contractual, y; **c)** los motivos para aplicar de forma total, parcial o diferida esta metodología. Para lo cual deberá efectuar la respectiva modificación al pliego y brindarle la debida publicidad.

4) Cláusula C.5.: códigos 2, 3, 5 y 7 de la metodología para la calificación por riesgo para el personal tercerizado.

Criterio de la División. El pliego de condiciones establece: “• El banco realizará el estudio de los códigos 2, 3, 5 y 7, para cada oferente o contratista, mediante los datos consignados en sus sistemas, bajo los siguientes criterios: / – **Código 2. Hizo al Banco Incurrir en Pérdidas:** Aquellos deudores y fiadores cuyas operaciones o créditos, una vez concluido el proceso judicial, cualquier monto de acreencias remanente debe liquidarse por Reserva de Préstamos (o a Pérdidas). El remanente lo debe pagar previamente el deudor para poder codificarse en categoría 1. / – **Código 3. Operaciones en Cobro Judicial:** Los deudores y fiadores cuyas operaciones de crédito (incluye crédito autorizado y crédito no autorizado en Cuenta Corriente); han sido trasladadas a Cobro Judicial, o sea que en una u otra vía procesal; se encuentren en Cobro ante los Tribunales de Justicia y no han obtenido sentencia firme (Inicia en la fecha en que el abogado presenta al Banco la boleta de presentación de la Demanda ante el Juzgado respectivo y recibida por este). / – **Código 5. Defraudaciones en perjuicio del banco:** Se aplicará en aquellas situaciones en las que el cliente, valiéndose de cualquier método, objeto o persona, ha defraudado los intereses del Banco, y con ello le ha ocasionado un perjuicio económico, estimada en sentencia judicial. / – **Código 7. Dispuso de Garantía:** Deudores que han dispuesto de las garantías reales de sus operaciones que causaron perjuicio al banco, siempre que esta conducta no constituya algún ilícito penal. / **Serán considerados inelegibles los oferentes que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:** / – **Representantes legales:** / Serán inelegibles en los siguientes casos: o En el supuesto de codificación 5 “Defraudaciones en perjuicio del banco”. / o Cuando el oferente sea una persona física, será inelegible en los supuestos de los códigos 2, 3, 5 y 7. / o En ofertas en conjunto o consorcio, bastará que uno de los representantes se encuentre en el supuesto de codificación 5 “Defraudaciones en perjuicio del Banco”, para declarar la oferta inelegible. / – **Personal del contratista u oferente:** / o Sera (sic) inelegible el personal del contratista que se asigne para la prestación del servicio u oferente que se encuentre en los supuestos de los códigos 2, 3, 5 y 7. En el caso de que alguna persona se encuentre codificado bajo estos supuestos, el Banco tendrá la potestad de solicitar el remplazo (sic) según los plazos establecidos, tanto en la etapa de evaluación de ofertas como durante la ejecución contractual, **conforme a lo dispuesto en el inciso “e” de esta cláusula, como garantía del debido proceso** / Posterior al plazo otorgado en el inciso “e”, y de ser necesaria la sustitución del personal, esta se efectuará conforme los términos, plazos y procedimientos dispuestos en este pliego de condiciones sobre la sustitución de personal (...)” (El resaltado es propio) (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Para la **objetante**, el pliego menciona una descripción general de los códigos 2, 3, 5 y 7, pero no incorpora la información completa que permita a los oferentes conocer, verificar y controlar previamente la aplicación de esa metodología, como su fuente normativa o reglamentaria interna que las regula, los criterios formales para asignarlas, el procedimiento para su levantamiento, el plazo de vigencia, el órgano responsable de registrarlas ni el procedimiento mediante el cual el oferente puede conocer si él, sus representantes o su personal se encuentran codificados y cómo podría corregirse la situación. Por ello, solicita eliminar la posibilidad de declarar inelegibles ofertas, representantes o personal con base en codificaciones internas no publicadas e incorporar al pliego la información completa de las codificaciones 2, 3, 5 y 7.

