Emitir resolución de recursos

1. Generar resolución de recursos

Digitador	Yensy Herrera Parra		
Fecha/hora gestión	16/10/2026 11:38	**Fecha/hora resolución**	16/10/2026 14:10
* **Procesos asociados**	Recursos	**Número documento**	8072026000001965
* **Tipo de resolución**	Resolución de admisibilidad		
Número de procedimiento	2026LY-000001-0011700001	**Nombre Institución**	SISTEMA DE EMERGENCIA 911
Descripción del procedimiento	Arrendamiento de solución de telefonía y centro de contactos multicanal		

2. Listado de recursos

Número	Fecha presentación	Recurrente	Empresa/Interesado	Resultado	Causa resultado	Resultado del acto final
8122026000001620 Línea 1	06/10/2026 22:13	STEPHANIE CECILIANO VILLALOBOS	GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de legitimación	No aplica
8122026000001620 Línea 2	06/10/2026 22:13	STEPHANIE CECILIANO VILLALOBOS	GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de legitimación	No aplica
8122026000001620 Línea 3	06/10/2026 22:13	STEPHANIE CECILIANO VILLALOBOS	GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de legitimación	No aplica
8122026000001620 Línea 4	06/10/2026 22:13	STEPHANIE CECILIANO VILLALOBOS	GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Rechazo de plano por improcedencia manifiesta	Por falta de legitimación	No aplica

Emitir el por tanto de la resolución	☐

3. *Resultando

I.- Que el seis de octubre de dos mil veintiséis, la empresa Grupo Visión Tecnologías de Costa Rica Sociedad Anónima, mediante documento No. 8122026000001620, presentó ante esta Contraloría General, recurso de apelación contra el acto de adjudicación de la licitación mayor No. 2026LY-000001-0011700001, promovida por el Sistema de Emergencia 911, para el arrendamiento de solución de telefonía y centro de contactos multicanal.

II.- Que mediante autos No. 8052026000001531 y 8052026000001535 del siete y ocho de octubre de dos mil veintiséis, esta División solicitó a la Administración información relevante sobre el presente procedimiento y permitir visualización de la información catalogada como confidencial, lo cual fue atendido por la licitante en los espacios de texto que se han dispuesto para ello en el formulario electrónico, según consta en el expediente digital del recurso de apelación en SICOP.

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

I.- 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, para su ubicación en el expediente digital tramitado a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

II.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES SOBRE LA LEGITIMACIÓN Y EL MEJOR DERECHO A LA ADJUDICACIÓN.

El artículo 87 de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) establece las causales por las cuales un recurso debe ser rechazado de plano, dicha norma indica que 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.

Lo anterior es complementado con las disposiciones que al efecto contiene el Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (RLGCP), en el numeral 245 se establece que el recurso será rechazado de plano por improcedencia manifiesta, cuando el recurrente no cuente con legitimación o en el supuesto que no acredite su mejor derecho, sea porque su propuesta resulte inelegible o porque aún en el caso de prosperar su recurso, no sería válidamente beneficiado con una eventual adjudicación, o cuando se presente sin fundamentación. Disposición que es conteste con lo estipulado además en el artículo 266 del mismo reglamento referido.

Al respecto, este órgano contralor ha señalado en diferentes precedentes que para demostrar la legitimación y el derecho a la adjudicación, los recurrentes deben probar durante el proceso de impugnación que su oferta es elegible y la mejor calificada, según el mecanismo de evaluación del concurso, de manera que se acredite que el motivo de su exclusión es improcedente o no existió (ver resoluciones R-DCP-SICOP-00068-2025 del 20 de enero de 2025 y R-DCP-SICOP-01477-2025 del 07 de agosto de 2025). De modo que si no se logran acreditar las dos circunstancias señaladas en ese orden (elegibilidad y mejor calificación), la consecuencia procesal es el rechazo de plano del recurso por improcedencia manifiesta al incurrir en falta de legitimación.

Lo cual también se encuentra íntimamente vinculado con el deber de fundamentación al que todo recurrente se encuentra obligado, toda vez que para demostrar una indebida exclusión o bien, un mejor derecho respecto a la adjudicación, es necesario igualmente que el apelante plantee argumentos sólidos y bien desarrollados, y cuando corresponda desde luego, aportar los elementos probatorios necesarios, de conformidad con los artículos 88 de la LGCP y 246 del RLGCP.

Así las cosas, se procederá a analizar los argumentos expuestos por la apelante en su recurso, a fin de determinar si cuenta con los requisitos de admisibilidad necesarios para dar trámite a su gestión, de conformidad con los numerales 97 de la LGCP y 263 del RLGCP.

III.- SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO INTERPUESTO POR LA EMPRESA GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA.

