

1. Generar resolución de recursos

|                               |                                                                           |                       |                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Digitador                     | Jered Gabriel Castillo Torres                                             |                       |                             |
| Fecha/hora gestión            | 22/10/2026 10:02                                                          | Fecha/hora resolución | 22/10/2026 10:31            |
| * Procesos asociados          | Recursos                                                                  | Número documento      | 8072026000002003            |
| * Tipo de resolución          | Fondo                                                                     |                       |                             |
| Número de procedimiento       | 2026LY-000015-0004900001                                                  | Nombre Institución    | BANCO CENTRAL DE COSTA RICA |
| Descripción del procedimiento | ADQUISICIÓN DE HORAS SEGÚN DEMANDA EN LA MODALIDAD DE TRABAJO OUTTASKING. |                       |                             |

2. Listado de recursos

| Número           | Fecha presentación | Recurrente                   | Empresa/Interesado                          | Resultado                                     | Causa resultado             |
|------------------|--------------------|------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
| 8002026000002274 | 30/09/2026 19:37   | JESUS MANUEL BRACAMONTE LEAL | GRUPO CORPORATIVO NBF SOCIEDAD ANONIMA      | Rechazo de plano por improcedencia manifiesta | Por falta de fundamentación |
| 8002026000002273 | 30/09/2026 17:05   | JUAN MANUEL BARQUERO VARGAS  | COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA        | Parcialmente con lugar                        | No aplica                   |
| 8002026000002263 | 30/09/2026 10:39   | MERIVETH UMAÑA UGALDE        | CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANONIMA    | Parcialmente con lugar                        | No aplica                   |
| 8002026000002235 | 28/09/2026 15:14   | TERESITA MORERA HERRERA      | WORLD WIDE PEOPLE APPS INC SOCIEDAD ANONIMA | Rechazo de plano por improcedencia manifiesta | Por falta de fundamentación |

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

3. \*Resultando

I.- Que el día veintiocho de septiembre de dos mil veintiséis, mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), la empresa World Wide People Apps Inc S.A. presentó ante esta Contraloría General de la República, el recurso de objeción No. 8002026000002235 contra el pliego de condiciones de la Licitación Mayor No. 2026LY-000015-0004900001, promovida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para la adquisición de horas según demanda en la modalidad de trabajo outtasking.

II.- Que el día treinta de septiembre de dos mil veintiséis, mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), las empresas Central de Servicios PC S.A. (recurso No. 8002026000002263), Componentes El Orbe S.A. (recurso No. 8002026000002273) y Grupo Corporativo NBF S.A. (recurso No. 8002026000002274), presentaron recurso de objeción ante esta Contraloría General de la República contra el pliego de condiciones de la Licitación Mayor No. 2026LY-000015-0004900001, promovida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para la adquisición de horas según demanda en la modalidad de trabajo outtasking.

III.- Que mediante auto No. 8052026000001488 del primero de octubre de dos mil veintiséis, esta División otorgó audiencia especial a la Administración para que se refiriera a los recursos interpuestos; la cual fue atendida mediante el documento No. 8062026000002921 del doce de octubre de dos mil veintiséis.

IV.- 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 8002026000002274 - GRUPO CORPORATIVO NBF 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 EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN NO. 8002026000002274 INTERPUESTO POR LA EMPRESA GRUPO CORPORATIVO NBF SOCIEDAD ANÓNIMA.** Se resuelve conforme a lo indicado por las partes que consta en el expediente del recurso de objeción.

**1) Cláusula 2.2.2: Capacidad operativa como requisito de admisibilidad. Criterio de la División.** El pliego de condiciones establece: “2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD / (...) / 2.2 El oferente deberá acreditar su experiencia mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos, los cuales podrán demostrarse a través de uno (1) y hasta un máximo de tres (3) contratos, ejecutados en los últimos cinco (5) años previos a la fecha de apertura de las ofertas, deberá completar el ANEXO 3 de este pliego. Además, debe considerar los siguientes puntos: / 2.2.1 Complejidad del entorno / 2.2.1.1 Los contratos deberán haber sido ejecutados o estén en ejecución en organizaciones públicas o privadas de alta complejidad operativa, definida como organizaciones de más de 1000 empleados, en las que se hayan brindado servicios de soporte técnico multinivel (básico, avanzado, profesional y experto), así como labores de soporte, mantenimiento y operaciones de infraestructura informática, conforme al objeto de la presente contratación. / 2.2.2 **Capacidad operativa** / 2.2.2.1 La suma de las horas efectivamente ejecutadas en los contratos aportados deberá ser de **al menos cincuenta y cinco mil (55.000) horas anuales**, o su equivalente proporcional según el plazo de ejecución de los contratos presentados, **garantizando la continuidad del servicio y la capacidad de respuesta ante los requerimientos institucionales**.” (El resaltado es propio) (ver en “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/[PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)]”).

Señala la **objitante** que se está fijando como requisito de admisibilidad, sin justificación alguna, el cumplimiento de la proyección de consumo establecida en el pliego de condiciones, lo cual considera incongruente con la modalidad según demanda —al no garantizarse un volumen de ejecución, pero sí se obliga haber ejecutado toda la proyección de consumo— y restringe la participación a un grupo muy limitado de grandes integradores de tercerización, una vez se consideran las demás condiciones solicitadas para este requerimiento. Ante esto, solicita se elimine el requisito de “Capacidad operativa” y se mantenga el de “Complejidad del entorno”; o bien, que el volumen de horas ejecutadas se valore como factor de evaluación o se reduzca el requisito a 2.330 horas anuales.

El **BCCR** rechaza lo propuesto, pues indica que el requisito surge del análisis de la demanda histórica del servicio y busca acreditar que el eventual contratista, como organización proveedora de servicios, haya ejecutado operaciones de magnitud equivalentes a las solicitadas; asimismo, señala que la objitante no aporta prueba para demostrar que la condición impugnada limite la libre concurrencia.

Vistos los argumentos de las partes, considera este órgano contralor que existe falta de fundamentación en la propuesta de la objitante, pues 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).

Por este motivo, la normativa establece que la única forma de poder desvirtuar esta presunción es mediante la presentación de un recurso de objeción debidamente fundamentado y respaldado con la prueba idónea que permita sustentar sus alegatos; dicho de otro modo, corresponde al recurrente 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 (tal y como se expone en distintos pronunciamientos de este órgano contralor, como se puede apreciar en las resoluciones No. R-DCP-SICOP-01152-2025, R-DCP-SICOP-00938-2025 y R-DCP-SICOP-01142-2025).

Considerando lo expuesto, en primer lugar, la recurrente recrimina que las 55.000 horas anuales requeridas por la cláusula impugnada, constituyen la totalidad de la proyección de consumo prevista en el apartado “6 PROYECCIÓN DE CONSUMO” del pliego de condiciones, donde, al realizar la sumatoria de horas que se prevén para cada una de las 7 líneas de procedimiento, se obtiene un total de 55.000 horas por año (ver en “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)”); lo cual estima que contraviene el artículo 40 de la LGCP, el cual regula que los requisitos de admisibilidad deben ser condiciones mínimas indispensables para verificar la idoneidad del contratista.

Al respecto, debe indicarse que dicha apreciación resulta incorrecta. Por el contrario, el citado numeral establece que el pliego de condiciones deberá componerse de aquellos requisitos de admisibilidad que se estimen de cumplimiento obligatorio y sean indispensables para verificar la idoneidad del eventual contratista; aspecto que recalca el artículo 91 del RLGCP, cuando menciona que las condiciones invariables deben orientarse a la selección de la oferta más conveniente a los intereses de la Administración. En consecuencia, la normativa no dimensiona que los requisitos de admisibilidad deban ser constituir aspectos “mínimos o un máximos”, sino que sean condiciones que permitan a la Administración obtener al contratista más idóneo para satisfacer la necesidad puntual que motiva la promoción del concurso.