El **BNCR** rechaza lo indicado, pues considera que la cláusula identifica expresamente los códigos 2, 3, 5 y 7, su significado y efectos jurídicos asociados a cada uno de ellos, las personas sujetas a revisión, el procedimiento de comunicación de resultados y las posibilidades de aclaración.

Visto los argumentos de las partes, considera este órgano contralor que no lleva razón la empresa objetante, por cuanto la lectura integral de la cláusula impugnada y de los códigos 2, 3, 5 y 7, permite extraer con claridad cuáles son las conductas sancionables (generar pérdidas al Banco por montos remanentes, tener procedimientos de cobro judicial abiertos con la institución, haber defraudado al Banco o dispuesto de la garantía), su consecuencia (inelegibilidad del oferente o sustitución del personal del contratista), sujetos de revisión (representantes legales y el personal del contratista u oferente), el órgano o dependencia que hará la revisión (Administrador General del Contrato) y un procedimiento para informar al oferente o contratista que se encuentra en alguno de los supuestos de los códigos, como bien señala el pliego de condiciones: “• En

caso de existir un riesgo alto detectado por el banco o sus sociedades. Se comunicará el resultado al oferente o contratista que los propone, o a quien estos representan a la dirección de correo electrónico que señalan en la oferta o el sistema SICOP como domicilio contractual. Dicho oferente o contratista, podrá realizar la aclaración o corrección a los resultados y proceder a aportar la documentación de descargo en el término no mayor a tres (3) días hábiles en la etapa de revisión de ofertas y de ocho (8) días hábiles durante la ejecución contractual, que se computará una vez efectuada la notificación correspondiente, en cualquiera de los medios establecidos para dicho fin.” (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”). Por eso, no se comparte el alegato de la objetante de que existe una falta de información en la cláusula.

Ahora bien, la recurrente solicita conocer la fuente normativa de dichas codificaciones, pero no explica por qué resulta de importancia conocer ello. De conformidad con lo expuesto en el apartado preliminar “2- SOBRE LA FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS” de esta resolución, debe recordarse que los pliegos de condiciones se encuentran protegidos por una presunción de validez, la cual se cimenta en la premisa de que el reglamento de la contratación se compone de aquellas cláusulas que mejor satisfacen la necesidad que pretende solventar la Administración con el procedimiento de compra pública (ver en ese sentido las resoluciones No. R-DCP-SICOP-01070-2025, R-DCP-SICOP-01062-2025 y R-DCP-SICOP-01139-2025). Para el caso en concreto, el BNCR, al atender la audiencia especial, reconoce que las codificaciones se basan en registros institucionales propios, legítimamente administrados por la entidad y vinculados con la prevención del fraude, protección patrimonial y gestión reputacional, a fin de dar cumplimiento a los principios de eficiencia, control interno y resguardo de los intereses públicos (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/“Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]”/“Auto No. 8052026000000906”/“Documento de respuesta No. 8062026000001643”). En ese sentido, en el tanto el pliego de condiciones contenga reglas claras, suficientes, concretas y objetivas, la Administración puede incluir todas las especificaciones que tenga a bien para satisfacer su necesidad, sin tener que revelar en cada apartado el fundamento técnico o jurídico para ello, salvo que se trate de una cláusula que produzca limitaciones a la participación, lo cual no se evidencia en el caso en concreto.

Así las cosas, siendo que no existen méritos suficientes para modificar la cláusula de cita, lo procedente es **rechazar de plano** este extremo del recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGP.