1) Sobre la exclusión de la apelante por incumplir aspectos técnicos. Criterio de la División. La Administración promovente comunicó la adjudicación del presente proceso licitatorio a favor del Consorcio Datacom-Navégalo, en fecha 24 de setiembre de 2026. (ver en expediente [4. Información del acto final]/Acto Final/ Información de Publicación) y descartó la oferta de la apelante con base en el oficio CI-911-OP-OF-2026-8406 del 02 de setiembre de 2026, realizado por Marvin Rodrigo Palma Siles, coordinador de Operaciones, en el que se concluyó que la plica de la apelante presentaba 9 incumplimientos técnicos, 4 de ellos en la línea 1 (principal) y 5 incumplimientos en la línea 3 (complementaria). (Ver en expediente, apartado [3. Apertura de ofertas]/ Estudio técnicos de las ofertas/ GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA/ No cumple/ CHRISTIAN VILLALTA BEJARANO/ CI-911-OP-OF-2026-8406.pdf (361.59 KB)).

En contra de lo anterior, la recurrente interpone recurso de apelación y alega indebida exclusión de su plica, respecto al **primer incumplimiento** señalado por la Administración "*4.1. Línea 1- Numeral 4.10.1-**Misma marca de teléfonos y plataforma***", la apelante argumenta que existe restricción de la concurrencia por identidad de marca, señala que si bien el pliego en la cláusula 4.10.1 exige que los teléfonos IP suministrados como parte de la solución deberán corresponder a la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía IP ofertada, ello aplicado como exigencia absoluta, no restringe una característica del terminal telefónico, sino que restringe el universo de plataformas admisibles, al solo poder ser satisfecho por quien produzca simultáneamente central telefónica y terminales propios, con independencia de la calidad, la homologación o la trayectoria de su solución, sin embargo, acota la impugnante que la estructura del pliego desmiente que esa exigencia fuese necesaria, toda vez que los numerales 4.10.6 y 4.10.7 obligan a acreditar la compatibilidad del terminal mediante homologación, matriz de compatibilidad o carta de soporte del fabricante, previsión que carecería por completo de objeto si el terminal hubiera de ser necesariamente de la misma marca de la central, pues entonces la compatibilidad sería intrínseca y nada habría que homologar. Agrega la apelante que aunado a ello el apartado 4.10.8 atribuye al contratista la responsabilidad integral del funcionamiento durante toda la vigencia, que es el resultado que la Administración legítimamente persigue y que se alcanza sin necesidad de imponer marca. Asimismo, reclama la recurrente que no consta en el expediente estudio ni justificación técnica que sustente la restricción de la correspondencia de marca, cuya carga de motivar corresponde a la Administración y no puede presumirse, máxime que el inventario base de terminales asciende a 225 teléfonos IP físicos, es decir, la restricción no afecta a un componente accesorio de la solución, sino a la totalidad del parque de terminales de la línea principal.

Sobre el **cuarto incumplimiento** "*4.4. Línea 1- Numeral 4.10.9-**Compatibilidad USB nativa** con Jabra Engage 50 II*", la recurrente argumenta que el pliego incluye dos reglas incompatibles sobre un mismo extremo, ya que el apartado 4.10.11, inciso a), regula la compatibilidad con periféricos de audio en términos funcionales y abiertos, exigiendo acreditar la calidad de audio y estabilidad en atención continua, en oposición al numeral 4.10.9 inciso i) que regula la misma materia identificando una marca y un modelo determinados -JABRA ENGAGE 50II- e imponiendo una interfaz única, con exclusión expresa de "conectores RJ9, QD, jack 3.5 mm, Bluetooth, adaptadores no

incluidos", sin indicarse tampoco el modelo exacto (SKU) del Jabra Engage 50II en donde se indique específicamente el tipo de puerto de comunicación USB, por lo que afirma la apelante que dicha ambigüedad del pliego es imputable a quien lo redactó. Además, arguye la impugnante que el inciso i) no era verificable en fase de oferta por cuanto el requerimiento cartelario identifica el microauricular institucional -suministrado por la licitante- únicamente por su denominación comercial, sin referencia de parte ni especificación de conector, es decir, las características no constan descritas de modo que resulta materialmente imposible su cumplimiento previo y por ello sostiene que el inciso j) del apartado 4.10.9 difiere esa comprobación a la fase de implementación y la documenta en las pruebas de aceptación. Por último, acota la apelante que este requisito no debería fundar la exclusión de ningún oferente o si se aplica que sea por igual respecto al adjudicatario del procedimiento, el cual ofertó dos modelos J159 y J189, empero, en la ficha del J159 no se hace mención de USB.

En respaldo de sus argumentos defensivos, la apelante ofrece como prueba criterio titulado "*Análisis técnico de las soluciones ofertadas*", en el que se señala que ninguno de los incumplimientos achacados a la apelante impide ejecutar el objeto contratado. Sobre el **primer incumplimiento** 4.10.1 menciona que no resulta trascendente por cuanto la interpretación aplicada priva de contenido útil a dos cláusulas del mismo pliego (4.10.6 y 4.10.7) y además porque en el Anexo 3 se invoca la homologación y la matriz de compatibilidad publicada por el fabricante de la plataforma. Sobre el **cuarto incumplimiento** 4.10.9 i) refiere que en el Anexo 3 "Matriz de cumplimiento" -el cual es el documento que priva para verificar lo ofertado según numeral 2.7.3- se compromete el conjunto completo de características que la cláusula enumera -entre eso la interfaz USB nativa- sin consignar el nombre comercial de un modelo -como Cisco modelo 7841 de la memoria técnica-, de forma que la referencia al modelo del apartado 3.14 es incoherente con ello y ningún modelo está cotizado, pues corresponderá la verificación en la fase de ejecución y en todo caso afirma que la precisión del modelo es subsanable y a la vez incompatible con el hallazgo 4.3, que según la licitante no se encontraban cotizados los modelos terminales.

