INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
COMISIÓN MAYOR DE GESTIÓN DE COMPRAS

ACTA No. 33-2025

Reunión Ordinaria de la **COMISIÓN MAYOR DE GESTIÓN DE COMPRAS** del Instituto Nacional de Aprendizaje, celebrada a las 08:00 horas del 10 de setiembre del 2025, con la participación de los **Miembros presentes:** Paula Valenciano Campos, Gerenta General, Norbert García Céspedes, Gestor de Normalización y Servicios de Apoyo, Ingrid Pamela Zúñiga López, Gestora Regional, Rocío López Monge, Jefatura de la Unidad de Planificación y Evaluación y Fernando Sánchez Matarrita, Jefe de la Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial. **Asesores:** Rosario Vindas Fournier, Jefa de la Unidad de Secretaría Técnica de Junta Directiva, Sealtiel Álvarez Sánchez, Subgerente Administrativo, Gustavo Ramírez de la Peña, Gestor de Tecnologías de información y Comunicación, Allan Altamirano Díaz, Jefe de la Unidad de Compras Institucionales, Jose Alejandro Hernández Vargas, Jefe de la Asesoría Legal, Johan Felipe Medina Badilla, Encargado del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales, Ana Lucía Delgado Orozco, Encargada del Proceso de Contratación Administrativa de la Asesoría Legal, María del Carmen Araya Mena, Encargada de la Unidad de Control Interno, Maikel Gutiérrez Murillo, Abogado del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales, Ramón Chavarría Mendoza, Asesor de la Gerencia General y Yasira Fernández Nuñez, Analista del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales. **Miembros ausentes con justificación**: Roy Ramirez Quesada, Gestor de Formación y Servicios Tecnológicos. **Mediante de la plataforma virtual Teams.**

PRESENTACION DEL ORDEN DEL DIA SESIÓN ORDINARIA No. 33-2025.

I. Acta de la Sesión Ordinaria 32-2025, celebrada el pasado de 26 de agosto del 2025.
II. Respuesta al comunicado de acuerdo UCI-PA-CMGC-AC-125-2025, concerniente al conocimiento del oficio GG-1265-2025 e informe de recomendación para la adjudicación de la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de los servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada.

ARTÍCULO I: Acta de la Sesión Ordinaria 32-2025, celebrada el pasado de 26 de agosto del 2025.

Se conoce el acta de la Comisión Mayor de Gestión de Compras de la Sesión Ordinaria 32-2025, celebrada el pasado de 26 de agosto del 2025.

Considerando que:

a. Se conoce el acta de la Comisión Mayor de Gestión de Compras de la Sesión Ordinaria 32-2025, celebrada el pasado de 26 de agosto del 2025.

b. Ingrid Pamela Zúñiga López, Gestora Regional, se abstiene de votar debido a que estuvo ausente de la Sesión Ordinaria 32-2025, celebrada el pasado de 26 de agosto del 2025.

Se acuerda:

a. Aprobar el acta de la Comisión Mayor de Gestión de Compras de la Sesión Ordinaria 32-2025, celebrada el pasado de 26 de agosto del 2025.

Acuerdo aprobado.

ARTÍCULO II: Respuesta al comunicado de acuerdo UCI-PA-CMGC-AC-125-2025, concerniente al conocimiento del oficio GG-1265-2025 e informe de recomendación para la adjudicación de la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de los servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada.

Se conoce informe de recomendación para la adjudicación de la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada.

Considerando que:

a. En la Sesión Extra-Ordinaria 10-2025, celebrada el 25 de marzo del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, aprobó el pliego de condiciones, según consta en el acta de esa sesión artículo I.

b. Esta contratación se compone de 1 partida.

c. La vigencia del contrato será de cuatro años.

d. El contrato actual vence el 14 de junio de 2026.

e. El trámite se publica en SICOP el día 25/03/2025 a las 19:08 horas.

f. La apertura de las ofertas se realizó el día 04/06/2025 a las 09:05 horas.

g. Se recibieron 5 ofertas:

1. GRUPO ASESORES LEITON Y GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA
2. CONSORCIO ITS BCC
3. ISTMO CENTER SOCIEDAD ANONIMA
4. CONSORCIO NETCOM
5. CONSORCIO KONTAC-PRIDES

h. La verificación legal y administrativa, la realiza el Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales, mediante número de secuencia 1690125.

i. El Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales, solicita mediante SICOP, la elaboración del estudio técnico mediante el número de secuencia: 1690101, a la Unidad de Servicio Usuario lo realiza.

j. En la Sesión Ordinaria 24-2025 celebrada el 02 de julio del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, tomó el siguiente acuerdo, según consta en el acta de esa Sesión, artículo III:

a. Recomendar a Junta Directiva adjudicar la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada y por un plazo contractual de 4 años, según el dictamen técnico, administrativo y legal e informe de recomendación, realizado por la dependencia responsable de analizar las ofertas, así como en los elementos de adjudicación, de la siguiente manera:

- *Adjudicar totalmente la partida #1 al oferente CONSORCIO ITS BCC, por un tope presupuestario anual inestimado, por presentar precios unitarios mensuales para cada puesto por plaza con IVA razonables, tal como se detalla a continuación:*

PARTIDA 1 Puesto del Centro de Contacto	Costo Unitario
Gerente del Centro de Contactos	₡2 899 312,18
Líder de equipo	₡2 014 893,91
Agente u operador *	₡2 893 542,55
Técnico Especializado *	₡3 137 200,74
Especialista de servicios	₡1 578 743,13
Agente de Orientación *	₡5 683 666,63
Agente Empresarial *	₡5 683 666,63
Agente de Articulación *	₡5 683 666,63
Agente de Intermediación *	₡5 683 666,63
Capacitador	₡1 932 874,79
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)**	₡92 203,94
* Los puestos marcados con asterisco se manejan por plaza, cada plaza estará compuesta por tres personas.	
Los puestos sin asterisco corresponden a plaza de una (1) persona	
** La estimación del intérprete de LESCO se hizo con una proyección de 50 horas anuales.	

b. *Recomendar a la Junta Directiva solicitar a la Unidad de Compras Institucionales que realice un estudio integral para en caso de aplicar, iniciar un procedimiento sancionatorio a la oferta en consorcio Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A, ante lo mencionado en el estudio técnico elaborado por la Unidad de Servicio al Usuario, mediante oficio USU-317-2025, todo de conformidad con lo normado en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.*

c. *Comunicar el acuerdo a la persona encargada del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales para que realice los actos correspondientes ante Junta Directiva.*

Acuerdo aprobado en firme por unanimidad.

k. En la Sesión Ordinaria 25-2025 celebrada el 09 de julio del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, tomó el siguiente acuerdo, según consta en el acta de esa Sesión, artículo IX:

a. *Dejar sin efecto lo acordado en la Sesión Ordinaria 24-2025 celebrada el 02 de julio del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, según consta en el acta de esa Sesión, artículo III.*

b. *Solicitar ampliación del criterio técnico a la Unidad de Servicio al Usuario para que realice la ampliación a los puntos solicitados por la Asesoría Legal proporcionados en el oficio ALCA-107-2025. Para este cumplimiento se otorga un plazo de 7 días hábiles una vez notificado el comunicado de acuerdo.*

c. *Recomendar a la Unidad de Servicio al Usuario valorar la mejora del precio en este trámite de conformidad con el artículo 99 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.*

d. *Recomendar a la Junta Directiva, que por motivo de atraso en el estudio técnico ante la ampliación de criterio técnico solicitada por la Asesoria Legal, se aprueba la prórroga por 15 días adicionales al plazo para el dictado final del trámite de la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada, quedando como plazo para declarar el acto final el día 11 de agosto de 2025. Todo de conformidad con el artículo 140 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.*

e. *Comunicar el acuerdo a la persona encargada del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales para que realice las acciones correspondientes.*