De esa manera, el BCCR, desde la solicitud de contratación que consta en el expediente electrónico, justificó algunas de las razones por las cuales se ve en la obligación de contratar el servicio de “Outtasking”: *“Justificación de la razón por la cual no puede realizarse con personal del BCCR: / Conforme a lo descrito en el artículo 212 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública. (RLGCP), se presenta la siguiente justificación técnica y operativa que sustenta la imposibilidad de ejecutar las labores descritas en el contrato con personal interno del Banco Central de Costa Rica (BCCR), fundamentada en limitaciones de capacidad, carga operativa y prioridades institucionales: / (...) / 2. Gran Volumen de Tareas Operativas, de Mantenimiento y Administrativas / Las labores objeto del contrato implican un volumen significativo de horas de trabajo, de mantenimiento preventivo y correctivo, y administrativas, que incluyen: / Soporte técnico 24/7 en múltiples niveles (básico, avanzado y profesional). / Gestión de incidencias con tiempos de respuesta críticos, escalamiento y resolución en entornos complejos. / Mantenimiento de infraestructura tecnológica, incluyendo actualizaciones, parches de seguridad y optimización de sistemas. / Administración de activos de TI, inventarios, licencias y documentación técnica. / Atención a usuarios finales en horarios extendidos y bajo demanda. / Estas actividades requieren una dedicación de horas de soporte exclusiva y especializada que excede la capacidad actual del personal interno, el cual ya enfrenta una carga operativa alta derivada de las funciones propias del BCCR. La sobrecarga de tareas generaría riesgos de fatiga laboral, errores operativos y disminución en la calidad del servicio, afectando la eficiencia y seguridad de los sistemas institucionales. / (...) / 7. Experiencia en Entornos Críticos / Las labores objeto del contrato requieren experiencia comprobada en la gestión de entornos de misión crítica, como los del sector financiero, donde la disponibilidad, seguridad y resiliencia son prioritarias. Los proveedores externos de horas de soporte técnico cuentan con equipos entrenados en la atención de incidencias complejas, protocolos de escalamiento y planes de continuidad del negocio, aspectos que no pueden ser replicados eficientemente con personal interno sin afectar su productividad en otras áreas.”* (El resaltado es propio) (ver “[1. Información de solicitud de contratación]”/[5. Archivo adjunto]”/[DI-1333-2026.docx (15.82 MB)]).

Nótese cómo desde un inicio, una de las situaciones que identificó el BCCR como justificación para promover el procedimiento es el volumen significativo de horas de trabajo que integran las actividades de “Outtasking”, su entorno crítico y la imposibilidad de ser realizadas por su personal; lo que quiere decir que la Administración, en virtud de su experiencia, ha identificado diversos parámetros de importancia—entre ellas, las horas de trabajo y su dificultad— para la ejecución del objeto contractual.

De ahí que la Administración definió en el pliego de condiciones una estimación de las horas de trabajo que podría requerir bajo la modalidad según demanda, con base la experiencia con estos servicios. Así lo reafirmó el BCCR en su respuesta a la audiencia inicial: *“El pliego exige que el oferente demuestre experiencia obtenida en organizaciones de alta complejidad operativa, definidas como aquellas con más de 1.000 colaboradores, mediante uno y hasta tres contratos ejecutados durante los últimos cinco años. Igualmente, exige acreditar una capacidad operativa equivalente a la ejecución efectiva de al menos 55.000 horas anuales de servicios afines al objeto contractual. Dicha condición no pretende restringir la participación sino acreditar objetivamente que el eventual Contratista ha administrado y ejecutado exitosamente operaciones de magnitud y complejidad equivalentes a las requeridas por la Institución.”* (ver “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]”/[Auto No. 8052026000001488]”/[Documento de respuesta No. 8062026000002921]).

Siendo que el servicio reviste de complejidad y precisa de un contratista que atienda una proyección de horas elevada, no resulta contrario a la normativa que la Administración establezca como requisito de admisibilidad el haber ejecutado una cantidad de horas igual a la que estima en la proyección de consumo; siempre y cuando esa sea la mejor forma de asegurar a un contratista que satisfaga su necesidad de la mejor manera; tal y como bien ha avalado este órgano contralor en resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-00127-2026 del 22 de enero de 2026: *“ (...) este órgano Contralor reitera que la fijación de requisitos de admisibilidad técnica es una facultad discrecional de la Administración, la cual se ejerce con el fin de asegurar que el contratista posea la robustez operativa necesaria para gestionar un servicio público esencial. / (...) / La Administración ha sido clara al explicar que el volumen de 60,000 llamadas no es un número arbitrario, sino que este dato integra no solo las llamadas atendidas por agentes humanos, sino también la gestión del IVR (atención automatizada) y las llamadas que, aunque abandonadas prematuramente, consumen recursos de infraestructura, licenciamiento y canales de comunicación, en ese orden se entiende que quien pretenda gestionar el servicio de atención del AyA debe demostrar que su plataforma y su capacidad operativa han sido probadas en escenarios de esa magnitud. / Sobre la alegada contradicción con la modalidad de contratación según demanda, se reitera que esta modalidad no obliga a la Administración a reducir sus estándares de experiencia, ll (sic) contrario, un contrato según demanda requiere un proveedor con mayor madurez técnica para absorber picos operativos y fluctuaciones de demanda sin que se degrade la calidad del servicio.”* (El resaltado es propio).

Por otro lado, el hecho de que la contratación opere bajo la modalidad según demanda, donde no se asegure un volumen a contratar, tampoco impide que la Administración utilice su propia estimación de consumo como requisito de admisibilidad. Como se dijo anteriormente, la cantidad de horas proyectada por la Administración parte de los hallazgos y experiencia obtenidas de los servicios de “Outtasking”, según se puede extraer de la solicitud de contratación; motivo por el cual correspondía a la objetante acreditar que la Administración, en la práctica, no requiere de tantas horas de servicio, o bien, que resulta imposible que los potenciales interesados hayan ejecutado la cantidad de horas que requiere la cláusula impugnada.

En su recurso, la objetante señala que el requisito impugnado, sumado al resto de condiciones que exige el pliego para acreditar la experiencia como admisibilidad (de 1 a 3 contratos ejecutados en organizaciones públicas o privadas de más de 1000 empleados), reducen la participación a “un grupo muy limitado de grandes integradores de tercerización”; sin embargo, omite indicar a cuáles empresas en concreto se estaría beneficiando con estos requisitos de experiencia ni demuestra, mediante un propio estudio de mercado, que ningún potencial oferente pueda cumplir con las condiciones definidas por la Administración.

Adicionalmente, la objetante considera que el umbral de horas definido como requisito de admisibilidad no resulta indispensable para garantizar la idoneidad o la continuidad del servicio y la capacidad de respuesta, como lo establece el pliego de condiciones, sino que estos atributos pueden ser verificados con el requisito de “Complejidad del entorno”, visible en la cláusula de cita, y con la validación individual de la experiencia y formación de cada recurso que el Banco realiza antes de su incorporación. En ese sentido, debe reiterarse que el factor de horas de servicio es un elemento que, desde los inicios del procedimiento, se observa como una variable de importancia para la Administración, como bien lo reitera en su respuesta a la audiencia especial: *“El requisito de acreditar experiencia equivalente a 55.000 horas anuales no obedece a una cifra arbitraria, sino que surge del análisis de la demanda histórica real de servicios de soporte bajo la modalidad de outtasking registrada por el Banco Central durante los últimos ocho años. Dicho parámetro permite verificar objetivamente que los oferentes poseen la capacidad operativa, organizacional y de gestión necesaria para atender volúmenes de servicio acordes con las necesidades institucionales, reduciendo riesgos asociados a una eventual insuficiencia en la prestación del servicio”;* asimismo, respecto a la solicitud de validar la idoneidad únicamente a partir del personal, el BCCR defiende su requerimiento en el siguiente sentido: *“Es importante destacar que el requisito no evalúa la experiencia individual de técnicos específicos, sino la experiencia acumulada de la organización como proveedor de servicios tecnológicos administrados a escala institucional. La prestación exitosa de este tipo de servicios requiere procesos organizacionales consolidados, mecanismos de reclutamiento, supervisión, reemplazo, continuidad operativa y administración de recursos humanos especializados, elementos que únicamente pueden verificarse mediante experiencia empresarial demostrable.”* (ver “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]”/[Auto No. 8052026000001488]”/[Documento de respuesta No. 8062026000002921]).