Aunado a lo expuesto, la recurrente en su gestión recursiva formula alegatos para sostener que existe nulidad absoluta, evidente y manifiesta del acto final impugnado, conforme a los numerales 7, 51 de la LGCP, 158 y 166 de la Ley General de la Administración Pública, señala que el consorcio adjudicatario presentó parte de sus documentos como confidenciales sin que conste que la licitante emitiera acto motivado de declaratoria de confidencialidad ni resumen público de la información reservada (artículo 15 LGCP), lo que asegura impide ejercer válidamente el derecho de defensa, refiere además que la Administración declara la oferta del adjudicatario como oferente único sin que se den los presupuestos del numeral 7 del RLGCP. La apelante reclama ausencia de un estudio de mercado que permita determinar la razonabilidad del precio, al no contemplar todas las líneas licitadas y también que se hayan adjudicado las líneas complementarias sin contenido presupuestario. Finalmente, la impugnante recrimina que en el procedimiento se aplicaron criterios distintos para evaluar las ofertas, ya que por un lado no se identificaron incumplimientos de la oferta adjudicada y se le permitió subsanar su oferta, mientras que a su oferta se le descalificó "ad portas" sin la posibilidad de aclarar y/o subsanar, lo que estima infringe el principio de igualdad (artículo 8 LGCP).

Como punto de partida, cabe acotar que sobre el cumplimiento técnico en el pliego de condiciones se estableció: "*2.7.1. Toda oferta deberá suministrar información completa, clara, suficiente y verificable que permita a la Administración realizar el análisis técnico, económico, operativo y comparativo de las propuestas presentadas. 2.7.2. El oferente deberá presentar la información técnica de forma separada para cada línea ofertada/ 2.7.3. La oferta deberá incluir una matriz de cumplimiento técnico en la que se indique, para cada requisito del pliego, si cumple, no cumple o cumple parcialmente, incorporando la referencia documental, evidencia, descripción funcional o aclaración técnica que permita verificar objetivamente lo ofertado. 2.7.4. No se aceptarán declaraciones generales de cumplimiento sin respaldo técnico verificable. 2.7.5. El oferente deberá aportar documentación técnica del servicio ofertado (...) / 2.7.7. La Administración se reserva el derecho de verificar por cualquier medio razonable la información aportada por los oferentes y solicitar información complementaria(...)*". Ver en expediente electrónico, apartado [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-000001-0011700001 [Versión Actual]/ Ingreso del pliego de condiciones/ [F. Documento del Pliego de condiciones]/ Pliego de condiciones - Solución Telefonía - NV Julio 2026 - Inicio 01 04 2027.pdf (1.24 MB)).

Además, el pliego de condiciones también se consolidó con las siguientes especificaciones técnicas: "***4.10.1**. El sistema de telefonía IP deberá incluir los dispositivos telefónicos y clientes de atención requeridos para la operación institucional, asegurando compatibilidad total con la central telefónica IP, el centro de contactos y las integraciones definidas para la atención de llamadas.**Los teléfonos IP suministrados como parte de la solución deberán corresponder a la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía** IP ofertada./ **4.10.9**. Teléfonos IP **i) Todos los teléfonos IP físicos suministrados deberán permitir la conexión y operación directa de los headsets USB institucionales (JABRA ENGAGE 50II) mediante puerto USB nativo compatible.** Esta obligación aplica tanto para los teléfonos IP utilizados como respaldo por operadores y supervisores, como para los teléfonos IP utilizados como medio principal por despachadores y cualquier otro teléfono IP asignado a perfiles autorizados por la Administración. **No se aceptará** como cumplimiento la disponibilidad exclusiva de conectores **RJ9**, QD, jack 3.5 mm, Bluetooth, adaptadores no incluidos u otros mecanismos que obliguen a sustituir los headsets USB institucionales*" (el resaltado es propio). (Ver en expediente electrónico, apartado [2. Información de Pliego de condiciones]/ 2026LY-000001-0011700001 [Versión Actual]/ Ingreso del pliego de condiciones/ [F. Documento del Pliego de condiciones]/ Pliego de condiciones - Solución Telefonía - NV Julio 2026 - Inicio 01 04 2027.pdf (1.24 MB)). En adición a lo indicado, cabe referir que los requerimientos cartelarios 4.10.1 y 4.10.9 i) fueron cuestionados mediante el recurso de objeción, sin embargo, en la resolución R-DCP-SICOP-01216-2026 del 09 de julio de 2026 se rechazaron de plano los cuestionamientos por falta de fundamentación, sin ordenarse cambio alguno sobre los extremos del pliego de condiciones impugnados.