Acuerdo aprobado en firme por unanimidad.

l. En la Sesión Ordinaria 27-2025 celebrada el 21 de julio del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, tomó el siguiente acuerdo, según consta en el acta de esa Sesión, artículo IV:

a. *Recomendar a Junta Directiva adjudicar la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada y por un plazo contractual de 4 años, según el*

dictamen técnico, administrativo y legal e informe de recomendación, realizado por la dependencia responsable de analizar las ofertas, así como en los elementos de adjudicación, de la siguiente manera:

- *Adjudicar totalmente la partida #1 al oferente CONSORCIO ITS BCC, por un tope presupuestario anual inestimado, por presentar precios unitarios mensuales para cada puesto por plaza con IVA razonables, tal como se detalla a continuación:*

PARTIDA 1 Puesto del Centro de Contacto	Costo Unitario
Gerente del Centro de Contactos	₡2 899 312,18
Líder de equipo	₡2 014 893,91
Agente u operador *	₡2 893 542,55
Técnico Especializado *	₡3 137 200,74
Especialista de servicios	₡1 578 743,13
Agente de Orientación *	₡5 683 666,63
Agente Empresarial *	₡5 683 666,63
Agente de Articulación *	₡5 683 666,63
Agente de Intermediación *	₡5 683 666,63
Capacitador	₡1 932 874,79
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)**	₡92 203,94
* Los puestos marcados con asterisco se manejan por plaza, cada plaza estará compuesta por tres personas.	
Los puestos sin asterisco corresponden a plaza de una (1) persona	
** La estimación del intérprete de LESCO se hizo con una proyección de 50 horas anuales.	

b. *Comunicar el acuerdo a la persona encargada del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales para que realice los actos correspondientes ante Junta Directiva.*

Acuerdo aprobado en firme por unanimidad.

m. En la Sesión Ordinaria 28-2025 celebrada el 30 de julio del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, tomó el siguiente acuerdo, según consta en el acta de esa Sesión, artículo VII:

a. *Dejar sin efecto el acto de recomendación aprobado en la Sesión Ordinaria Nº 27-2025, celebrada el 21 de julio de 2025, por la Comisión Mayor de Gestión de Compras, según consta en el acta, artículo IV, con fundamento en la potestad de revisión oficiosa de actos administrativos regulada en el artículo 183 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), e instruir a la Unidad de Servicio al Usuario, responsable del análisis técnico de las ofertas en la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001,para que realice un análisis de riesgos de aplicar el artículo 99 del RLGCP en lo relativo al mecanismo de mejora de precios e incorporar fundamentación técnica objetiva.*

b. *Comunicar el acuerdo a la persona encargada de la Unidad de Servicio al Usuario.*

Acuerdo aprobado en firme por unanimidad.

n. En la Sesión Ordinaria 31-2025 celebrada el 20 de agosto del 2025, la Comisión Mayor de la Gestión de Compras, tomó el siguiente acuerdo, según consta en el acta de esa Sesión, artículo IV:

a. *Solicitar a la Unidad de Servicio al Usuario que de acuerdo con la recomendación técnica emitida en los oficio USU-375-2025 y USU-386-2025, se proceda a realizar la mejora de precios dispuesta en el pliego de condiciones visible en el SICOP y el análisis técnico correspondiente, con base al artículo 99 de Reglamento a la Ley General de Contratación Pública de la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada, mismo que debe hacerse de manera célere para poder cuidar los plazos de la ruta crítica de esta contratación.*

b. *Comunicar el acuerdo a la Unidad de Servicio al Usuario y al Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales*

Acuerdo aprobado en firme por unanimidad.

o. De conformidad con oficio USU-395-2025, la Unidad de Servicio al Usuario, solicita al Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales que se convoca a mejora de precios. El día 21 de agosto de 2025, el Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales convoca a mejora de precios mediante SICOP e indica lo siguiente:

De conformidad con oficio USU-395-2025, se convoca a mejora de precios.

Considerar lo siguiente:

a. Se deberá aportar la mejora de precios en el mismo formato en que se solicitó cotizar la oferta inicial. Ello acatando lo indicado en el punto 2.7 "Oferta económica" del documento general y aportando tabla solicitada en tal apartado. En el pliego de condiciones SICOP está archivo "Formato cotizaciones SICOP" para que sea llenado y aportado.

b. La mejora no podrá ser mayor a la utilidad establecida en el precio original, acorde al Artículo 99. Mejora de precios del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.

c. El oferente que presente una mejora del precio deberá remitir la información requerida en el Artículo 99. Mejora de precios del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.

Consulta de mejora de precios

- Información relacionada a la información de la mejora de precios registrada por la institución

Número de procedimiento	2025LY-000006-0002100001	**Número de SICOP**	20250301657 - 00 - 1
Descripción del procedimiento	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE CONTACTOS PARA LAS INICIATIVAS DE CENTRO DE CONTACTO DE LA ANE Y DEL CENTRO DE ASISTENCIA DEL INA, SEGÚN DEMANDA CUANTÍA INESTIMADA		

[Información de la convocatoria mejora de precio]

Fecha/hora de inicio	22/08/2025 07:00	**Fecha/hora cierre de recepción**	26/08/2025 11:00
Fecha/hora de apertura de mejoras	26/08/2025 11:05		
Contenido del anuncio	De conformidad con oficio USU-395-2025, se convoca a mejora de precios. Considerar lo siguiente: 1. Se deberá aportar la mejora de precios en el mismo formato en que se solicitó cotizar la oferta inicial.		

[Información de oferentes convocados a la mejora de precios]

Posición de ofertas	Número de la oferta / Nombre del proveedor	Precio presentado / Conversión de precio	Estado de la oferta
2	2025LY-000006-0002100001-Partida 1-Oferta 3	118.929.175,1 [CRC]	Continúa para estudio de oferta
	Consorcio ITS BCC	232.888,509 [USD]	
4	2025LY-000006-0002100001-Partida 1-Oferta 4	132.274.179,38 [CRC]	Continúa para estudio de oferta
	consorcio Netcom	259.020,854 [USD]	
5	2025LY-000006-0002100001-Partida 1-Oferta 5	164.623.289,14 [CRC]	Continúa para estudio de oferta
	CONSORCIO KONTAC-PRIDES	322.367,261 [USD]	

p. El 26 de agosto de 2025 se realiza la apertura de la mejora de precios realizada por el Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales, dando como el siguiente resultado:

Posición de ofertas	Número de la oferta / Nombre del proveedor	Precio presentado / Conversión de precio	Fecha/hora de la presentación de mejora de precios / Precio presentado de mejora de precios
2	2025LY-000006-0002100001-Partida 1-Oferta 3	118.929.175,1 [CRC]	26/08/2025 10:17