En consecuencia, correspondía a la recurrente, por un lado, rebatir la proyección de consumo de la Administración, demostrando que las 55 000 horas no corresponden con la realidad de lo que podría llegar a requerir el BCCR y, sumado a lo anterior, también debía explicar cómo a partir de los requisitos individuales que el pliego requiere para el personal, se podría asegurar que la empresa contratista, como un todo, posee

experiencia positiva en contratos de la misma magnitud como el que solicita la Administración, a fin de sustentar su tesis de que el requisito de cita no es indispensable.

Si bien la recurrente presenta un criterio técnico del señor Pablo Villalobos Muñoz, los argumentos del profesional tampoco demuestran que el requisito de experiencia asociado a las horas anuales de servicio no sea pertinente para el objeto contractual, ya que se refieren al hecho de que el requisito se ajusta a la proyección de consumo fijada por el BCCR, que la contratación no asegura la demanda estimada y que la idoneidad del contratista se puede verificar a partir de los requisitos exigidos para el personal; aspectos que ya han sido analizados líneas arriba y no resultan suficientes para causar una modificación en el requisito impugnado (ver "[2. Información de Pliego de condiciones]" / "Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]" / "Recurso No. 8002026000002274" / "Criterio\_Tecnico\_2026LY-000015-0004900001\_20260929 PV.pdf").

Siendo así, no existen méritos para eliminar el requisito de cita ni mucho menos considerarlo como un factor de evaluación; ya que, como se ha venido puntualizando, la Administración persigue, a partir de las horas de servicio, encontrar a un contratista que haya ejecutado contrataciones que revistan de la misma complejidad que el servicio que licita. Por ese motivo, no se trata de un elemento que genere un valor agregado a la contratación —lo que constituye un factor de evaluación, según el artículo 96 del RLGP—, sino que es un requisito tendiente a encontrar el contratista que mejor se ajuste a su necesidad.

Finalmente, en cuanto a su propuesta de reducir el volumen de horas a 2.330 anuales, cifra que extrae de la unidad de servicio de dedicación completa que el pliego proyecta para los renglones TSERV1, TSERV2 y PTI, no demuestra cómo dicho valor resulta razonable y suficiente para abarcar el volumen de servicio para las 7 líneas que la Administración pretende contratar; sobre todo por cuanto dicho volumen es sustancialmente inferior al requerido por la cláusula de cita.

Así las cosas, lo procedente es **rechazar de plano por improcedencia manifiesta** el recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGP.

**2) Certificaciones como factor de evaluación. Criterio de la División.** El apartado "3 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS" del pliego de condiciones contempla, como rubro de calificación, la presentación de una serie de certificaciones que deben cumplir con ciertos requisitos para obtener un puntaje total del 7%:

| "Certificación" | Peso (%) | Justificación                      |
|-----------------|----------|------------------------------------|
| ISO 20000       | 3%       | Gestión de servicios de TI         |
| ISO 27001       | 2%       | Seguridad de la información        |
| ISO 22301       | 1%       | Continuidad del negocio            |
| ISO 9001        | 1%       | Calidad en la gestión de procesos" |

| "N.º" | Elemento de Verificación           | Cumple (SI/NO) | Observaciones / Evidencia Requerida                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Vigencia del Certificado           |                | El certificado debe estar vigente a la fecha de presentación. No se aceptan certificados caducados o en proceso de renovación sin carta de la entidad certificadora. |
| 2     | Acreditación del Ente Certificador |                | El sello de la certificadora debe estar respaldado por un organismo nacional o internacional de acreditación.                                                        |
| 3     | Alcance Geográfico y de Sede       |                | El alcance del certificado debe cubrir las oficinas o ciudades donde se prestará el servicio de soporte.                                                             |
| 4     | Alcance Técnico (Objeto Social)    |                | El certificado debe mencionar explícitamente "Soporte Técnico", "Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica" o "Gestión de Servicios de TI".                       |

(ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]" / "[F. Documento del Pliego de condiciones]" / "PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)").

Señala la **objitante** que el factor impugnado premia una certificación integral del sistema de gestión del oferente, cuya incidencia en la calidad del servicio requerido no se encuentra motivada en el pliego y excluye para efectos de puntaje la misma equivalencia que acepta para ejecutar el contrato; por otro lado, indica que se valorará el alcance geográfico y sede, pero siendo que el servicio se prestará en los edificios del Banco o en el domicilio del personal, una certificación organizacional no puede cubrir sedes ajenas. Por ello, solicita eliminar el factor "Certificaciones" y la redistribución de su 7% al factor precio; o bien, que se admitan medios equivalentes de acreditación para cada norma. Además, que se elimine o precise el elemento de verificación "Alcance geográfico y de sede" para indicar qué sedes debe cubrir el certificado.

El **BCCR** rechaza lo solicitado, por cuanto indica que las certificaciones solicitadas no son ajenas al objeto licitado, sino que constituyen estándares internacionalmente reconocidos que acreditan prácticas organizacionales que contribuyen y otorgan un valor adicional al aseguramiento de la calidad, seguridad y continuidad del servicio. Agrega que una certificación organizacional no resulta equivalente a una individual, —la cual solo acredita los conocimientos de una determinada persona—, que el peso asignado al factor resulta razonable y proporcional —solo busca acreditar un atributo adicional— y que no existe incertidumbre sobre el requisito del alcance geográfico.

Como aspecto introductorio, es menester recordar que el sistema de evaluación es un producto más de la discrecionalidad administrativa, pues constituye el mecanismo por el cual la Administración, analiza las ofertas de los competidores, en igualdad de condiciones, a partir de la asignación de un puntaje determinado y en virtud del cumplimiento de factores debidamente predefinidos y ponderados en el pliego de condiciones que buscan añadir un valor agregado a la ejecución contractual; razón por la cual su impugnación no amerita menos que un ejercicio de acreditación de falencias de este sistema en relación con las características que debe reunir cada rubro contemplado, a saber: proporcionalidad, pertinencia, trascendencia y aplicabilidad. Esta tesis ha sido desarrollada en varias ocasiones por este órgano contralor, como se puede observar a modo de ejemplo en la resolución No. R-DCP-SICOP-00570-2025 del 01 de abril de 2025, la cual indicó: *"la Administración goza de una total discrecionalidad para definir los factores de ponderación dentro un sistema de evaluación, debiendo observarse únicamente que los factores incorporados en el mecanismo resultante cumplan con cuatro reglas esenciales: proporcionados, pertinentes, trascendentes y que el sistema como tal resulte aplicable. El primero de ellos refiere al equilibrio o proporcionalidad que debe existir entre cada uno de los factores a evaluar, de manera que cada uno tenga su justo peso dentro del sistema de evaluación. El segundo y tercero corresponden respectivamente, a que los factores a evaluar deben ser pertinentes, es decir, que guarden relación con el objeto contractual y trascendentes o sea, que estos factores representan elementos que ofrezcan un valor agregado a la calificación. Finalmente, tenemos la aplicabilidad, que consiste en que este sistema de evaluación debe resultar aplicable por igual a las ofertas, pues puede ser que cumpliendo con los tres puntos anteriores, el sistema al momento de desarrollarlo o "correrlo" resulte de imposible aplicación. La anterior referencia es importante, por cuanto para tener por cuestionado alguno o todos los elementos del sistema de evaluación de un concurso, el objetante debe demostrar con claridad que ellos resultan contrarios a alguno de los cuatro puntos brevemente referenciados (...)".*

Partiendo de lo anterior, la objetante argumenta que el factor de evaluación impugnado precisa de una serie de certificaciones sobre un sistema de gestión que no es el que rige para el servicio licitado; sin embargo, es criterio de este órgano contralor que la objetante no demuestre debidamente por qué motivos las certificaciones que evaluará la Administración no se relacionan con el objeto contractual, lo cual podría haber hecho mediante una explicación detallada de los aspectos que avala cada una de las cuatro certificaciones para así demostrar que no tienen relación alguna con las obligaciones que el contratista realizará para cumplir con el objeto contractual.