Ahora bien, en fecha 11 de agosto de 2026, la apelante, Grupo Visión Tecnologías de Costa Rica Sociedad Anónima, presentó su oferta para la partida 1, como parte de la documentación técnica en el **Anexo 3- Matriz de cumplimiento técnico** sobre el requerimiento **4.10.1** indicó: "*Capítulo/ punto del pliego 4.10.1/ Requisito solicitado (...) Resultado declarado Cumple/ **Descripción de cumplimiento** El contratista suministra la totalidad de los dispositivos telefónicos y clientes de atención requeridos para la operación institucional, con compatibilidad plena con la central telefónica IP, el centro de contactos y las integraciones definidas. Los terminales ofertados se entregan homologados y certificados por el fabricante de la plataforma, que publica y mantiene la matriz de compatibilidad correspondiente, de modo que la interoperabilidad queda garantizada contractualmente y verificada en las pruebas de aceptación. La plataforma implementa señalización SIP estándar conforme a la RFC 3261 sin extensiones propietarias, lo que asegura la compatibilidad total exigida y preserva para la institución la libertad de elección y la competencia efectiva en la reposición de terminales durante los 48 meses, en coherencia con el principio de neutralidad tecnológica y no dependencia exclusiva de fabricante establecido en el propio pliego./ **Evidencia documental Memoria Técnica CR911 — Línea 1 (Plataforma Calypso)**, cap. 3 «Integrador de Comunicaciones de Cestel»/ Página / folio / enlace Apartado 3.14 «Requisitos*

Técnicos Del Equipamiento Del Puesto De Operador», pág. 76". Aunado a ello, la recurrente sobre el requerimiento **4.10.9** apuntó: "*Capítulo/ punto del pliego 4.10.9/ Requisito solicitado (...) Resultado declarado Cumple/* ***Descripción de cumplimiento*** *Los teléfonos IP soportan la señalización SIP definida por la arquitectura ofertada y son compatibles con la central telefónica IP sin adaptadores no autorizados. Admiten aprovisionamiento y administración centralizada —alta, modificación, reasignación e inactivación por perfiles autorizados, sin programación individual del terminal—. Visualizan la identificación de la llamada entrante, el número marcado, la extensión asociada y el estado de la llamada. Permiten la operación de las funciones base: atender y finalizar, retener y reanudar, transferencia asistida y ciega, y conferencia. Soportan la actualización de firmware controlada y centralizada con retorno a la versión anterior, la sincronización horaria por NTP para mantener la coherencia de fecha y hora a efectos de trazabilidad, la segmentación de red institucional definida para telefonía mediante VLAN y etiquetado QoS, y la alimentación por Ethernet (PoE). Disponen de puerto USB nativo para la conexión y operación directa de los headsets institucionales Jabra Engage 50 II, cuya compatibilidad funcional se valida durante la implementación con acta de resultados./* ***Evidencia documental Memoria Técnica CR911 — Línea 1 (Plataforma Calypso)****, cap. 3 «Integrador de Comunicaciones de Cestel»/ Página / folio / enlace Apartado 3.14 «Requisitos Técnicos Del Equipamiento Del Puesto De Operador», pág. 76*" (el resaltado es propio). (Ver en expediente [3. Apertura de ofertas]/ Partida 1/ GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA/ 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.zip/ descomprimir carpeta y ver archivo: Anexo 3. Matriz de Cumplimiento Técnico GV).

De manera relacionada, con la oferta además la apelante remitió **Memoria Técnica** para la línea 1 como parte de la documentación técnica, donde señala lo siguiente: "*3.14 Requisitos Técnicos Del Equipamiento Del Puesto De Operador A continuación se citan posibles terminales de usuario (teléfonos, cintillos, etc..) a título indicativo. En tiempo de proyecto se decidirá junto con el adquirente los modelos que mejor se adecuen. 3.14.1 End-Point SIP* ***La plataforma Calypso*** *requiere de un end-point SIP para la entrega de las comunicaciones. Este dispositivo puede ser un soft o un hardphone.* ***Para el proyecto que nos concierne se hará uso de teléfonos CISCO IP Phone 7841 como end-points para los agentes****. Ilustración 44 - Teléfono Cisco IP 7841 Las características principales de este dispositivo se pueden consultar en la web del fabricante https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-7800-series/series.html En caso de ser necesario, el teléfono SIP se puede sustituir por un softphone (interesante para escenarios en los que se disponga de poco espacio, como pueden ser los puestos de mando avanzado). 3.14.2 Microauriculares Se suministrará un microauricular compatible con el teléfono Cisco. En concreto, se suministrará un microauricular Jabra Biz 2300 Duo, compatible con la serie Cisco IP 7841*". (Ver referencias en expediente [3. Apertura de ofertas]/ Partida 1/ GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA/ 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.zip/ descomprimir carpeta y ver archivo: Memoria_Tecnica_CR911_Linea 1 Final).