CONSIDERACIÓN DE OFICIO PARA LA ADMINISTRACIÓN: En la cláusula de cita, es posible observar la siguiente referencia: “*En el caso de que alguna persona se encuentre codificado bajo estos supuestos, el Banco tendrá la potestad de solicitar el remplazo (sic) según los plazos establecidos, tanto en la etapa de evaluación de ofertas como durante la ejecución contractual, conforme a lo dispuesto en el inciso “e” de esta cláusula, como garantía del debido proceso. Posterior al plazo otorgado en el inciso “e”, y de ser necesaria la sustitución del personal, esta se efectuará conforme los términos, plazos y procedimientos dispuestos en este pliego de condiciones sobre la sustitución de personal.*” (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Al revisar la cláusula C.5., no existe ningún inciso “e”), sino que cada punto se encuentra ordenado mediante viñetas de puntos. No obstante, al contar cada punto, es posible entender que el citado inciso “e”) hace alusión a la viñeta de punto número 5 que se transcribe a continuación, una vez que se cuentan de arriba hacia abajo, como si fueran viñetas de letras: “• *En caso de existir un riesgo alto detectado por el banco o sus sociedades. Se comunicará el resultado al oferente o contratista que los propone, o a quien estos representan a la dirección de correo electrónico que señalan en la oferta o el sistema SICOP como domicilio contractual. Dicho oferente o contratista, podrá realizar la aclaración o corrección a los resultados y proceder a aportar la documentación de descargo en el término no mayor a tres (3) días hábiles en la etapa de revisión de ofertas y de ocho (8) días hábiles durante la ejecución contractual, que se computará una vez efectuada la notificación correspondiente, en cualquiera de los medios establecidos para dicho fin.*” (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Ante esto, con el fin de consolidar un pliego de condiciones con especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar (artículo 88 del RLCP), resulta necesario que la Administración **modifique** la lista de viñetas de puntos a letras, a fin de que los oferentes puedan comprender con claridad que la remisión al inciso “e”), hace referencia al procedimiento mediante el cual el Banco notificará a los oferentes o contratista sobre la detección de alguno de los riesgos establecidos en la cláusula supracitada.

5) Cláusula C.5.: comportamientos en contra de las políticas del Banco. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece: “– *No se aceptarán el personal ofrecido o empresas cuyos representantes asignados para la prestación del servicio, posean comportamientos durante la ejecución del contrato o comportamientos o comentarios en las redes sociales en publicaciones abiertas y públicas en contra de las políticas del banco relacionadas la seguridad, violación a secreto bancario, información sensible, comportamientos o comentarios contra la igualdad de género, o cualquiera manifestación en contra del respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, o cualquier comportamiento que se aleje de lo respetuoso y equitativo, por lo que no se aceptará el personal que evidencie actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico, contra clientes, colaboradores, consultores, proveedores o visitantes, en general, conforme a lo que se dispone en el anexo N°1.*” (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Considera la **objetante** que los supuestos de exclusión o sustitución establecidos en las cláusulas, son muy amplios, subjetivos y carecen de un procedimiento previo mediante el cual se le ofrezca al oferente o contratista su derecho de descargo, por lo que solicita su modificación para que cualquier valoración de publicaciones, comentarios o comportamientos en redes sociales se limite a supuestos objetivos, verificables, directamente relacionados con la ejecución contractual y previamente definidos en el pliego.

El **BNCR** rechaza lo argumentado y considera que existe una relación objetiva entre la conducta pública de las personas asignadas al contrato y la adecuada ejecución del objeto contractual, pues no persigue valorar opiniones personales o restringir la libertad de expresión, sino

identificar situaciones objetivamente incompatibles con las políticas institucionales de seguridad, confidencialidad, derechos humanos, no discriminación y protección de información sensible; agrega que cualquier valoración deberá apoyarse en publicaciones abiertas y verificables, análisis documentados y procedimientos internos de gestión de riesgo y que el pliego contempla la comunicación de hallazgos y oportunidad de aclaración o sustitución del personal, evitando decisiones arbitrarias.