Dicha falta de fundamentación se extiende al criterio técnico aportado por la objetante. El profesional Pablo Villalobos Muñoz, reconoce que las certificaciones precisadas en el rubro de evaluación impugnado constituyen un indicador válido de madurez organizacional cuyo valor depende de la relación entre el alcance certificado y los procesos que efectivamente se aplican al servicio contratado; no obstante, omite explicar por qué dichos certificados resultan contrarios a la metodología precisada por el BCCR en el pliego de condiciones o al sistema de gestión propio del contratista para aquellos procesos que sean de su responsabilidad (ver "[2. Información de Pliego de condiciones]" / "Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]" / "Recurso No. 8002026000002274" / "Criterio\_Tecnico\_2026LY-000015-0004900001\_20260929 PV.pdf").

Por otro lado, aún y cuando el propio criterio técnico reconoce que las certificaciones son un mecanismo válido para medir la madurez organizacional del sistema de gestión del oferente, señala que dicho objetivo podría alcanzarse mediante procesos documentados y auditados, evidencia de aplicación de marcos de gestión reconocidos o competencias certificadas del personal responsable; sin explicar cómo dichos medios equivalentes permitirían asegurar a la Administración los mismos rubros que reconocen las certificaciones ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301 e ISO 9001: Gestión de Calidad, o bien, sin acreditar que ningún oferente podría aportar estas certificaciones, a fin de demostrar que se trata de un criterio de evaluación inaplicable. De la misma forma, la recurrente omite desarrollar cómo una certificación individual podría equipararse a una de naturaleza organizacional, siendo que este es el fin que primordialmente persigue este rubro de evaluación, según palabras de la propia Administración: *"Las certificaciones ISO valoradas por el pliego acreditan procesos organizacionales, sistemas de gestión, mecanismos de control interno, gestión de riesgos, continuidad operativa y aseguramiento de la calidad a nivel empresarial. / Por su parte, las certificaciones individuales únicamente acreditan conocimientos de una persona determinada, por lo que ambas figuras poseen naturaleza,*

*alcance y finalidad completamente distintos. / En consecuencia, las certificaciones individuales propuestas por la objetante no constituyen un medio equivalente para demostrar la madurez organizacional que la Administración pretende valorar mediante el factor de evaluación impugnado".* (ver "[2. Información de Pliego de condiciones]" / "Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]" / "Auto No. 8052026000001488" / "Documento de respuesta No. 8062026000002921").

Ahora bien, la objetante también reclama el peso porcentual del rubro impugnado, siendo que, al tener el precio un valor de 89%, un oferente con las cuatro certificaciones podría presentar un precio superior al de un oferente sin ellas y aún así obtener la adjudicación, lo que llevaría al BCCR a pagar un sobreprecio. No obstante, debe recordarse que la normativa en contratación pública permite la inclusión de sistemas de evaluación compuestos, los cuales reconocen otros rubros más allá del precio que generan un valor agregado a la contratación. Por ende, no resulta contrario a la normativa que un oferente pueda llegar a superar a otro por un puntaje distinto al precio.

En todo caso, al revisar el pliego de condiciones, se observa que la fórmula que utilizará la Administración para definir el puntaje de evaluación asociado al precio parte de la oferta de menor precio (ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]" / "[F. Documento del Pliego de condiciones]" / "PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)"); asimismo, el precio ostenta la mayor parte del puntaje del sistema de evaluación, por lo que el BCCR le otorga prevalencia al menor precio (89%) que al rubro de certificaciones (7%), como bien señala en su respuesta a la audiencia especial.

Finalmente, la objetante indica que el elemento de verificación "Alcance geográfico y de sede" visible en la cláusula impugnada, no precisa qué sedes deben cubrir los certificados, sobre todo al considerar que el pliego establece que el servicio se prestará en los edificios del Banco o en el domicilio del personal. Para el BCCR, existe claridad sobre que este elemento busca cubrir las oficinas, instalaciones o sedes desde las cuales el oferente presta los servicios que constituyen el alcance certificado. Sin embargo, siendo que el pliego establece que el servicio se prestará de manera remota —en el domicilio del personal— y presencial en las instalaciones del BCCR, esta Contraloría General considera importante que la Administración precise el contenido del apartado "Alcance Geográfico y de Sede", toda vez que este únicamente indica: *"El alcance del certificado debe cubrir las oficinas o ciudades donde se prestará el servicio de soporte"*; texto del cual no se extrae con claridad que las oficinas o sedes sean las de la empresa contratista.

Siendo así, como **consideración de oficio** y con el fin de evitar interpretaciones erróneas entre los oferentes y procurar la consolidación de un pliego con condiciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar, la Administración deberá modificar el citado apartado de la cláusula de cita para precisar su contenido.

En lo demás, siendo que la recurrente no fundamenta como es debido que el rubro objetado no resulta pertinente, trascendente o aplicable al objeto contractual, no existe mérito para modificar o eliminar el rubro de evaluación impugnado, por lo cual se **rechaza de plano por improcedencia manifiesta** el recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

**Recurso 8002026000002273 - COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANONIMA**

**III.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN NO. 8002026000002273 INTERPUESTO POR LA EMPRESA COMPONENTES EL ORBE SOCIEDAD ANÓNIMA.** Se resuelve conforme a lo indicado por las partes que consta en el expediente del recurso de objeción.

**1) Cláusulas 4.1 y 5.4: plazo de entrega. Criterio de la División.** El pliego de condiciones, en su cláusula 4.1., establece: *"LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA: El lugar de entrega será el Banco Central de Costa Rica, el plazo de entrega será de 3 días a partir de la recepción del pedido de horas de servicio por parte del proveedor, el responsable de recepción será el encargado de recibir el pedido correspondiente."* ; asimismo, el apartado 5.4. reitera: *"Plazo de entrega: Una vez emitida la orden de pedido, el Contratista contará con un período de 03 días hábiles para realizar la debida entrega."* (El resaltado es propio) (ver "[2. Información de Pliego de condiciones]" / "[F. Documento del Pliego de condiciones]" / "PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)").

Señala la **objetante** que el plazo de entrega resulta materialmente insuficiente y desproporcionado frente a la naturaleza de las condiciones técnicas requeridas y las circunstancias actuales del mercado tecnológico —las cuales exhibe mediante cartas de distintos fabricantes—, pues imposibilita ejecutar una serie de actividades logísticas y operativas que son necesarias para poder cumplir el objeto contractual, lo cual podría ocasionar un reducción injustificada a la participación y un incremento artificial de los costos de las ofertas. Por ello, propone modificar las cláusulas impugnadas así: *"a) Primera orden de pedido / El contratista contará con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar la debida entrega correspondiente a la primera orden de pedido. / Para esta primera orden, se permitirá la entrega de equipos de características similares o equivalentes a los equipos ofertados, siempre que estos permitan al recurso técnico desarrollar adecuadamente las funciones objeto de la contratación. En tanto, se realiza la entrega de los equipos ofertados."* / *"b) Órdenes de pedido posteriores / Para las siguientes órdenes de pedido que sean generadas durante la vigencia contractual, el contratista contará con un plazo de ocho (8) días hábiles para realizar la debida entrega. / Se permitirá la entrega de equipos de características similares o equivalentes a los equipos ofertados, siempre que estos permitan al recurso técnico desarrollar adecuadamente las funciones objeto de la contratación. En tanto, se realiza la entrega de los equipos ofertados."*

El **BCCR** acepta parcialmente, al señalar que establecerá un plazo uniforme de 10 días hábiles para la entrega, manteniéndose la obligación del futuro contratista de garantizar la disponibilidad y capacidad de respuesta necesarias para satisfacer los requerimientos institucionales dentro del plazo establecido. Por otro lado, sobre la propuesta de utilizar equipos de características similares o equivalentes mientras se completa la entrega de los equipos definitivos, señala que el pliego de condiciones contempla la posibilidad de que los equipos aportados por el Contratista sean nuevos o usados, siempre que satisfagan la totalidad de las especificaciones técnicas requeridas.

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 aceptó modificar el plazo de entrega a 10 días hábiles, conforme a lo desarrollado por la objetante; sin embargo, el cambio en la cláusula de cita no se realizará de manera literal a lo propuesto por la recurrente, siendo que solicitó la incorporación de una primera orden de pedido por diez días hábiles y órdenes de pedidos posteriores por 8 días hábiles, mientras que el BCCR indicó que establecerá un plazo uniforme de 10 días hábiles para la entrega.