	Consorcio ITS BCC	232.888,509 [USD]	**97.943.030,1157 [CRC]**
4	2025LY-000006-0002100001-Partida 1-Oferta 4	132.274.179,38 [CRC]	25/08/2025 19:22
	consorcio Netcom	259.020,854 [USD]	**101.899.450,133477 [CRC**]
5	2025LY-000006-0002100001-Partida 1-Oferta 5	164.623.289,14 [CRC]	25/08/2025 21:49
	CONSORCIO KONTAC-PRIDES	322.367,261 [USD]	**103.971.684,2 [CRC]**

q. El Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales, solicita mediante SICOP, la elaboración de la razonabilidad del precio de la mejora de precios presentadas por las ofertas, mediante el número de secuencia: 1749380, a la Unidad de Servicio Usuario lo realiza y adjunta el oficio USU-423-2025 e indica lo siguiente:

Reciba saludos cordiales. De conformidad con el acuerdo UCI-CMGC-AC-125-2025 que aprueba la aplicación de la mejora de precios según lo estipulado en el artículo 99 del RLGCP, la cual fue ejecutado por el Proceso de Adquisiciones para el trámite de compra 2025LY-000006-0002100001 "Contratación de Servicios de Implementación de Centro de Contactos para las Iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, Según Demanda Cuantía Inestimada", y a raíz de esto se emite la solicitud día 26 de agosto del 2025 mediante la plataforma de SICOP para realizar el estudio técnico de las ofertas que presentaron mejora de precios, se le informa que se procedió con la revisión de cada una de las ofertas, en cada caso se analizó:

- *Que el precio ofrecido estuviera dentro del rango mínimo establecido en el pliego de condiciones.*
- *Que los nuevos precios no afecten las condiciones iniciales en cuanto a cantidad y calidad.*
- *Se realiza la prevención técnica correspondiente sobre la estructura salarial de manera que cumpla con la normativa de salario mínimo y rubros de ley, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N.º 44756-MTSS, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.º 232 del 10 de diciembre del 2024, el cual rige a partir del 01 de enero del 2025*
- *Se realiza la prevención técnica correspondiente sobre la justificación de la utilidad.*
- *Los oferentes responden en tiempo.*

Por lo tanto, considerando los aspectos antes mencionados el resultado por cada oferente analizado fue:

1. Oferta ITS BCC S.A.

Con fundamento en los principios de legalidad, transparencia e igualdad de condiciones, y conforme a lo dispuesto en el artículo 91 y el artículo 99 del Reglamento de la Ley de General de Contratación Pública, se considera técnicamente admisible dicha oferta, lo cual se detalla y justifica en el siguiente análisis:

1.1 Análisis de la oferta con mejora de precios

Se revisa la oferta mejorada y se comprueba que:

Los precios cotizados por plaza y el precio total para la evaluación se consideran razonables y están dentro del margen establecido por la administración en el pliego de condiciones.

Se le previene sobre la estructura salarial para verificar que cumple con la normativa de salario mínimo por ley y sobre la justificación de la utilidad indicada. Se revisan las justificaciones aportadas y se consideran razonables y aceptables. Se detalla además el comparativo de la oferta inicial versus la oferta mejorada:

Oferta inicial:

Oferta inicial:

ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra		Costo Insumos		Gastos administrativos		Imprevistos		Utilidad		Precio final unitario por plaza IVAI		Proyección de plazas	Precio total
	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto		
Gerente del Centro de Contactos	69.13%	2,007,577.78	5.05%	146,357.53	5.02%	145,445.65	0.17%	5,035.58	20.63%	594,895.65	100.00%	2,899,312.18	1	₡2,899,312.18
Líder de equipo	69.13%	1,395,177.89	5.05%	101,712.02	5.02%	101,078.30	0.17%	3,499.50	20.63%	413,426.20	100.00%	2,014,893.91	5	₡10,074,469.55
Agente u operador *	69.13%	2,003,582.70	5.05%	146,066.28	5.02%	145,156.21	0.17%	5,025.56	20.63%	593,711.80	100.00%	2,893,542.55	12	₡34,722,510.56
Técnico Especializado *	69.13%	2,172,299.53	5.05%	158,366.16	5.02%	157,379.47	0.17%	5,448.75	20.63%	643,706.83	100.00%	3,137,200.74	2	₡6,274,401.48
Especialista de servicios	69.13%	1,093,172.94	5.05%	79,695.09	5.02%	79,198.55	0.17%	2,741.99	20.63%	323,934.56	100.00%	1,578,743.13	1	₡1,578,743.13
Agente de Orientación *	69.13%	3,935,555.09	5.05%	286,911.98	5.02%	285,124.38	0.17%	9,871.49	20.63%	1,166,203.68	100.00%	5,683,666.63	4	₡22,734,666.51
Agente Empresarial *	69.13%	3,935,555.09	5.05%	286,911.98	5.02%	285,124.38	0.17%	9,871.49	20.63%	1,166,203.68	100.00%	5,683,666.63	1	₡5,683,666.63
Agente de Articulación *	69.13%	3,935,555.09	5.05%	286,911.98	5.02%	285,124.38	0.17%	9,871.49	20.63%	1,166,203.68	100.00%	5,683,666.63	1	₡5,683,666.63
Agente de Intermediación *	69.13%	3,935,555.09	5.05%	286,911.98	5.02%	285,124.38	0.17%	9,871.49	20.63%	1,166,203.68	100.00%	5,683,666.63	4	₡22,734,666.51
Capacitador	69.13%	1,338,385.18	5.05%	97,571.69	5.02%	96,963.77	0.17%	3,357.05	20.63%	396,597.10	100.00%	1,932,874.79	1	₡1,932,874.79
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	69.13%	63,845.00	5.05%	4,654.46	5.02%	4,625.46	0.17%	160.14	20.63%	18,918.87	100.00%	92,203.94	50	₡4,610,197.13
													Monto total	₡118,929,175.10

Oferta mejorada:

ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra		Costo Insumos		Gastos administrativos		Imprevistos		Utilidad		Precio final unitario por plaza IVAI		Proyección de plazas	Precio total
	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto		
Gerente del Centro de Contactos	84.08%	2,007,577.78	6.13%	146,357.53	6.09%	145,445.65	0.21%	5,035.58	3.49%	83,285.39	100.00%	2,387,701.92	1	₡2,387,701.92
Líder de equipo	84.08%	1,395,177.89	6.13%	101,712.02	6.09%	101,078.30	0.21%	3,499.50	3.49%	57,879.67	100.00%	1,659,347.38	5	₡8,296,736.89
Agente u operador *	84.08%	2,003,582.70	6.13%	146,066.28	6.09%	145,156.21	0.21%	5,025.56	3.49%	83,119.65	100.00%	2,382,950.40	12	₡28,595,404.74
Técnico Especializado *	84.08%	2,172,299.53	6.13%	158,366.16	6.09%	157,379.47	0.21%	5,448.75	3.49%	90,118.96	100.00%	2,583,612.86	2	₡5,167,225.73
Especialista de servicios	84.08%	1,093,172.94	6.13%	79,695.09	6.09%	79,198.55	0.21%	2,741.99	3.49%	45,350.84	100.00%	1,300,159.41	1	₡1,300,159.41
Agente de Orientación *	84.08%	3,935,555.09	6.13%	286,911.98	6.09%	285,124.38	0.21%	9,871.49	3.49%	163,268.52	100.00%	4,680,731.46	4	₡18,722,925.85
Agente Empresarial *	84.08%	3,935,555.09	6.13%	286,911.98	6.09%	285,124.38	0.21%	9,871.49	3.49%	163,268.52	100.00%	4,680,731.46	1	₡4,680,731.46
Agente de Articulación *	84.08%	3,935,555.09	6.13%	286,911.98	6.09%	285,124.38	0.21%	9,871.49	3.49%	163,268.52	100.00%	4,680,731.46	1	₡4,680,731.46
Agente de Intermediación *	84.08%	3,935,555.09	6.13%	286,911.98	6.09%	285,124.38	0.21%	9,871.49	3.49%	163,268.52	100.00%	4,680,731.46	4	₡18,722,925.85
Capacitador	84.08%	1,338,385.18	6.13%	97,571.69	6.09%	96,963.77	0.21%	3,357.05	3.49%	55,523.59	100.00%	1,591,801.28	1	₡1,591,801.28
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	84.08%	63,845.00	6.13%	4,654.46	6.09%	4,625.46	0.21%	160.14	3.49%	2,648.64	100.00%	75,933.71	50	₡3,796,685.52
													Monto total	₡97,943,030.12