Para este órgano contralor, no lleva razón la objetante al indicar que la cláusula resulta amplia o subjetiva, pues se regulan dos supuestos concretos de sanción que tienen relación con la ejecución contractual, en lo referente a la seguridad y reputación institucional del Banco. En primer lugar, se mencionan comportamientos durante la ejecución del contrato o comportamientos o comentarios en las redes sociales en publicaciones abiertas y públicas **en contra de las políticas del Banco relacionadas la seguridad, violación a secreto bancario, información sensible**; la propia redacción es clara al señalar que las manifestaciones tienen que vertirse contra las políticas del Banco, de modo que la Administración no debe ni puede revisar otra clase de comentarios o comportamientos que no tengan que ver con los supuestos allí citados. Asimismo, los oferentes pueden consultar el anexo “Anexo 3 PO01-CGSN01 Política de seguridad.pdf (0.32 MB)” para conocer más acerca de la normativa relacionada a las políticas de seguridad del Banco, por lo que no se considera que exista falta de objetividad en cuanto a este aspecto (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“Anexo 3 PO01-CGSN01 Política de seguridad.pdf (0.32 MB)”).

En segundo lugar, la cláusula de cita también contempla comportamientos o comentarios **contra la igualdad de género, respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad**, o cualquier comportamiento que se aleje de lo respetuoso y equitativo referente a **actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico, contra clientes, colaboradores, consultores, proveedores o visitantes, en general**; por lo que queda claro que los comportamientos que se revisarán, están sujetos a aspectos de derechos humanos y el respeto de clientes, colaboradores, consultores, proveedores o visitantes, sin extender a otros elementos. Nótese además que la propia cláusula remite a la revisión del Anexo No. 1, denominado “Lineamientos institucionales de prácticas sostenibles para proveedores y de servicios tercerizados”, donde se enumeran por apartados, las conductas que se estimarán inaceptables para la Administración. (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“Anexo 1. Lineamientos Institucionales Prácticas Sostenibles Proveedores.pdf (0.24 MB)”).

Por otro lado, la cláusula C.5 sí contempla un procedimiento mediante el cual se le podrá poner en conocimiento al oferente o contratista de la conducta sancionable: “• *En caso de existir un riesgo alto detectado por el banco o sus sociedades. Se comunicará el resultado al oferente o contratista que los propone, o a quien estos representan a la dirección de correo electrónico que señalan en la oferta o el sistema SICOP como domicilio contractual. Dicho oferente o contratista, podrá realizar la aclaración o corrección a los resultados y proceder a aportar la documentación de descargo en el término no mayor a tres (3) días hábiles en la etapa de revisión de ofertas y de ocho (8) días hábiles durante la ejecución contractual, que se computará una vez efectuada la notificación correspondiente, en cualquiera de los medios establecidos para dicho fin.*” (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Por lo tanto, siendo que sí es posible extraer los alcances de la cláusula impugnada, así como la existencia de un procedimiento que permita el derecho de defensa del oferente o contratista, no existen méritos para modificar el pliego de condiciones, por lo que se **rechaza de plano** este extremo del recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

6) Cláusula E.7.2. Cláusula penal por incumplimiento en el plazo de entrega o ajustes de cada uno de los entregables. Criterio de la División. El pliego de condiciones establece: “E.7.2 SANCIONES ECONÓMICAS EN EJECUCIÓN CONTRACTUAL • *Cláusula penal por incumplimiento en el plazo de entrega o ajustes de cada uno de los entregables. En caso de incumplirse con el plazo de entrega o de los ajustes correspondientes en caso de que aplique según el servicio de los solicitados en el apartado B. servicios técnicos mínimos, el banco aplicará una multa del 8% del monto mensual contratado por cada día hábil atraso por el servicio, hasta lograr un máximo del 25% del monto mensual contratado, luego de lo cual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Contratación Pública el banco podrá valorar la resolución del contrato, así como el reclamo de los daños y perjuicios que se deriven de dicho incumplimiento, previo del debido proceso correspondiente.*” (El resaltado es propio) (ver apartado “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“6. Pliego de condiciones Agencia de comunicación.pdf (0.55 MB)”).