Por otro lado, respecto a la propuesta de permitir la entrega de equipos de características similares o equivalentes a los equipos ofertados, el BCCR también precisa que dichos equipos podrán ser nuevos o usados, siempre y cuando se ajusten a las características técnicas requeridas por el pliego de condiciones; razón por la cual se entiende que se descarta la posibilidad de ofrecer equipos similares o equivalentes técnicamente. En todo caso, la objetante no detalla ni aporta con su recurso prueba para evaluar cuáles son esos equipos equivalentes que podría ofertar en el tanto consiga los que requiere el pliego de condiciones, por lo que esta parte de su propuesta se encuentra ayuna de fundamentación.

Por lo tanto, al no observarse que se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico con el allanamiento, se declara **parcialmente con lugar** el recurso de objeción interpuesto; bajo el entendido que la Administración valoró técnicamente la procedencia de la modificación al pliego y, en consecuencia, corre bajo su responsabilidad la justificación técnica del allanamiento. En consecuencia, deberá el BCCR realizar la modificación de la propuesta y darle la debida publicidad.

**Recurso 8002026000002263 - CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANONIMA**

**IV.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN NO. 8002026000002263 INTERPUESTO POR LA EMPRESA CENTRAL DE SERVICIOS PC SOCIEDAD ANÓNIMA.** Se resuelve conforme a lo indicado por las partes que consta en el expediente del recurso de objeción.

**1) Cláusula 4.1: Plazo de entrega. Criterio de la División.** El pliego de condiciones, en su cláusula 4.1., establece: “*LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA: El lugar de entrega será el Banco Central de Costa Rica, el plazo de entrega será de 3 días a partir de la recepción del pedido de horas de servicio por parte del proveedor, el responsable de recepción será el encargado de recibir el pedido correspondiente.*” (El resaltado es propio) (ver “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)”).

Señala la **objetante** que el pliego exige que los 7 perfiles técnicos se encuentren incorporados a la planilla del contratista y disponibles para atender el objeto contractual; sin embargo, manifiesta que el plazo de entrega ignora los procesos de reclutamiento de dicho personal y la necesidad de adquirir el equipo de cómputo necesario para cumplir con el objeto contractual. En ese sentido, propone que la cláusula sea modificada de la siguiente manera: “*4.1 LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA: El lugar de entrega será el Banco Central de Costa Rica, el plazo de entrega será de hasta un máximo de 60 días hábiles a partir de la recepción del pedido de horas de servicio por parte del proveedor, el responsable de recepción será el encargado de recibir el pedido correspondiente.*”

El **BCCR** rechaza la solicitud al considerar que el plazo solicitado resulta desproporcionado y no se encuentra respaldado técnicamente. Agrega que el pliego de condiciones detalla los perfiles requeridos y demás condiciones para que los oferentes puedan estructurar oportunamente su capacidad operativa y no ser la Administración que se ajuste a las condiciones de los oferentes.

Vistos los argumentos de las partes, considera este órgano contralor que existe falta de fundamentación en la propuesta de la objetante, pues 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).

Por este motivo, la normativa establece que la única forma de poder desvirtuar esta presunción es mediante la presentación de un recurso de objeción debidamente fundamentado y respaldado con la prueba idónea que permita sustentar sus alegatos; dicho de otro modo, corresponde al recurrente 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 (tal y como se expone en distintos pronunciamientos de este órgano contralor, como se puede apreciar en las resoluciones No. R-DCP-SICOP-01152-2025, R-DCP-SICOP-00938-2025 y R-DCP-SICOP-01142-2025).

En el caso en concreto, la objetante propone modificar el plazo de entrega a 60 días hábiles bajo la premisa de que ese es el tiempo que podría necesitar el contratista para conformar su planilla especializada y conseguir el equipo de cómputo requerido para llevar a cabo el objeto contractual; no obstante, omite por completo aportar prueba que acredite los tiempos que efectivamente conforman los 60 días hábiles. Dicho de otro modo, para sustentar su propuesta, debió demostrar objetivamente cuáles son los procesos necesarios para reclutar el personal y tiempo que se destinaría a cada uno de ellos; mismo ejercicio que tuvo que hacer con el caso de la adquisición del equipo de cómputo, pues reconoce que depende de etapas como la fabricación, importación y nacionalización, pero no especifica la duración de estas actividades, de modo que no existe trazabilidad documental del plazo que propone.

Lo anterior resulta de especial importancia, además, para demostrar la razonabilidad de su sugerencia, siendo que existe una diferencia notable entre el plazo de 3 días que actualmente requiere el pliego de condiciones y los 60 días hábiles que propone; ante lo cual debió explicar cómo dicho cambio no afectaría la satisfacción del interés público que busca asegurar la Administración.

Así las cosas, en virtud de la falta de fundamentación de su propuesta, lo procedente es **rechazar de plano por improcedencia manifiesta** el recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

**2) Cláusula 1.12.16: capacitación al personal del contratista. Criterio de la División.** El pliego de condiciones establece: “*1.12.16 Capacitación al Personal del Contratista: / a) El Administrador del Contrato (AC) se reserva el derecho de solicitar la capacitación de su personal en nuevos conocimientos, herramientas, buenas prácticas o procesos que la Institución adopte, siempre que dichos contenidos se encuentren directamente relacionados con el objeto contractual y con las funciones del personal asignado. / b) El AC determinará el temario general y el tiempo de ejecución de la capacitación, la cual no podrá exceder de cuarenta y ocho (48) horas al año por cada persona. / c) La capacitación podrá impartirse dentro o fuera de la jornada laboral, según lo determine la Administración en función de la continuidad del servicio y la eficiencia operativa, sin generar derecho a pagos adicionales, reconocimientos económicos posteriores, reequilibrios contractuales ni ajustes al precio ofertado, al tratarse de un costo que debe considerarse, calcularse y preverse por el oferente en su oferta económica, dentro de los límites establecidos en el pliego de condiciones, el tiempo destinado a esta capacitación no será retribuido económicamente por el BANCO. El tiempo que si debe retribuir el Banco es el destinado a atender las labores asignadas según el rol definido y en la etapa de adquisición de nuevos conocimientos un porcentaje del tiempo se puede destinar a labores propias del puesto y otro porcentaje a dicha capacitación.*” (ver “[2. Información de Pliego de condiciones]”/[F. Documento del Pliego de condiciones]”/“PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)”).

Señala la **objetante** que la cláusula no especifica cuáles serán las capacitaciones o certificaciones que serán exigidas durante la ejecución contractual, por lo que se traslada un riesgo económico al oferente; además, requiere que la capacitación se imparta dentro o fuera de la jornada laboral, sin que el tiempo destinado sea remunerado por el Banco. Siendo así, solicita que se establezcan las capacitaciones que se exigirán, procurando que correspondan a actividades de actualización relacionadas con las funciones contratadas y que puedan ser razonablemente previstas y costeadas por los oferentes, de manera que su costo de mercado no sea sustancialmente superior al de una capacitación ordinaria de actualización, salvo que hayan sido expresamente identificados y cuantificados en el pliego.

El **BCCR** menciona que modificará el apartado impugnado, para sustituirlo por una regulación expresa según la cual las actividades de capacitación que eventualmente puedan ser requeridas durante la ejecución contractual estarán limitadas a procesos de actualización o nuevas versiones de las tecnologías, plataformas, herramientas, sistemas operativos, aplicaciones y soluciones tecnológicas que ya forman parte de los conocimientos mínimos, cursos y competencias exigidos en el propio pliego para cada uno de los perfiles objeto de la contratación. Igualmente, aclara que no exigirá capacitaciones destinadas al aprendizaje de tecnologías distintas a las contempladas en el pliego de condiciones, ni certificaciones profesionales adicionales, ni programas de formación que amplíen el alcance técnico originalmente requerido para cada perfil.

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 aceptó modificar la cláusula impugnada para precisar las capacitaciones que eventualmente solicitará al personal del contratista en la etapa de ejecución contractual; lo cual se ajusta plenamente a lo solicitado por la objetante, quien pretendía que el BCCR definiera dichas capacitaciones para poder ofrecer una oferta que contemple dichos costos.