Resultado de la comparación de la oferta inicial versus la oferta mejorada en valores absolutos:

ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra	Costo Insumos	Gastos administrativos	Imprevistos	Utilidad	Monto ahorrado x plaza	Proyección de plazas	Precio total
	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto			
Gerente del Centro de Contactos	0.00	0.00	0.00	0.00	511,610.26	511,610.26	1	₡511,610.26
Líder de equipo	0.00	0.00	0.00	0.00	355,546.53	355,546.53	5	₡1,777,732.66
Agente u operador *	0.00	0.00	0.00	0.00	510,592.15	510,592.15	12	₡6,127,105.82
Técnico Especializado *	0.00	0.00	0.00	0.00	553,587.88	553,587.88	2	₡1,107,175.75
Especialista de servicios	0.00	0.00	0.00	0.00	278,583.72	278,583.72	1	₡278,583.72
Agente de Orientación *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,002,935.16	1,002,935.16	4	₡4,011,740.66
Agente Empresarial *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,002,935.16	1,002,935.16	1	₡1,002,935.16
Agente de Articulación *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,002,935.16	1,002,935.16	1	₡1,002,935.16
Agente de Intermediación *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,002,935.16	1,002,935.16	4	₡4,011,740.66
Capacitador	0.00	0.00	0.00	0.00	341,073.50	341,073.50	1	₡341,073.50
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	0.00	0.00	0.00	0.00	16,270.23	16,270.23	50	₡813,511.62
							Monto total	₡20,986,144.98

Según lo anterior se evidencia que la oferta no cambia los montos de los costos y que sí varía el monto de la utilidad. Además, se puede observar que, ante el escenario presentado para el análisis de las ofertas, la variación es de ₡20,986,144.98 por mes con respecto a la oferta inicial.

También se revisan los porcentajes de ley que se debe contemplar como cargas sociales y se confirma que cumplen según la normativa:

	Aguinaldo	SEM	IVM	Cuota Banco Popular	Asignaciones familiares	IMAS	INA	Aporte patrono Banco Popular	Fondo de capitalización laboral	Fondo de pensiones complementarias
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ITS	8.33%	9.25%	5.42%	0.25%	5.00%	0.50%	1.50%	0.25%	1.50%	2.00%
Porcentaje por ley	8.33%	9.25%	5.42%	0.25%	5.00%	0.50%	1.50%	0.25%	1.50%	2.00%

Las variables de cesantía, vacaciones, preaviso, INS y Riesgos del Trabajo no tienen un porcentaje por ley que deben cumplir, sin embargo, se revisa que sí lo contemplen. Además, se confirma que los salarios que pagarían son mayores a los mínimos de ley, según lo solicitado en el párrafo tercero del punto 6.4 del pliego de condiciones.

1.2 Conclusión Técnica

En virtud de lo anterior, se considera que la oferta de ITS BCC S.A. cumple técnicamente y el puntaje obtenido se detalla en el punto 4. Se considera razonable debido a que los precios se apegan a la legalidad y su utilidad es mayor a cero y tal como justificó el oferente no es de carácter ruinoso ni atenta contra la continuidad del servicio. Además, los precios son mayores al rango mínimo establecido en el estudio de mercado para esta compra.

2. Oferta KONTAC DIGITAL SOLUTIONS S.A.

2.1 Análisis de la oferta con mejora de precios

Con fundamento en los principios de legalidad, transparencia e igualdad de condiciones, y conforme a lo dispuesto en el artículo 91 y el artículo 99 del Reglamento de la Ley de General de Contratación Pública, se considera técnicamente admisible dicha oferta, lo cual se detalla y justifica en el siguiente análisis:

Se revisa la oferta mejorada y se comprueba que:

Los precios cotizados por plaza y el precio total para la evaluación se consideran razonables y están dentro del margen establecido por la administración en el pliego de condiciones.

Se le previene sobre la estructura salarial para verificar que cumple con la normativa de salario mínimo y rubros por ley, sin embargo, el oferente no aporta el detalle del costo de mano de obra solicitado en la prevención, para poder realizar la verificación de este requerimiento, por lo que, el análisis de salarios mínimos y cargas sociales no se realizó. No obstante, los precios totales de la oferta son mayores al mínimo determinado en el estudio de mercado, y en caso de resultar adjudicado, deberá aportar el detalle según lo solicita el párrafo tercero del punto 6.4 del pliego de condiciones.

Sobre la justificación de la utilidad indicada por el oferente, se revisa lo aportado, se considera razonable y aceptable, dado que es mayor a cero y que no atenta contra la continuidad del servicio y según indica "…no genera afectación alguna en la cantidad, calidad ni en los insumos necesarios para la prestación del servicio…"

A continuación, se detalla además el comparativo de la oferta inicial versus la oferta mejorada:

Oferta inicial:

KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra		Costo Insumos		Gastos administrativos		Imprevistos		Utilidad		Precio final unitario por plaza IVAI		Proyección de plazas	Precio total
	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto		
Gerente del Centro de Contactos	61.30%	2,217,625.00	4.69%	169,500.00	9.37%	339,000.00	1.56%	56,500.00	23.08%	834,787.50	100.00%	3,617,412.50	1	₡3,617,412.50
Líder de equipo	56.82%	1,596,690.00	6.03%	169,500.00	12.06%	339,000.00	2.01%	56,500.00	23.08%	648,507.00	100.00%	2,810,197.00	5	₡14,050,985.00
Agente u operador *	47.44%	2,182,143.00	11.06%	508,500.00	14.74%	678,000.00	3.69%	169,500.00	23.08%	1,061,442.90	100.00%	4,599,585.90	12	₡55,195,030.80
Técnico Especializado *	50.25%	2,554,704.00	10.00%	508,500.00	13.34%	678,000.00	3.33%	169,500.00	23.08%	1,173,211.20	100.00%	5,083,915.20	2	₡10,167,830.40
Especialista de servicios	52.14%	1,188,647.00	7.44%	169,500.00	14.87%	339,000.00	2.48%	56,500.00	23.08%	526,094.10	100.00%	2,279,741.10	1	₡2,279,741.10
Agente de Orientación *	55.21%	4,311,063.00	6.51%	508,500.00	13.03%	1,017,000.00	2.17%	169,500.00	23.08%	1,801,818.90	100.00%	7,807,881.90	4	₡31,231,527.60
Agente Empresarial *	52.14%	3,565,941.00	7.44%	508,500.00	14.87%	1,017,000.00	2.48%	169,500.00	23.08%	1,578,282.30	100.00%	6,839,223.30	1	₡6,839,223.30
Agente de Articulación *	52.14%	3,565,941.00	7.44%	508,500.00	14.87%	1,017,000.00	2.48%	169,500.00	23.08%	1,578,282.30	100.00%	6,839,223.30	1	₡6,839,223.30
Agente de Intermediación *	52.14%	3,565,941.00	7.44%	508,500.00	14.87%	1,017,000.00	2.48%	169,500.00	23.08%	1,578,282.30	100.00%	6,839,223.30	4	₡27,356,893.20
Capacitador	52.14%	1,188,647.00	7.44%	169,500.00	14.87%	339,000.00	2.48%	56,500.00	23.08%	526,094.10	100.00%	2,279,741.10	1	₡2,279,741.10
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	74.45%	70,964.00	0.74%	706.25	1.48%	1,412.50	0.25%	235.42	23.08%	21,995.45	100.00%	95,313.62	50	₡4,765,680.83
													Monto total	₡164,623,289.13

Oferta mejorada:

KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra		Costo Insumos		Gastos administrativos		Imprevistos		Utilidad		Precio final unitario por plaza IVAI		Proyección de plazas	Precio total
	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto		
Gerente del Centro de Contactos	84.74%	2,217,625.00	1.30%	33,900.00	4.75%	124,300.00	0.09%	2,260.00	9.13%	238,870.70	100.00%	2,616,955.70	1	₡2,616,955.70
Líder de equipo	82.61%	1,596,690.00	1.75%	33,900.00	6.43%	124,300.00	0.12%	2,260.00	9.09%	175,590.70	100.00%	1,932,740.70	5	₡9,663,703.50
Agente u operador *	79.97%	2,182,143.00	3.73%	101,700.00	6.83%	186,450.00	0.25%	6,780.00	9.22%	251,673.60	100.00%	2,728,746.60	12	₡32,744,959.20
Técnico Especializado *	81.38%	2,554,704.00	3.24%	101,700.00	5.94%	186,450.00	0.22%	6,780.00	9.23%	289,641.60	100.00%	3,139,275.60	2	₡6,278,551.20
Especialista de servicios	80.15%	1,188,647.00	2.29%	33,900.00	8.38%	124,300.00	0.15%	2,260.00	9.04%	134,006.70	100.00%	1,483,113.70	1	₡1,483,113.70
Agente de Orientación *	84.95%	4,311,063.00	2.00%	101,700.00	3.67%	186,450.00	0.13%	6,780.00	9.23%	468,633.60	100.00%	5,074,626.60	4	₡20,298,506.40
Agente Empresarial *	83.83%	3,565,941.00	2.39%	101,700.00	4.38%	186,450.00	0.16%	6,780.00	9.23%	392,697.60	100.00%	4,253,568.60	1	₡4,253,568.60
Agente de Articulación *	83.83%	3,565,941.00	2.39%	101,700.00	4.38%	186,450.00	0.16%	6,780.00	9.23%	392,697.60	100.00%	4,253,568.60	1	₡4,253,568.60
Agente de Intermediación *	83.83%	3,565,941.00	2.39%	101,700.00	4.38%	186,450.00	0.16%	6,780.00	9.23%	392,697.60	100.00%	4,253,568.60	4	₡17,014,274.40
Capacitador	83.83%	1,188,647.00	2.39%	33,900.00	4.38%	62,150.00	0.16%	2,260.00	9.23%	130,899.20	100.00%	1,417,856.20	1	₡1,417,856.20
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	89.90%	70,964.00	0.37%	293.80	0.49%	384.20	0.02%	16.95	9.21%	7,273.58	100.00%	78,932.53	50	₡3,946,626.70
													Monto total	₡103,971,684.20

Resultado de la comparación de la oferta inicial versus la oferta mejorada en valores absolutos:

KONTAC DIGITAL SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra	Costo Insumos	Gastos administrativos	Imprevistos	Utilidad	Monto ahorrado x plaza	Proyección de plazas	Precio total
	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto			
ıte del Centro de Contactos	0.00	135,600.00	214,700.00	54,240.00	595,916.80	1,000,456.80	1	₡1,000,456.80
⁾le equipo	0.00	135,600.00	214,700.00	54,240.00	472,916.30	877,456.30	5	₡4,387,281.50
e u operador *	0.00	406,800.00	491,550.00	162,720.00	809,769.30	1,870,839.30	12	₡22,450,071.60
ːo Especializado *	0.00	406,800.00	491,550.00	162,720.00	883,569.60	1,944,639.60	2	₡3,889,279.20
ialista de servicios	0.00	135,600.00	214,700.00	54,240.00	392,087.40	796,627.40	1	₡796,627.40
e de Orientación *	0.00	406,800.00	830,550.00	162,720.00	1,333,185.30	2,733,255.30	4	₡10,933,021.20
e Empresarial *	0.00	406,800.00	830,550.00	162,720.00	1,185,584.70	2,585,654.70	1	₡2,585,654.70
e de Articulación *	0.00	406,800.00	830,550.00	162,720.00	1,185,584.70	2,585,654.70	1	₡2,585,654.70
e de Intermediación *	0.00	406,800.00	830,550.00	162,720.00	1,185,584.70	2,585,654.70	4	₡10,342,618.80
ːitador	0.00	135,600.00	276,850.00	54,240.00	395,194.90	861,884.90	1	₡861,884.90
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	0.00	412.45	1,028.30	218.47	14,721.87	16,381.08	50	₡819,054.13
							Monto total	₡60,651,604.93

Según lo anterior, se evidencia que la oferta cambia los montos de los costos de los insumos, gastos administrativos, imprevistos y de la utilidad. Ante esto, se le previene para que justifique de manera que estas variaciones no afectarán la calidad ni cantidad de lo ofrecido inicialmente. El oferente justifica y se acepta como válido lo explicado en la respuesta entregada.

Además, se puede observar que, ante el escenario presentado para el análisis de las ofertas, la variación es de ₡60,651,604.93 por mes con respecto a la oferta inicial.

2.2 Conclusión Técnica

En virtud de lo anterior, la oferta de KONTAC DIGITAL SOLUTIONS S.A. a pesar de la solicitud para entregar el detalle del rubro de mano de obra, el cual no fue presentado, se analiza el precio total y se considera que sí cumple

ya que está dentro de los márgenes establecidos en el estudio de mercado. Por lo tanto, bajo esta consideración, se considera razonable a partir del precio total ofertado debido a que su utilidad es mayor a cero y tal como justificó el oferente no es de carácter ruinoso ni atenta contra la continuidad del servicio. No obstante, en caso de resultar adjudicado, el oferente deberá cumplir con el detalle según lo solicita el párrafo tercero del punto 6.4 del pliego de condiciones para garantizar el pago de salarios mínimos y rubros de ley. El puntaje obtenido se detalla en el punto 4.