Al respecto, **objetante** señala que no existe en el expediente un informe técnico que justifique el porcentaje de la cláusula penal ni por qué la multa se calcula sobre la totalidad del fee mensual, aún cuando el atraso pueda referirse a un entregable menor, un ajuste puntual o una demora de impacto limitado. Por ello, solicita se incorpore al expediente el estudio técnico completo de cláusulas penales y multas, el cual debe explicar la metodología, factores, ponderaciones, escenarios analizados y justificación del porcentaje aplicado y, en caso de que el estudio no exista o no sea aportado íntegramente, que se revise la cláusula por carecer de motivación suficiente.

Por su parte, el **BNCR** rechaza lo solicitado al indicar que la justificación objetiva del porcentaje, se encuentra incluido en el oficio DEMRC-11 2026, donde se detalla la metodología aplicada al objeto contractual para justificar la razonabilidad y proporcionalidad de las cláusulas penales o multas establecidas.

Con base en los argumentos expuestos, considera esta División que lleva razón la Administración al señalar la existencia de un documento que justifica el porcentaje del 8% establecido para la cláusula penal por incumplimiento en el plazo de entrega o ajustes de cada uno de los entregables.

Dentro de los documentos que componen la solicitud de contratación en el expediente electrónico, se observa el archivo "5. DEMRC-11-2026 Decisión inicial", dentro del cual, en su apartado "X. JUSTIFICACIÓN CÁLCULO DE SANCIONES ECONÓMICAS (CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ART. 46 Y 47 DE LA LGCP Y ART. 116 Y 117 DEL RLGCP)", es posible observar, a partir de la página 9, el razonamiento que llevó al BNCR a establecer el porcentaje del 8%, incluyendo ejemplos de su aplicación en días hábiles de atraso y los factores contemplados para determinar las repercusiones al objeto contractual de la conducta sancionable y su gravedad (ver apartado "[1. Información de solicitud de contratación]"/"[5. Archivo adjunto]"/"Documentación Inicial.zip (3.53 MB)"/"5. DEMRC-11-2026 Decisión inicial").

Por ello, era responsabilidad de la objetante revisar integralmente todos los documentos que componen el expediente electrónico e impugnar directamente el documento mencionado, a fin de indicar ante esta instancia, los elementos que extraña de la justificación brindada por la Administración para establecer un 8% para la cláusula penal.

Adicionalmente, la recurrente cuestiona que no hay elementos para determinar por qué la sanción se calcula sobre la totalidad del fee mensual, cuando el atraso puede referirse a un entregable menor, un ajuste puntual o una demora de impacto limitado; sin embargo, como parte de la carga de la prueba y su deber de fundamentación explicado ampliamente en el apartado preliminar "2- SOBRE LA FUNDAMENTACIÓN DE LOS RECURSOS" de esta resolución, correspondía a la objetante demostrar que el objeto contractual es posible dividirlo al punto que la sanción económica puede restringirse a ciertos aspectos o servicios y no aplicarse a todo el fee mensual; lo cual se omite en el caso en concreto.

Conforme a lo expuesto, se **rechaza de plano** este extremo del recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

5. Aprobaciones

Encargado	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	13/07/2026 09:56	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	JERED GABRIEL CASTILLO TORRES	Estado firma	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	13/07/2026 11:53	Vigencia certificado	25/04/2025 16:02 - 24/04/2029 16:02
DN Certificado	CN=JERED GABRIEL CASTILLO TORRES (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=JERED GABRIEL, SURNAME=CASTILLO TORRES, SERIALNUMBER=CPF-01-1776-0486		
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	16/07/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01238-2026	Fecha notificación	13/07/2026 11:54