Por lo tanto, al no observarse que se violenten normas o principios del ordenamiento jurídico con el allanamiento total, se declara **con lugar** el recurso de objeción interpuesto; bajo el entendido que la Administración valoró técnicamente la procedencia de la modificación al pliego y, en consecuencia, corre bajo su responsabilidad la justificación técnica del allanamiento. En consecuencia, deberá el BCCR realizar la modificación de la propuesta y darle la debida publicidad.

**CONSIDERACIÓN DE OFICIO PARA LA ADMINISTRACIÓN.** A partir de su respuesta a la audiencia especial, se extrae lo siguiente: “*(...) se realizará la modificación del apartado correspondiente a capacitación del personal para delimitar expresamente su alcance a actividades de actualización relacionadas con las tecnologías ya definidas en el pliego de condiciones, manteniéndose incólume la facultad administrativa de velar por la adecuada actualización técnica del personal que participe en la ejecución del contrato.*”

Sobre lo anterior, siendo que el BCCR no indicó textualmente la redacción que modificará la cláusula de cita, resulta indispensable señalar a la Administración que dicho cambio deberá precisar concretamente dichas actividades de actualización (en qué áreas, procesos o temas) y no simplemente remitir a los oferentes a “las tecnologías ya definidas en el pliego”; esto con la finalidad de evitar nuevos problemas de

interpretación o de indeterminación entre los oferentes y contribuir a la consolidación de un pliego con condiciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar, tal y como lo demanda el artículo 88 del RLGCP.

**3) Mecanismos de retención de talento. Criterio de la División.** Señala la **objetante** que, en su experiencia, se han presentado situaciones en las cuales determinados funcionarios han adquirido un nivel de especialización, conocimiento del entorno tecnológico y dominio de los procesos institucionales que los convierte en recursos de especial valor para la continuidad y calidad del servicio; no obstante, el pliego de condiciones no contempla actualmente ningún mecanismo mediante el cual se pueda retener dichos talentos. Por ello, solicita que se valore la incorporación de una partida, mecanismo o contingencia para la retención de talento crítico, con criterios objetivos de activación, justificación y reconocimiento económico, de manera que se garantice tanto la continuidad del servicio como una adecuada distribución de los riesgos asociados a la gestión del recurso humano especializado.

El **BCCR** rechaza la solicitud, por cuanto, con base en criterios del MTSS que aporta, estima que al Banco no le corresponde determinar políticas salariales, establecer incentivos de permanencia, negociar condiciones individuales de retención ni asumir decisiones propias de la administración del recurso humano de las empresas contratadas. Agrega que corresponde al contratista garantizar que el personal dispuesto cumpla las exigencias establecidas en el pliego de condiciones y adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad y calidad de los servicios.

Como aspecto introductorio, es necesario partir de los dispuesto por los artículos 78 de la LGCP y 212 de su Reglamento, los cuales textualmente indican que la contratación de servicios especializados no originará relación de empleo entre la Administración y el contratista; aspecto que ha sido desarrollado por este órgano contralor en resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-01226-2026 del 10 de julio de 2026: *"(...) esta Contraloría General hace notar que de conformidad con el artículo 2 inciso b) y 78 de la LGCP en concordancia con el numeral 2 inciso b) y 212 del RLGCP, mediante el régimen de contratación pública regulado en los cuerpos normativos de cita, no está permitido la contratación de servicios propios de una relación de empleo público, caso contrario en el cual deberán seguirse las disposiciones del régimen ordinario de nombramiento de funcionarios; de forma tal que el contrato de servicios no origina relación de empleo entre la Administración y el contratista."* (El resaltado es propio) (ver en el mismo sentido la resolución No. R-DCP-SICOP-00287-2026 del 17 de febrero de 2026).

En ese sentido, el objeto contractual de la licitación de marrras, de acuerdo con el apartado "1.1 Alcance del Contrato: Alcance del Contrato" del pliego de condiciones, es la adquisición del servicio de *"(...) horas según demanda en la modalidad de trabajo "Outtasking" para realizar tareas en áreas de soporte, mantenimiento y operaciones de infraestructura informática, tanto para el Banco como para sus Órganos de Desconcentración Máxima (ODM's)"* (ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[F. Documento del Pliego de condiciones]" /PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)).

Para esos efectos, se requiere de una empresa contratista que reúna un equipo especializado para atender las actividades que define el pliego de condiciones, de modo que el concurso de marrras precisa de un servicio, no de la contratación del personal propiamente por parte de la Administración, lo cual es responsabilidad del contratista. Lo anterior se puede confirmar a partir de cláusulas como la 1.12.1, la cual establece: *"El personal del Contratista podrá ser requerido para ejecutar las labores tanto de forma remota como presencial, de acuerdo con las necesidades del Banco y las condiciones establecidas en el presente pliego"* (El resaltado es propio); o bien, el apartado 1.12.8, el cual señala: *"El equipo provisto por el Contratista deberá cumplir con la normativa establecida por el Banco (...)"* (El resaltado es propio) (ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[F. Documento del Pliego de condiciones]" /PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)).

Dicho de otra forma, como bien lo indica el BCCR al atender la audiencia especial, es obligación del contratista conseguir un conjunto de profesionales que cumplan con los requisitos técnicos del pliego de condiciones para que atiendan los servicios solicitados por la Administración; por ello, todo lo correspondiente a la parte laboral, es una responsabilidad del contratista. Precisamente, la cláusula 21.2 del pliego de condiciones respalda esta afirmación, al indicar: *"El personal que el Contratista destaque en el Banco Central para prestar los servicios debe estar en su planilla y cumplir con todo lo que exige la legislación en materia laboral."* (ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[F. Documento del Pliego de condiciones]" /PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)).

Ahora bien, tener claro quién tiene la obligación de velar por los derechos y obligaciones laborales resulta de importancia para el caso. De conformidad con la nota No. OFF-MTSS-DAJ-AER-732-2024 del 16 de octubre de 2024 del MTSS, aportada por la Licitante, el ente rector en materia laboral establece que los aspectos de índole laboral no le competen a terceros ajenos a dicha relación —en este caso, el BCCR—, sino que ello es resorte de la empresa adjudicada y sus trabajadores.

Bajo esta línea de ideas, para la licitación de marrras, la Administración demanda un equipo especializado que le provea los servicios de "Outtasking", mientras que el contratista se obliga a contar el personal respectivo y definir las medidas necesarias para siempre asegurar la continuidad y adecuada prestación de los servicios contratados.

Siendo así, no resulta de recibo que la objetante pretenda trasladar a la Administración la obligación de garantizar la permanencia del personal o solicitar el reconocimiento de un rubro de retención de talento, toda vez que ello es una responsabilidad propia del contratista. La Administración no contrata el personal, sino el servicio; por lo que es deber del contratista asegurar que, ante la eventual fuga del personal, se mantenga la prestación de los servicios, que es primordialmente el objeto del concurso de marrras.

En todo caso, la objetante no aporta algún criterio técnico del MTSS que establezca que la Licitante se encuentra obligada a reconocer ese extremo laboral al contratista. Por otro lado, en su recurso solicitó que se establecieran criterios objetivos de activación, justificación y reconocimiento económico para este extremo de retención de talento, pero no realiza una propuesta puntual de cómo sería la eventual modificación que demanda para que sea valorada por la Administración, la que, en todo caso de principio, no podría ser aceptada por las razones ya apuntadas

Por tanto, lo procedente es **rechazar de plano por improcedencia manifiesta** el recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

**4) Gestión de maternidades, lactancias, entre otras situaciones. Criterio de la División.** Señala la **objetante** que el pliego no establece el procedimiento operativo que deberá seguir el contratista cuando una persona asignada al servicio se encuentre en una situación de embarazo, licencia por maternidad o requiera ejercer su período de lactancia, a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones laborales que corresponden al contratista como empleador y la continuidad de la prestación del servicio que recibe el Banco. Ante esto, solicita se incorpore el procedimiento que deberá seguir el contratista cuando una persona asignada al servicio se encuentre en estado de embarazo, licencia de maternidad o período de lactancia, indicando específicamente cómo se contabilizarán frente al Banco las horas correspondientes a estos períodos, particularmente en aquellos casos en que el contratista deba continuar asumiendo las obligaciones laborales correspondientes al trabajador, pero la persona asignada no se encuentre materialmente prestando el servicio durante ese período.