Posteriormente, como parte del análisis de las ofertas, la licitante en el oficio **CI-911-OP-OF- 2026-8406** -estudio técnico-, del 02 de septiembre de 2026, concluyó sobre la plica de la apelante lo siguiente: "*4. Nueve incumplimientos técnicos objetivos identificados en Grupo Visión 4.1. Línea 1 -* ***Numeral 4.10.1*** *- Misma marca de teléfonos y plataforma Requisito. El pliego exige que los teléfonos IP suministrados correspondan a la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía IP ofrecida. Declaración del oferente. Grupo Visión marcó "Cumple" en el Anexo 3, fila 537, y sostuvo que la homologación y la interoperabilidad SIP satisfacían el requerimiento. Prueba contradictoria. La Memoria Técnica de Línea 1 identifica la plataforma Calypso, fabricada por CESTEL, y ofrece teléfonos Cisco IP Phone 7841 (pág. 81).* ***Plataforma y teléfonos son de marcas diferentes****. Valoración. NO CUMPLE. Para ajustarse al requisito sería necesario sustituir la plataforma o los terminales identificados en la oferta./ 4.4. Línea 1 -* ***Numeral 4.10.9*** *- Compatibilidad USB nativa con Jabra Engage 50 II Requisito. El pliego exige que todos los teléfonos físicos permitan la conexión y operación directa del Jabra Engage 50 II institucional mediante USB nativo. Declaración del oferente. Grupo Visión marcó "Cumple" en el Anexo 3, fila 545, afirmando que los teléfonos disponían de puerto USB nativo para operar directamente el Jabra Engage 50 II. Prueba contradictoria. La Memoria Técnica ofrece el Cisco IP Phone 7841 (pág. 75).* ***La ficha oficial de Cisco documenta para ese modelo un puerto analógico de headset RJ-9, no un puerto USB nativo para headset****. Valoración. NO CUMPLE. El modelo ofrecido no acredita la interfaz obligatoria; el Jabra Biz 2300 Duo mencionado en la memoria es un equipo distinto y no corrige la incompatibilidad*". De forma complementaria, en el Checklist comparativo de las ofertas se identificaron entre otros los siguientes hallazgos respecto de la apelante -al igual que en el documento "*Incumplimientos Grupo Vision*":

Numeral	Exigencia del pliego	Oferta de Grupo Visión	Contradicción verificada	Documento y página	Estado
4.10.1	Los teléfonos IP deben ser de la misma marca del fabricante de la plataforma IP.	Plataforma Calypso/CESTEL y teléfonos Cisco IP Phone 7841.	La marca de los teléfonos no corresponde al fabricante de la plataforma ofertada.	Pliego final, pág. 76; Memoria Técnica L1, pág. archivo 87.	No cumple
4.10.9	Todos los teléfonos deben operar directamente con Jabra Engage 50 II mediante USB nativo; no basta RJ9, QD, 3.5 mm, Bluetooth o adaptadores no incluidos.	Se menciona Jabra Biz 2300 Duo compatible con Cisco 7841, sin número de parte ni prueba de USB nativo/compatibilidad Engage 50 II.	La oferta no acredita la conexión USB nativa ni la compatibilidad directa con el headset institucional requerido.	Pliego final, págs. 77-78; Memoria Técnica L1, pág. archivo 88.	No cumple

(el resaltado es propio). (Ver referencias en expediente, apartado [3. Apertura de ofertas]/ Estudio técnicos de las ofertas/ GRUPO VISION TECNOLOGIAS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA/ No cumple/ CHRISTIAN VILLALTA BEJARANO/ CI-911-OP-OF-2026-8406.pdf (361.59 KB)/ Checklist_Comparativo_Ofertas_Telefonia_Corregido (1) e Incumplimientos Grupo Vision).

Lo anterior fue reiterado en el criterio de recomendación titulado "*Estudio de ofertas – Recomendación Licitación Mayor N°2026LY-000001-0011700001 "Arrendamiento de solución de telefonía y centro de contactos multicanal*", en el que se reprodujeron los incumplimientos, se consignó que: "*Grupo Visión Tecnologías de Costa Rica S.A.: De acuerdo con el criterio emitido por la instancia técnica usuaria, su propuesta incurre en nueve (9) incumplimientos técnicos sustantivos e insubsanables. Destacan divergencias insuperables entre lo declarado y su Memoria Técnica, faltas de integración nativa en hardware y la oferta de funcionalidades críticas sujetas a "hojas de ruta futuras" del fabricante. Al no ser una oferta técnicamente elegible, queda excluida de la fase de evaluación económica*" y, además, en dicho criterio se recomendó adjudicar el procedimiento al Consorcio Datacom-Navégalo, al superar los estudios pertinentes, ser la única oferta admisible y haber obtenido el mayor puntaje. La recomendación descrita fue acogida por la Dirección junto con la Proveeduría del Sistema de Emergencia 911, quienes adjudicaron la partida 1 a favor del Consorcio Datacom-Navégalo. (Ver en expediente [4. Información del acto final]/ Acto Final/ Información del adjudicatario/ [Archivo adjunto]/ 2026LY-000001-0011700001-Estudio de adjudicación - Solución Telefonía.pdf (896.04 KB)/ [Acto Final]/ Aprobación del Acto Final).