3. Oferta NETCOM S.A.

3.1 Análisis de la oferta con mejora de precios

Con fundamento en los principios de legalidad, transparencia e igualdad de condiciones, y conforme a lo dispuesto en el artículo 91 y el artículo 99 del Reglamento de la Ley de General de Contratación Pública, se considera técnicamente admisible dicha oferta, lo cual se detalla y justifica en el siguiente análisis:

Se revisa la oferta mejorada y se comprueba que:

Los precios cotizados por plaza y el precio total para la evaluación se consideran razonables y están dentro del margen establecido por la administración en el pliego de condiciones.

Se le previene sobre la estructura salarial para verificar que cumple con la normativa de salario mínimo por ley y sobre la justificación de la utilidad indicada. Se revisan las justificaciones aportadas y se consideran razonables y aceptables. Se detalla además el comparativo de la oferta inicial versus la oferta mejorada:

Oferta inicial:

NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra		Costo Insumos		Gastos administrativos		Imprevistos		Utilidad		Precio final unitario por plaza IVAI		Proyección de plazas	Precio total
	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto		
Gerente del Centro de Contactos	63.85%	1,324,683.18	5.00%	103,734.00	2.17%	45,020.56	1.00%	20,746.80	27.98%	580,495.46	100.00%	2,074,680.00	1	₡2,074,680.00
Líder de equipo	63.85%	1,324,683.18	5.00%	103,734.00	2.17%	45,020.56	1.00%	20,746.80	27.98%	580,495.46	100.00%	2,074,680.00	5	₡10,373,400.00
Agente u operador *	57.75%	2,060,868.56	11.00%	392,546.39	2.17%	77,438.70	1.00%	35,686.04	28.08%	1,002,063.88	100.00%	3,568,603.56	12	₡42,823,242.75
Técnico Especializado *	58.30%	2,160,917.67	11.00%	407,720.31	2.17%	80,432.10	1.00%	37,065.48	27.53%	1,020,412.75	100.00%	3,706,548.31	2	₡7,413,096.63
Especialista de servicios	63.85%	1,324,683.18	5.00%	103,734.00	2.17%	45,020.56	1.00%	20,746.80	27.98%	580,495.46	100.00%	2,074,680.00	1	₡2,074,680.00
Agente de Orientación *	63.85%	3,974,049.54	5.00%	311,202.00	2.17%	135,061.67	1.00%	62,240.40	27.98%	1,741,486.39	100.00%	6,224,040.00	4	₡24,896,160.00
Agente Empresarial *	63.85%	3,974,049.54	5.00%	311,202.00	2.17%	135,061.67	1.00%	62,240.40	27.98%	1,741,486.39	100.00%	6,224,040.00	1	₡6,224,040.00
Agente de Articulación *	63.85%	3,974,049.54	5.00%	311,202.00	2.17%	135,061.67	1.00%	62,240.40	27.98%	1,741,486.39	100.00%	6,224,040.00	1	₡6,224,040.00
Agente de Intermediación *	63.85%	3,974,049.54	5.00%	311,202.00	2.17%	135,061.67	1.00%	62,240.40	27.98%	1,741,486.39	100.00%	6,224,040.00	4	₡24,896,160.00
Capacitador	63.85%	1,324,683.18	5.00%	103,734.00	2.17%	45,020.56	1.00%	20,746.80	27.98%	580,495.46	100.00%	2,074,680.00	1	₡2,074,680.00
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	63.85%	40,864.00	5.00%	3,200.00	2.17%	1,388.80	1.00%	640.00	27.98%	17,907.20	100.00%	64,000.00	50	₡3,200,000.00
													Monto total	₡132,274,179.38

Oferta mejorada:

NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra		Costo Insumos		Gastos administrativos		Imprevistos		Utilidad		Precio final unitario por plaza IVAI		Proyección de plazas	Precio total
	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto		
Gerente del Centro de Contactos	82.88%	1,324,683.18	6.49%	103,734.00	2.82%	45,020.56	1.30%	20,746.80	6.52%	104,198.94	100.00%	1,598,383.47	1	₡1,598,383.47
Líder de equipo	82.88%	1,324,683.18	6.49%	103,734.00	2.82%	45,020.56	1.30%	20,746.80	6.52%	104,198.94	100.00%	1,598,383.47	5	₡7,991,917.36
Agente u operador *	75.04%	2,060,868.56	14.29%	392,546.39	2.82%	77,438.70	1.30%	35,686.04	6.55%	179,870.47	100.00%	2,746,410.15	12	₡32,956,921.78
Técnico Especializado *	75.31%	2,160,917.67	14.21%	407,720.31	2.80%	80,432.10	1.29%	37,065.48	6.38%	183,164.09	100.00%	2,869,299.65	2	₡5,738,599.30
Especialista de servicios	82.88%	1,324,683.18	6.49%	103,734.00	2.82%	45,020.56	1.30%	20,746.80	6.52%	104,198.94	100.00%	1,598,383.47	1	₡1,598,383.47
Agente de Orientación *	82.88%	3,974,049.54	6.49%	311,202.00	2.82%	135,061.67	1.30%	62,240.40	6.52%	312,596.81	100.00%	4,795,150.42	4	₡19,180,601.66
Agente Empresarial *	82.88%	3,974,049.54	6.49%	311,202.00	2.82%	135,061.67	1.30%	62,240.40	6.52%	312,596.81	100.00%	4,795,150.42	1	₡4,795,150.42
Agente de Articulación *	82.88%	3,974,049.54	6.49%	311,202.00	2.82%	135,061.67	1.30%	62,240.40	6.52%	312,596.81	100.00%	4,795,150.42	1	₡4,795,150.42
Agente de Intermediación *	82.88%	3,974,049.54	6.49%	311,202.00	2.82%	135,061.67	1.30%	62,240.40	6.52%	312,596.81	100.00%	4,795,150.42	4	₡19,180,601.66
Capacitador	82.88%	1,324,683.18	6.49%	103,734.00	2.82%	45,020.56	1.30%	20,746.80	6.52%	104,198.94	100.00%	1,598,383.47	1	₡1,598,383.47
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	82.88%	40,864.00	6.49%	3,200.00	2.82%	1,388.80	1.30%	640.00	6.52%	3,214.34	100.00%	49,307.14	50	₡2,465,357.12
													Monto total	₡101,899,450.13

Resultado de la comparación de la oferta inicial versus la oferta mejorada en valores absolutos:

NETCOM BUSINESS CONTACT CENTER SOCIEDAD ANONIMA

Puesto	Costo mano de obra	Costo Insumos	Gastos administrativos	Imprevistos	Utilidad	Monto ahorrado x plaza	Proyección de plazas	Precio total
	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto			
Gerente del Centro de Contactos	0.00	0.00	0.00	0.00	476,296.53	476,296.53	1	₡476,296.53
Líder de equipo	0.00	0.00	0.00	0.00	476,296.53	476,296.53	5	₡2,381,482.64
Agente u operador *	0.00	0.00	0.00	0.00	822,193.41	822,193.41	12	₡9,866,320.97
Técnico Especializado *	0.00	0.00	0.00	0.00	837,248.66	837,248.66	2	₡1,674,497.32
Especialista de servicios	0.00	0.00	0.00	0.00	476,296.53	476,296.53	1	₡476,296.53
Agente de Orientación *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,428,889.58	1,428,889.58	4	₡5,715,558.34
Agente Empresarial *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,428,889.58	1,428,889.58	1	₡1,428,889.58
Agente de Articulación *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,428,889.58	1,428,889.58	1	₡1,428,889.58
Agente de Intermediación *	0.00	0.00	0.00	0.00	1,428,889.58	1,428,889.58	4	₡5,715,558.34
Capacitador	0.00	0.00	0.00	0.00	476,296.53	476,296.53	1	₡476,296.53
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora)	0.00	0.00	0.00	0.00	14,692.86	14,692.86	50	₡734,642.88
							Monto total	₡30,374,729.24

Según lo anterior se evidencia que la oferta no cambia los montos de los costos y que sí varía el monto de la utilidad. Además, se puede observar que, ante el escenario presentado para el análisis de las ofertas, la variación es de ₡30,374,729.24 por mes con respecto a la oferta inicial.