El **BCCR** rechaza lo solicitado, siendo que la adquisición de servicios técnicos especializados que garanticen la continuidad de sus operaciones institucionales, no implica asumir la administración directa del recurso humano contratado por las empresas proveedoras. Por otro lado, señala que el pliego de condiciones, en las cláusulas 1.12.17, 1.14.5 y 1.14.6, se establecen mecanismos de sustitución de personal para las situaciones descritas por la objetante.

Siguiendo la misma línea del punto de objeción anterior, debe recordar la objetante que, de conformidad con los artículos 78 de la LGCP y 212 de su Reglamento, la contratación de servicios especializados no originará relación de empleo entre la Administración y el contratista; aspecto que ha sido desarrollado por este órgano contralor en resoluciones como la No. R-DCP-SICOP-01228-2026 del 10 de julio de 2026: *"(...) esta Contraloría General hace notar que de conformidad con el artículo 2 inciso b) y 78 de la LGCP en concordancia con el numeral 2 inciso b) y 212 del RLGCP, mediante el régimen de contratación pública regulado en los cuerpos normativos de cita, no está permitido la contratación de servicios propios de una relación de empleo público, caso contrario en el cual deberán seguirse las disposiciones del régimen ordinario de nombramiento de funcionarios; de forma tal que el contrato de servicios no origina relación de empleo entre la Administración y el contratista."* (El resaltado es propio) (ver en el mismo sentido la resolución No. R-DCP-SICOP-00287-2026 del 17 de febrero de 2026).

En ese sentido, si se considera que el objeto contractual de la licitación de marrras, de acuerdo con el apartado "1.1 Alcance del Contrato: Alcance del Contrato" del pliego de condiciones, consiste en la adquisición del servicio de *"(...) horas según demanda en la modalidad de trabajo "Outtasking" para realizar tareas en áreas de soporte, mantenimiento y operaciones de infraestructura informática, tanto para el Banco como para sus Órganos de Desconcentración Máxima (ODM's)"* (ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[F. Documento del Pliego de condiciones]" /PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)), es deber del contratista contratar el personal especializado que le permita cumplir con el servicio requerido por la Administración.

De esa manera, todo lo atinente a la parte laboral, es una responsabilidad del contratista; obligación que el propio pliego de condiciones reconoce en la cláusula 21.2: *"El personal que el Contratista destaque en el Banco Central para prestar los servicios debe estar en su planilla y cumplir con todo lo que exige la legislación en materia laboral"* (ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[F. Documento del Pliego de condiciones]"/[PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)]").

Sumado a lo anterior, recapitulando lo desarrollado en el apartado anterior de esta resolución, denominado "3) Mecanismos de retención de talento", con la nota No. OFP-MTSS-DAJ-AER-732-2024 del 16 de octubre de 2024 del MTSS, aportada por la Licitante, el ente rector en materia laboral establece que los aspectos de índole laboral no le competen a terceros ajenos a dicha relación —en este caso, el BCCR—, sino que ello es resorte de la empresa adjudicada y sus trabajadores.

Bajo esta línea de ideas, para la licitación de marrras, la Administración demanda un equipo especializado que le provea los servicios de "Outtasking", mientras que el contratista se obliga a contar el personal respectivo y definir las medidas necesarias para siempre asegurar la continuidad y adecuada prestación de los servicios contratados.

Siendo así, no resulta de recibo que la objetante requiera a la Administración establecer un procedimiento operativo para atender situaciones de embarazos, incapacidades, permisos, ausencias temporales y período de maternidad, ya que corresponde al contratista, con base en la legislación laboral, reconocer las obligaciones y garantías respectivas en materia de embarazo, maternidad, lactancia e incapacidades. Por ello, es un deber del contratista establecer las estrategias que a bien tenga para asegurar la continuidad de los servicios licitados, las cuales podrían variar entre empresas, por lo que no resulta atinado restringir a los oferentes a un procedimiento rígido para hacerlo.

En todo caso, la objetante omite referirse a las posibilidades de sustitución o rotación del personal que actualmente regula el pliego de condiciones en los numerales 1.12.17, 1.14.5 y 1.14.6, de manera que exhiba que estos poseen algún vacío que impida a los oferentes acudir a mecanismos para asegurar la continuidad de los servicios ante embarazos, incapacidades, permisos, ausencias temporales y período de maternidad, aún cuando ello, se reitera, es obligación del contratista.

Finalmente, en cuanto a su solicitud de explicar cómo se contabilizarán frente al Banco las horas correspondientes a los periodos de embarazos, incapacidades, permisos o ausencias temporales y período de maternidad, el BCCR explica que, de conformidad con las cláusulas 1.12.3 y 1.12.14 del pliego de condiciones, el reconocimiento económico sobre los servicios contratados se hará por cada hora efectivamente laborada "(...) y y no con las obligaciones salariales o de seguridad social que correspondan al contratista en su condición de patrono (ver "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]"/[Auto No. 8052026000001488]"/[Documento de respuesta No. 8062026000002921]); por lo que nuevamente se indica el deber del contratista de velar por que se asegure la continuidad del servicio contratado, por lo que es su responsabilidad determinar cómo proceder ante los casos de embarazos, incapacidades, permisos, ausencias temporales y período de maternidad que pueda tener su personal.

Por tanto, siendo que no existen méritos para modificar el pliego de condiciones, lo procedente es **rechazar de plano por improcedencia manifiesta** el recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

**Recurso 8002026000002235 - WORLD WIDE PEOPLE APPS INC SOCIEDAD ANONIMA**

V.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN NO. 8002026000002235 INTERPUESTO POR LA EMPRESA WORLD WIDE PEOPLE APPS INC SOCIEDAD ANÓNIMA. Se resuelve conforme a lo indicado por las partes que consta en el expediente del recurso de objeción.

1) **Certificaciones como factor de evaluación. Criterio de la División.** El apartado “3 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS” del pliego de condiciones, contempla como rubro de calificación la presentación de una serie de certificaciones, las cuales deben cumplir con ciertos requisitos para optar por un puntaje total del 7%:

| "Certificación | Peso (%) | Justificación                      |
|----------------|----------|------------------------------------|
| ISO 20000      | 3%       | Gestión de servicios de TI         |
| ISO 27001      | 2%       | Seguridad de la información        |
| ISO 22301      | 1%       | Continuidad del negocio            |
| ISO 9001       | 1%       | Calidad en la gestión de procesos" |

| "N.º | Elemento de Verificación           | Cumple (S/NO) | Observaciones / Evidencia Requerida                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Vigencia del Certificado           |               | El certificado debe estar vigente a la fecha de presentación. No se aceptan certificados caducados o en proceso de renovación sin carta de la entidad certificadora. |
| 2    | Acreditación del Ente Certificador |               | El sello de la certificadora debe estar respaldado por un organismo nacional o internacional de acreditación.                                                        |
| 3    | Alcance Geográfico y de Sede       |               | El alcance del certificado debe cubrir las oficinas o ciudades donde se prestará el servicio de soporte.                                                             |
| 4    | Alcance Técnico (Objeto Social)    |               | El certificado debe mencionar explícitamente "Soporte Técnico", "Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica" o "Gestión de Servicios de TI"."                      |

(ver en "[2. Información de Pliego de condiciones]"/[F. Documento del Pliego de condiciones]"[/PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIOS OUTTASKING.docx (2.13 MB)]).

Señala la **objitante** que reconoce la finalidad de las certificaciones organizacionales de acreditar la existencia de un sistema de gestión auditado por un tercero sobre los procesos del oferente; sin embargo, considerando los elementos de verificación, considera que existen limitaciones técnicas de alcance geográfico, sistema de gestión aplicable y de coherencia interna del pliego para su cumplimiento, razón por la cual propone en su recurso un modelo alterno que verifique en su lugar las competencias individuales certificadas en el personal asignado, más obligaciones de aplicación y seguimiento exigibles durante la ejecución contractual, que permitirán a la Administración satisfacer y comprobar su necesidad de que el servicio se ejecute conforme a buenas prácticas de gestión de servicios de TI, seguridad de la información, continuidad y calidad.