Una vez realizado el recuento de antecedentes del procedimiento, es menester señalar que el pliego de condiciones constituye el reglamento específico de la contratación que se promueve, de acuerdo con el numeral 88 del RLGCP, por lo que corresponde a los participantes acreditar la sujeción de sus plicas a las disposiciones fijadas en él, máxime tratándose de extremos técnicos, donde es insuficiente la manifestación de que se cumple un requisito si no se aporta la documentación de respaldo o si de la información remitida se desprende el incumplimiento o contravención de la exigencia cartelaria concreta. En este caso, se observa que el pliego de condiciones se consolidó con las reglas que los teléfonos debían ser de la misma marca del fabricante de la plataforma de telefonía (4.10.1), así como que los teléfonos debían permitir conexión directa con headsets USB institucionales (JABRA ENGAGE 50II), mediante puerto USB nativo compatible, de forma que no se iban a aceptar conectores RJ9 y otros (4.10.9 i.).

Ahora bien, tras el análisis de la oferta de la empresa Grupo Visión Tecnologías de Costa Rica Sociedad Anónima -ahora apelante-, la Administración concluyó que la recurrente no cumplió con dichos requisitos del pliego de condiciones, conforme se describió en el estudio técnico CI-911-OP-OF- 2026-8406. Por lo que, en virtud de la carga procesal que soporta quien recurre de probar su dicho y desvirtuar la presunción de validez del acto final, según los artículos 88 de la LGCP, 246 y 262 del RLGCP, era deber de la parte impugnante desvirtuar los incumplimientos señalados o, de aceptarlos, probar la intrascendencia de los mismos para el objeto contractual de la licitación. Es decir, en la especie, la recurrente debía demostrar que ofertó teléfonos de la misma marca de la plataforma y que dichos teléfonos tienen puerto USB nativo o, en su defecto, asumir los incumplimientos y evidenciar técnicamente que los teléfonos son plenamente compatibles con la plataforma, aunque sean de marcas diferentes, así como probar que los teléfonos sí permiten la conexión directa con headsets institucionales, de manera que se evidenciara la compatibilidad total y la interoperabilidad entre los componentes de la solución ofertada. Para fundamentar su reclamo de indebida exclusión la apelante debió aportar prueba idónea y pertinente, por ejemplo carta de fabricante o criterio técnico, que permitiera colegir objetivamente que con lo ofertado igual se conseguía la compatibilidad e interconexión pretendida con los requisitos del pliego -intrascendencia de los defectos-, lo cual no se observa que la apelante haya acreditado en este caso, ya que el criterio aportado se limita a expresar una lectura subjetiva del pliego y del alcance que deberían tener las manifestaciones del anexo 3-matriz de cumplimiento, por lo que los reclamos de la apelante carecen de la fundamentación debida.

En sintonía con lo indicado, nótese que el ordinal 134 del RLGCP establece que: "*La Administración procederá a descalificar la oferta siempre que la naturaleza del defecto así lo amerite, por incumplir aspectos esenciales de las bases del concurso o sean sustancialmente disconformes con el ordenamiento jurídico*". Al respecto, esta Contraloría General reafirmó en la resolución R-DCP-SICOP-01159-2024 del 06 de agosto de 2024, que la Administración cuenta con el deber ineludible de evaluar las ofertas siguiendo los parámetros debidamente consolidados, lo anterior en aplicación de los principios de igualdad, seguridad jurídica y buena fe, debiendo descartar los insumos o excluir a aquellos oferentes que no logren evidenciar un correcto cumplimiento del pliego y señaló lo siguiente: "*A partir de lo anterior, si bien la apelante plantea su recurso tratando de acreditar su legitimación y atacar de igual forma a los insumos ofertados por la adjudicataria, no logra desvirtuar los incumplimientos referidos por el INS en su evaluación de ofertas, ya que su recurso de apelación omite demostrar a este órgano contralor que el análisis de la Administración resultó erróneo en su valoración técnica; argumentación necesaria para que la recurrente lograra acreditar que su oferta era elegible y por ende, contar con la legitimación suficiente para resultar readjudicataria del presente concurso. Por ello, dado que la carga de la prueba recae sobre la apelante (artículo 88 de la LGCP), era necesario que explicara con base en las regulaciones del pliego de condiciones las razones por las cuales cada uno de los incumplimientos respecto a su oferta no resultan trascendentes para cumplir con el fin propuesto por la Administración, lo cual tampoco fue efectuado*". Criterio aplicable al presente caso, en razón que la apelante no demostró la sujeción de su oferta al pliego de condiciones ni la intrascendencia de los requisitos incumplidos frente al objeto contractual.