También se revisan los porcentajes de ley que se debe contemplar como cargas sociales y se confirma que no cumplen con la normativa de cada rubro:

	Aguinaldo	SEM	IVM	Cuota Banco Popular	Asignaciones familiares	IMAS	INA	Aporte patrono Banco Popular	Fondo de capitalización laboral	Fondo de pensiones complementarias
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Netcom	5.65%	6.27%	3.67%	0.68%	3.39%	0.34%	1.02%	0.34%	1.02%	1.36%
Porcentaje por ley	8.33%	9.25%	5.42%	0.25%	5.00%	0.50%	1.50%	0.25%	1.50%	2.00%

Es importante mencionar que, en caso de ser adjudicada, deberán ajustar los porcentajes para cumplir con lo mandatorio según el párrafo tercero del punto 6.4 del pliego de condiciones para garantizar el pago de salarios mínimos y rubros de ley.

Además, las variables de cesantía, vacaciones, preaviso, INS y Riesgos del Trabajo no tienen un porcentaje por ley que deben cumplir, sin embargo, se revisa que sí lo contemplen.

3.2 Conclusión Técnica

En virtud de lo anterior, la oferta de NETCOM S.A. cumple técnicamente y el puntaje obtenido se detalla en el punto 4. Se considera razonable debido a que el precio total cumple y su utilidad es mayor a cero y tal como justificó el oferente no es de carácter ruinoso ni atenta contra la continuidad del servicio. Sin embargo, se hace la salvedad que en caso de resultar adjudicado deberá aportar el detalle actualizado de la mano de obra para garantizar que cumple con el pago de salarios mínimos y rubros de ley, según lo estipulado en el párrafo tercero del punto 6.4 del pliego de condiciones.

Además, los precios son mayores al rango mínimo establecido en el estudio de mercado para esta compra.

4. Evaluación de las ofertas

A continuación, según lo que establece el punto 3.2 Sistema de Evaluación del pliego de condiciones, se presentan los cuadros con el resumen de la validación de las ofertas con mejora de precios:

4.1 Precio:

Precio menor base ofertado	97,943,030.12

		ITS		KONTACT-PRIDES		NETCOM	
Aspecto	Peso	Monto ofertado	Puntaje	Monto ofertado	Puntaje	Monto ofertado	Puntaje
Precio	50	97,943,030.12	50%	103,971,684.20	47%	101,899,450.13	48%

4.2 Experiencia

De acuerdo con lo expuesto en el oficio USU-356-2017 se mantiene la puntuación para los oferentes para el rubro de experiencia, el cual se detalla a continuación:

4.2.1 Por cantidad de agentes adicionales:

CANTIDAD DE AGENTES AL MOMENTO DE APERTURA DE OFERTAS

ITS		KONTACT-PRIDES		NETCOM	
Empresa	**Cantidad**	**Empresa**	**Cantidad**	**Empresa**	**Cantidad**
PROMERICA	3	Banco Popular	109	AyA	112
INA	79	Banco Davivienda	115	BAC	30
ICE	99			Banco Popular	81
Liberty	105			Banco Nacional	250
Correos de Costa Rica	18			INS	100
Liberty (ventas)	75				
Total	**379**		**224**		**573**
Cantidad de agentes adicionales	279		124		473
Puntaje	**15%**		**5%**		**15%**

4.2.2 Por cantidad adicional a los 3 años de admisibilidad:

CANTIDAD DE AÑOS DE EXPERIENCIA ADICIONAL

	ITS	KONTACT-PRIDES	NETCOM
Hasta 3 años			
Más de 3 años	Sí	Sí	Sí
Puntaje	**15%**	**15%**	**15%**

4.3 Certificaciones presentadas:

De acuerdo con lo expuesto en el oficio USU-356-2017 se mantiene la puntuación para los oferentes para el rubro de certificaciones, el cual se detalla a continuación:

CERTIFICACIONES PRESENTADAS

	ITS	KONTACT-PRIDES	NETCOM
Certificaciones atienentes	Sí	Sí	Sí
Puntaje	**20%**	**20%**	**20%**

4.4 Puntaje final:

Una vez realizado el análisis económico de las ofertas, se detalla el puntaje obtenido para cada uno de los oferentes admisibles. A continuación, se presenta el puntaje inicial y el puntaje con mejora de precios:

Puntaje antes de mejora de precios

Empresa / Criterio	Puntaje por rubro	Puntaje Obtenido		
		ITS	KONTACT-PRIDES	NETCOM
Precio	50%	50%	36%	45%
Experiencia	30%	30%	20%	30%
Certificaciones	20%	20%	20%	20%
Total	**100%**	**100%**	**76%**	**95%**

Puntaje con mejora de precios

Empresa / Criterio	Puntaje por rubro	Puntaje Obtenido		
		ITS	KONTACT-PRIDES	NETCOM
Precio	50%	50%	47%	48%
Experiencia	30%	30%	20%	30%
Certificaciones	20%	20%	20%	20%
Total	**100%**	**100%**	**87%**	**98%**

5. Razonabilidad del precio:

Una vez revisadas las ofertas y las justificaciones entregadas después de las solicitudes de información solicitadas, esta Unidad Técnica considera que los precios ofertados con mejora de precios son razonables en virtud de que están dentro de los rangos mínimo y máximo establecidos en el estudio de mercado para esta compra, cuyos precios se incorporaron en el pliego de condiciones y en las justificaciones aportadas en las prevenciones realizadas en esta etapa.

Además, la utilidad declarada por los oferentes es mayor a cero y han justificado que no atenta contra la prestación del servicio y que tampoco afectará la calidad y las características del servicio del objeto contractual ni la continuidad de este, por lo que no se consideran ruinosos.

También es importante acotar que los precios son compatibles con la disponibilidad presupuestaria, y se recalca que está dentro de los rangos establecidos en el estudio de mercado, por lo que se consideran razonables de conformidad con lo señalado en el artículo 44 del Reglamento a La Ley General de Contratación Pública.