El **BCCR** rechaza lo solicitado, por cuanto señala que la propuesta de la objitante de sustituir por certificaciones individuales por las organizacionales que precisa el criterio de evaluación, ignora la finalidad del criterio acreditar que la empresa posee procesos documentados y sistemas permanentes de gestión, posee mecanismos de mejora continua y dispone de estructuras corporativas de gobierno y control. Por otro lado, agrega que la certificación organizacional pertenece al oferente y continúa existiendo durante toda la ejecución contractual mientras mantenga su vigencia, mientras que una certificación individual pertenece a una persona física que puede dejar de estar asociada a la empresa en cualquier momento.

Vistos los argumentos de las partes, considera este órgano contralor que existe falta de fundamentación en la propuesta de la objitante, pues 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).

Por este motivo, la normativa establece que la única forma de poder desvirtuar esta presunción es mediante la presentación de un recurso de objeción debidamente fundamentado y respaldado con la prueba idónea que permita sustentar sus alegatos; dicho de otro modo, corresponde al recurrente 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 (tal y como se expone en distintos pronunciamientos de este órgano contralor, como se puede apreciar en las resoluciones No. R-DCP-SICOP-01152-2025, R-DCP-SICOP-00938-2025 y R-DCP-SICOP-01142-2025).

Aunado a los anterior, debe recordarse que el sistema de evaluación es un producto más de la discrecionalidad administrativa, pues constituye el mecanismo por el cual la Administración, analiza las ofertas de los competidores, en igualdad de condiciones, a partir de la asignación de un puntaje determinado y en virtud del cumplimiento de factores debidamente predefinidos y ponderados en el pliego de condiciones que buscan añadir un valor agregado a la ejecución contractual; razón por la cual su impugnación no amerita menos que un ejercicio de acreditación de falencias de este sistema en relación con las características que debe reunir cada rubro contemplado, a saber: proporcionalidad, pertinencia, trascendencia y aplicabilidad. Esta tesis ha sido desarrollada en varias ocasiones por este órgano contralor, como se puede observar a modo de ejemplo en la resolución No. R-DCP-SICOP-00570-2025 del 01 de abril de 2025, la cual indicó: *“la Administración goza de una total discrecionalidad para definir los factores de ponderación dentro un sistema de evaluación, debiendo observarse únicamente que los factores incorporados en el mecanismo resultante cumplan con cuatro reglas esenciales: proporcionados, pertinentes, trascendentes y que el sistema como tal resulte aplicable. El primero de ellos refiere al equilibrio o proporcionalidad que debe existir entre cada uno de los factores a evaluar, de manera que cada uno tenga su justo peso dentro del sistema de evaluación. El segundo y tercero corresponden respectivamente, a que los factores a evaluar deben ser pertinentes, es decir, que guarden relación con el objeto contractual y trascendentes o sea, que estos factores representen elementos que ofrezcan un valor agregado a la calificación. Finalmente, tenemos la aplicabilidad, que consiste en que este sistema de evaluación debe resultar aplicable por igual a las ofertas, pues puede ser que cumpliendo con los tres puntos anteriores, el sistema al momento de desarrollarlo o “correrlo” resulte de imposible aplicación. La anterior referencia es importante, por cuanto para tener por cuestionado alguno o todos los elementos del sistema de evaluación de un concurso, el objitante debe demostrar con claridad que ellos resultan contrarios a alguno de los cuatro puntos brevemente referenciados (...)”*.

En ese sentido, se observa que la objitante propone toda una nueva metodología para validar el puntaje de las certificaciones, pero dado que el sistema de evaluación es discrecional para la Administración y su finalidad es añadir un valor agregado a la contratación —no se trata de una condición de admisibilidad—, debió impugnarlo tal y como esta Contraloría General ha precisado, demostrando que su finalidad no se relaciona con el objeto contractual o que se trata de un elemento desproporcionado o inaplicable en la práctica; omisión que se opone a lo realizado por la Administración al atender a la audiencia especial, donde defiende que el rubro impugnado sí está asociado al objeto contractual: *“La contratación tiene por objeto la adquisición de horas de servicios especializados de soporte, operación, mantenimiento y administración de infraestructura tecnológica crítica para el Banco Central de Costa Rica y las ODM. Igualmente, el pliego exige durante la ejecución contractual: cumplimiento de normas de seguridad de la información, continuidad operativa del servicio, aplicación de metodologías y procedimientos institucionales, calidad y oportunidad en la prestación del servicio, mecanismos verificables de confidencialidad, supervisión permanente del Contratista sobre su personal. Precisamente las certificaciones ISO evaluadas corresponden a esas áreas: Certificación: ISO 20000, justificación en el pliego: Gestión de servicios TI, Certificación: ISO 27001, justificación en el pliego: Seguridad de la información, Certificación: ISO 22301, justificación en el pliego: Continuidad del negocio y Certificación: ISO 9001, justificación en el pliego: Gestión de calidad. Por consiguiente, la vinculación entre el criterio de evaluación y el objeto contractual resulta evidente, objetiva y técnicamente justificada.”* (ver “[2. Información de Pliego de condiciones]"[/Recursos de objeción tramitados por la CGR [Consultar]"[/Auto No. 8052026000001488]"[/Documento de respuesta No. 8062026000002921]).

Así las cosas, correspondía a la recurrente demostrar que las certificaciones del rubro impugnado, contravienen el sistema de gestión del contratista o los procesos, metodologías y normas del Banco, a fin de justificar su modificación; de la misma manera, como parte de su ejercicio de fundamentación, era necesario que aportara pruebas técnicas que respalden el contenido y finalidad de las competencias individuales que propone, cómo estas permiten asegurar las capacidades de toda la organización —que es la finalidad de la Administración— y explicar, además, por qué las certificaciones que actualmente precisa el pliego de condiciones no podrían ser evaluadas o tener aplicación práctica en la ejecución contractual, con el fin de demostrar la necesidad de un eventual cambio en el rubro de evaluación impugnado.

Así las cosas, lo procedente es **rechazar de plano por improcedencia manifiesta** el recurso de objeción, con fundamento en los numerales 87 de la LGCP y 245 inciso c) del RLGCP.

**CONSIDERACIÓN DE OFICIO PARA LA ADMINISTRACIÓN.** En línea con lo resuelto por este órgano contralor en el punto “2) Certificaciones como factor de evaluación.” del apartado “II.- SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE OBJECCIÓN NO. 8002026000002274 INTERPUESTO POR LA EMPRESA GRUPO CORPORATIVO NBF SOCIEDAD ANÓNIMA.” de esta resolución, la objitante World Wide People

Apps Inc S.A. se refiere al caso del “Alcance Geográfico y de Sede” que se verificará para las certificaciones que precisa el sistema de evaluación.

Al respecto, sostiene esta Contraloría General que, siendo que el pliego establece que el servicio se prestará de manera remota —en el domicilio del personal— y presencial en las instalaciones del BCCR, considera importante que la Administración precise el contenido del apartado “Alcance Geográfico y de Sede”, toda vez que este únicamente indica: *“El alcance del certificado debe cubrir las oficinas o ciudades donde se prestará el servicio de soporte”*; texto del cual no se extrae con claridad que las oficinas o sedes a certificar sean las de la empresa contratista.

Siendo así, con el fin de evitar interpretaciones erróneas entre los oferentes y procurar la consolidación de un pliego con condiciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar, la Administración deberá modificar el citado apartado de la cláusula de cita para precisar su contenido.

5. Aprobaciones

|                         |                                                                                                                                                               |                      |                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Encargado               | EDGAR RICARDO HERRERA LOAIZA                                                                                                                                  | Estado firma         | La firma es válida                  |
| Fecha aprobación(Firma) | 22/10/2026 10:28                                                                                                                                              | 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) | 22/10/2026 10:31                                                                                                                                                | 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 | 27/10/2026 23:59       |                    |                  |
| Número resolución                    | R-DCP-SICOP-01924-2026 | Fecha notificación | 22/10/2026 10:31 |