En adición a lo expuesto, se observa que la estrategia de la apelante en su gestión recursiva es cuestionar la redacción del pliego, alegando que no consta estudio que justifique la identidad de marca, señalando además que otras cláusulas (4.10.6, 4.10.7, 4.10.8, 4.10.11 a. y 4.10.9 j.) regulan la compatibilidad y calidad, así como el deber de demostrarlas en fase de implementación, sin necesidad de una marca o modelo, aunado a que recrimina falta de precisión de la cláusula 4.10.9 i); no obstante, no se puede dejar de considerar que dichos reclamos se encuentran precluidos al ser propios de la fase de objeción, etapa prevista para que en los procedimientos de contratación se discutan ampliamente las condiciones que serán exigibles posteriormente, siendo el momento procesal oportuno para que potenciales oferentes como conocedores de la actividad comercial sobre la que verse el procedimiento, mediante argumentos sólidos y fundamentados, cuestionen los requerimientos cartalerios, ya sea porque los estimen improcedentes, incompletos o contrarios al ordenamiento jurídico, puesto que fenecida esta fase el pliego de condiciones se consolida y no es posible reabrir la discusión después, en virtud de la preclusión procesal (numerales 90 de la LGCP y 250 del RLGCP).

Esta División ha señalado que la preclusión procesal es un concepto jurídico aplicado en los procedimientos de contratación pública, con el propósito de establecer límites temporales y sustantivos en las diferentes fases y sub etapas de dicho proceso, en otras palabras, una vez que se ha tomado una decisión o se ha avanzado en una fase específica del procedimiento, no es jurídicamente apropiado retroceder a etapas previas que han sido superadas o impugnar los actos interlocutorios o finales que puedan ser objeto de recurso,ello en caso que se haya agotado el plazo establecido por la normativa para hacerlo; ya que aceptarlo implicaría un uso abusivo de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico, mediante la reapertura de discusiones firmes, en quebranto del principio de razonabilidad (ver resolución R-DCP-SICOP-00337-2026 del 25 de febrero de 2026).

Así las cosas, retomando los argumentos de la apelante, es impropio de la fase de apelación pretender excusarse en otras cláusulas o en falta de precisión de algún requisito para eludir su cumplimiento efectivo, tampoco resulta de recibo señalar que como en el anexo 3- matriz de cumplimiento se indicó que se cumplía -compromiso de cumplimiento posterior- se desvirtúa la incorrección apuntada por la licitante en el estudio técnico, ya que dicho anexo 3 contiene un espacio para que se indicara la evidencia documental con el detalle de dónde verificarlo, en este caso la recurrente como evidencia remitió a la Memoria técnica de la línea 1 para la plataforma Calypso y además refirió al apartado 3.14, donde se indica que para el proyecto que concierne se hará uso de teléfonos CISCO IP Phone 7841, con el enlace para consultar sus características principales, a partir de lo anterior, la impugnante no ha desvirtuado cómo ello no es manifestación de lo que cotizó. En síntesis, la recurrente no ha acreditado que cumplió con los requisitos 4.10.1 y 4.10.9 o la intrascendencia de los incumplimientos, demostrando que los teléfonos eran plenamente compatibles con la plataforma y que los teléfonos permiten la conexión directa con headsets institucionales, se limita

a recriminar que no se le brindó oportunidad de subsanar su plica, sin embargo, con su recurso de apelación tampoco solventa los defectos que la Administración le señaló.

Asimismo, sobre el requisito 4.10.9 i), la recurrente afirmó que el consorcio ofertó dos teléfonos J159 y J189, respecto a los cuales en la ficha del J189 se documentan dos puertos USB, mientras la del J159 no contiene mención alguna de USB, no obstante, la apelante de previo a cuestionar la oferta del adjudicatario primero debía probar la elegibilidad de su oferta y segundo, en todo caso no acredita que el modelo J159 no tenga puerto USB nativo compatible y además, si se tuviera por cierto ello, el consorcio mantendría un modelo cumpliente, por lo que se aprecia que la apelante no ha acreditado transgresión al principio de igualdad de trato y se mantiene la inelegibilidad de la oferta de la apelante por incumplimientos técnicos, por lo que su recurso debe ser **rechazado de plano** por estos extremos

Finalmente, sobre los alegatos de nulidad absoluta, evidente y manifiesta, este órgano contralor considera oportuno señalar: sobre la ausencia de declaratoria de confidencialidad, en la documentación de la oferta del consorcio adjudicatario accesible para cualquier interesado, consta que se indicó que para la comprobación de la experiencia se adjuntaban contratos y órdenes de compra, los que pedía se mantuvieran confidencial por la información sensible y además en el anexo 5-experiencia -igualmente de acceso público- se detallan los aspectos de la experiencia ofrecida tales como las entidades/clientes, servicio o solución implementada, los periodos donde se obtuvo la experiencia y la forma de verificarla con la referencia del documento, por lo que no se aprecia relevancia de lo alegado, ya que no es procedente nulidad por la nulidad misma, más cuando el recurso de apelación se está resolviendo por falta de legitimación de la apelante al no acreditar el cumplimiento de elementos técnicos(Ver referencia de la experiencia en expediente [3. Apertura de ofertas]/ Partida 1/ Consorcio Datacom - Navégalo/ N° Procedimiento 2026LY-000001-001170000.zip/ descomprimir carpeta y ver Cap 1 - Respuesta y Diseño/ 20260811 1 Respuesta al cartel Datacom renumerado y Anexos_3_actualizado_Agosto2026).