6. Conclusión

Una vez aplicado el artículo 99 del RLGCP sobre la mejora de precios, ante el escenario presentado para realizar el estudio económico de las ofertas, con relación a la oferta inicial más baja, la institución se estaría ahorrando alrededor de ₡20,986,144.98 por mes, lo que significa ₡251,833,739.71 por año, tal como se visualiza en el siguiente cuadro:

Precio menor base ofertado antes de mejora	Precio menor base ofertado después de mejora	Ahorro mensual	Ahorro anual
118,929,175.10	97,943,030.12	20,986,144.98	251,833,739.71

En todos los casos, las ofertas mejoradas resultan razonables dentro de los rangos del estudio de mercado y compatibles con la disponibilidad presupuestaria, sin comprometer continuidad, calidad o legalidad, conforme a los artículos 44, 91 y 99 del Reglamento. La utilidad positiva y justificada asegura que no se trata de propuestas ruinosas. A continuación, se presenta cuadro un resumen:

Posición de evaluación	Oferente	Puntaje obtenido	Conclusión Técnica	Observaciones
1	**ITS BCC S.A.**	**100**	**Admisible.** Precios razonables. Utilidad mayor a cero. Cumple con normativa salarial y cargas sociales.	
2	**NETCOM S.A.**	**98**	**Admisible.** Precios razonables. Utilidad mayor a cero. Debe ajustar porcentajes cargas sociales y presentar detalle de mano de obra según conforme al punto 6.4 del pliego.	Condicional a presentar detalle de mano de obra actualizado en caso de resultar adjudicado.
3	**KONTAC DIGITAL S OLUTIONS S.A.**	**87**	**Admisible.** Precios razonables. Utilidad mayor a cero. Falta detalle de mano de obra: si se adjudica, debe aportarlo conforme al punto 6.4 del pliego.	Condicional a presentar detalle de mano de obra en caso de resultar adjudicado.

Agradecemos tramitar según corresponda para que continúen con las etapas siguientes del proceso de compra.

r. Se conoce informe de recomendación elaborado por el Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales en SICOP, concerniente a la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada., donde recomiendan esta contratación con base en los estudios realizados:

Recomendación:

- ✓ Adjudicar según el siguiente cuadro:

CUADRO DE RECOMENDACIÓN PARA ADJUDICAR
-según dictamen técnico, administrativo y legal-

Partida	Oferta	Monto total con IVA
1	CONSORCIO ITS BCC	INESTIMADO

s. Se verifica que la oferta recomendada se encuentra al día con sus obligaciones patronales y tributarias para con el INA, IMAS, Ministerio de Hacienda, CCSS, FODESAF y Registro Nacional (Impuesto de personas jurídicas).

t. Se detalla los representantes legales de las empresas oferentes a recomendar:

NOMBRE DE PROVEEDOR	CÉDULA JURIDICA	REPRESENTANTE LEGAL	CÉDULA DE IDENTIDAD
ITS BCC SOCIEDAD ANONIMA	3101747557	Jorge Marchena Rodríguez	1-0561-0143
ITS INFOCOMUNICACION S A S	9000008056	Jorge Marchena Rodríguez	1-0561-0143
I T SERVICIOS DE INFOCOMUNIC ACION SOCIEDAD ANONIMA	3101216432	Jorge Marchena Rodríguez	1-0561-0143

u. Se cuenta con el compromiso de contenido presupuestario para el pago de esta compra en el 2026 y siguientes años de contrato, según oficio USU-324-2025.

v. Las personas funcionarias participantes de la Comisión Mayor de Gestión de Compras no tienen ninguna prohibición de conformidad con los artículos 24, 25,26, 27 y 28 de la Ley General de Contratación Pública. Además, se verifica que las personas que intervienen en el proceso de esta contratación firmaron la Declaración del Compromiso Ético con el Instituto Nacional de Aprendizaje.

w. La Junta Directiva en la sesión ordinaria #19-2025, celebrada el 14 de julio del 2025, tomó el siguiente acuerdo, según consta en el acta de esa sesión, en su artículo VI:

APROBAR LA PRÓRROGA POR 15 DÍAS ADICIONALES AL PLAZO PARA EL DICTADO FINAL DEL TRÁMITE DE LA **LICITACIÓN MAYOR 2025LY-000006-0002100001**, PARA LA **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE**

IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTOS PARA LAS INICIATIVAS DE CENTRO DE CONTACTO DE LA ANE Y DEL CENTRO DE ASISTENCIA DEL INA, SEGÚN DEMANDA CUANTÍA INESTIMADA, QUEDANDO COMO PLAZO PARA DECLARAR EL ACTO FINAL EL DÍA **11 DE AGOSTO DE 2025,** TODO DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 140 DEL RLGCP, LOS OFICIOS GG-1160-2025, SGA-424-2025, UCI-PA-749-2025 Y EL ACUERDO UCI-PA-CMGC-AC-98-2025 EMITIDO POR LA COMISIÓN MAYOR DE GESTIÓN DE COMPRAS.

x. Se recibe a Clara Guido Chavarria, Encargada de la Unidad de Servicio al Usuario, Alejandro Sandi Calderon, Proceso Servicio Agencia Nacional de Empleo y Jose Arturo Aguero Perez, Proceso de Información y Biblioteca, quienes atienden consultas del estudio técnico de los señores miembros votantes y asesores.

Se acuerda:

a. Recomendar a la Junta Directiva adjudicar la Licitación Mayor 2025LY-000006-0002100001, para la contratación de servicios de implementación del Centro de Contactos para las iniciativas de Centro de Contacto de la ANE y del Centro de Asistencia del INA, según demanda cuantía inestimada y con una vigencia contractual de 4 años, según el dictamen técnico, administrativo y legal e informe de recomendación, realizado por la dependencia responsable de analizar las ofertas, así como en los elementos de adjudicación, de la siguiente manera:

- Adjudicar totalmente la partida #1 al oferente CONSORCIO ITS BCC, con una vigencia contractual de 4 años, por un tope presupuestario anual inestimado y por presentar precios unitarios mensuales para cada puesto por plaza con IVA razonables (a excepción del intérprete de LESCO que los precios son por hora), tal como se detalla a continuación:

PARTIDA 1	
Puesto del Centro de Contacto	**Precio Unitario**
Gerente del Centro de Contactos	₡2 387 701,92
Líder de equipo	₡1 659 347,38
Agente u operador *	₡2 382 950,40
Técnico Especializado *	₡2 583 612,86
Especialista de servicios	₡1 300 159,41
Agente de Orientación *	₡4 680 731,46
Agente Empresarial *	₡4 680 731,46
Agente de Articulación *	₡4 680 731,46
Agente de Intermediación *	₡4 680 731,46
Capacitador	₡1 591 801,28
Intérprete de Lesco (precio por demanda por hora) **	₡75 933,71
* Los puestos marcados con un asterisco se manejan por plaza, cada plaza estará compuesta por tres personas.	
Los puestos sin asterisco corresponden a plaza de una (1) persona	
** La estimación del intérprete de LESCO se hizo con una proyección de 50 horas anuales.	

b. Recomendar a la Junta Directiva solicitar a la Unidad de Compras Institucionales que realice un estudio integral para en caso de aplicar, iniciar un procedimiento sancionatorio a la oferta en consorcio Grupo Asesores Leitón y Gamboa S.A, ante lo mencionado en el estudio técnico elaborado por la Unidad de Servicio al Usuario, mediante el oficio USU-317-2025, todo de conformidad con lo normado en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.

c. Comunicar el acuerdo a la persona encargada del Proceso de Adquisiciones de la Unidad de Compras Institucionales para que realice los actos correspondientes ante Junta Directiva.

Acuerdo aprobado en firme por unanimidad.

Sin más asuntos que tratar finaliza la sesión ordinaria a las 08:53 horas del día 10 de setiembre del 2025.

Paula Valenciano Campos
Gerenta General