Aunado a lo anterior, sobre la declaratoria de oferente único, en el criterio de recomendación titulado “Estudio de ofertas – Recomendación Licitación Mayor N°2026LY-000001-0011700001 “Arrendamiento de solución de telefonía y centro de contactos multicanal”, se indica al Consorcio Datacom-Navégalo como oferente único porque era la única oferta elegible, dada la inelegibilidad de la apelante por incumplimientos técnicos, lo que de ninguna forma implicó que se estuviera en los presupuestos del numeral 7 del RLGCP, ya que se está ante una licitación mayor en el que se siguieron las etapas propias de ese procedimiento ordinario y no ha acreditado la apelante que se eximiera de algún estudio (legal, razonabilidad, administrativo, técnico) al consorcio adjudicado. Asimismo, la apelante cuestiona el estudio de mercado de frente a la razonabilidad del precio del adjudicatario, ante lo cual cabe recordar que en fase de apelación se encuentra precluidas las discusiones sobre el estudio de mercado al ser un tema a analizarse en la etapa de objeciones, pero en todo caso la apelante no demuestra mediante prueba técnica que el precio ofertado por el Consorcio Datacom-Navégalo carezca de razonabilidad, lo que incluso solo se hubiera analizado si la apelante primero hubiese demostrado que su oferta sea elegible, lo que no ha acontecido. De igual forma, consta en la decisión inicial del expediente que las líneas complementarias estaban contempladas desde el inicio del procedimiento, de forma que el presupuesto las contenía y además en el Anexo - 12 Matriz o informe del estudio de mercado de la solución telefónica IP, se indican los precios globales producto del estudio de mercado, lo que tampoco ha sido desvirtuado por la impugnante. (Ver [1. Información de solicitud de contratación]/ Observaciones/ [5. Archivo adjunto]/ Anexo - 10 Correo de comprobación de publicación en SICOP.msg (2.05 MB) y Anexo - 12 Matriz o informe del estudio de mercado de la solución telefónica IP.xlsx (21.54 KB)). Por último, la recurrente no acreditó que se violentara el principio de igualdad, demostrando que su oferta no tenía incumplimientos técnicos o que los hubiera subsanado de algún modo. Por tanto, se **rechazan de plano** los argumentos de nulidad absoluta evidente y manifiesta, al no estarse en el supuesto que prevé el artículo 247 del RLGCP y 28 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

Corolario de lo expuesto, para demostrar que ostentaba un interés legítimo, actual, propio y directo, debió la impugnante acreditar que el motivo de exclusión no existía siendo que su oferta cumplía con el pliego o bien, establecer y probar la intrascendencia de los incumplimientos, lo cual no realizó, por lo que no tiene legitimación para que su recurso de apelación avance a etapa de fondo, así el recurso además carece de la fundamentación debida como se explicó, todo lo que reafirma inelegibilidad de su oferta.

En consecuencia, se **rechaza de plano** el recurso presentado por la apelante Grupo Visión Tecnologías de Costa Rica Sociedad Anónima, de conformidad con lo establecido en los incisos b) y e) del numeral 266 del RLGCP, al carecer de la legitimación necesaria, dado que no acreditó que su oferta sea elegible y, en consecuencia, se confirma el acto final recurrido. Se omite pronunciamiento sobre los demás extremos del recurso, al carecer de interés en razón de lo resuelto, pues para analizar posibles defectos del adjudicatario, primero debía demostrar la impugnante su elegibilidad, lo que no efectuó en la especie, por consiguiente, se confirma su ausencia de legitimación.

5. Aprobaciones

Encargado	EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA	**Estado firma**	La firma es válida
Fecha aprobación(Firma)	16/10/2026 12:51	**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**	Ha fallado la validación de la firma

Fecha aprobación(Firma)	16/10/2026 13:12	**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		

Encargado	ROSAURA MARIA GARRO VARGAS	**Estado firma**	Ha fallado la validación de la firma
Fecha aprobación(Firma)	16/10/2026 14:10	**Vigencia certificado**	26/08/2026 09:06 - 25/08/2030 09:06
DN Certificado	CN=ROSAURA MARIA GARRO VARGAS (FIRMA), OU=CIUDADANO, O=PERSONA FISICA, C=CR, GIVENNAME=ROSAURA MARIA, SURNAME=GARRO VARGAS, SERIALNUMBER=CPF-01-1506-0314		
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	21/10/2026 23:59		
Número resolución	R-DCP-SICOP-01891-2026	**Fecha notificación**	16/10/2026 14:30