



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD**

**“PROPUESTA DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN  
DE RECLAMOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 & 8 DEL SERCOP  
Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE  
CONTRATACIÓN PÚBLICA”**

**AUTORA: ING. MIREYA DEL ROCÍO ALVARADO CÁCERES**

**TUTORA: ING. JANINA ARTEAGA CISNEROS, MAE**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**AGOSTO 2016**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL</b>		
<b>TÍTULO</b> “PROPUESTA DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 & 8 DEL SERCOP Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA”		
<b>AUTORA:</b> Ing. Mireya del Rocío Alvarado Cáceres	<b>REVISORES:</b> Ing. Janina Arteaga Cisneros, Mae	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Ciencias Administrativas	
<b>CARRERA:</b> Maestría en Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>N° DE PÁGS.:</b> 46	
<b>ÁREA TEMÁTICA:</b> Calidad y Productividad Contratación Pública		
<b>PALABRAS CLAVES:</b> Gestión de Reclamos, Guía Metodológica, Contratación Pública, Control de Procedimientos.		
<b>RESUMEN:</b> La gestión de reclamos en el sector público es un tema muy sensible por cuanto la ciudadanía es el principal beneficiario de los servicios que el Estado ofrece, y en la contratación pública es uno de los componentes más significativos para el control de los procedimientos de contratación, toda vez que son los proveedores del Estado quienes conocen estrechamente el mercado al que pertenecen y contribuyen a identificar posibles irregularidades en las contrataciones que inician las entidades contratantes.		
<b>N° DE REGISTRO(en base de datos):</b>		<b>N° DE CLASIFICACIÓN:</b>
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b> Mireya Alvarado Cáceres	<b>Teléfono:</b> 0984891120	<b>E-mail:</b> mireya.alvarado.86@gmail.com
<b>CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b>	
	<b>Teléfono:</b>	

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del estudiante Mireya del Rocío Alvarado Cáceres, del Programa de Maestría de Administración de Empresas, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas CERTIFICO: que el trabajo de titulación especial titulado “PROPUESTA DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 & 8 DEL SERCOP Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA”, en opción al grado académico de Magíster en Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

**Atentamente**

**Ing. Janina Artega Cisneros, MAE**

**TUTORA**

Guayaquil, 31 de agosto de 2016

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el guía de cada uno de mis pasos.

A mi madre Mercedes Cáceres, que aunque es un ángel que me cuida desde el cielo, estuvo siempre al pendiente de cada reto y decisión que he tomado en mi vida.

A mi padre Wilson Alvarado y mis hermanas Jessica y Priscilla, quienes son mi pilar y me han apoyado en cada momento.

A mi prometido Omar Zapata, por ser mi mejor amigo y mi apoyo incondicional en el desarrollo de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre Mercedes, que aunque no estará en la culminación de esta etapa, fue la que me apoyo e incentivó para continuar con mis estudios profesionales.

A mi padre, Wilson por ser un ejemplo de superación ante las adversidades.

A mis hermanas Jessica y Priscilla, por su apoyo y motivación para llegar a la finalización de mi maestría.

A mi prometido Omar, por darme el tiempo que necesité para desarrollar mi tesis y apoyarme en todo momento cuando parecía que no podía.

Un especial agradecimiento al personal de la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP, liderada por el Ing. Victor Argoti, por su apoyo, colaboración e interés en la elaboración del presente trabajo de titulación.

A la Universidad de Guayaquil, y profesores de la Maestría de Administración de Empresas en la mención de Calidad y Productividad, por haber impartido sus conocimientos y experiencia en cada una de las clases, lo cual ha servido para enriquecer mis habilidades técnicas, personales y profesionales.

A mi tutora, Ing. Janina Arteaga, por su asesoría técnica y el tiempo empleado en el desarrollo del presente trabajo.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

---

**MIREYA DEL ROCÍO ALVARADO CÁCERES**

## **ABREVIATURAS**

CZ5&8	Coordinación Zonal 5 & 8
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
LOSNCP	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
RGLOSNCP	Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
SENPLADES	Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo
SERCOP	Servicio Nacional de Contratación Pública
SOCE	Sistema Oficial de Contratación del Estado
SRI	Servicio de Rentas Internas

## Tabla de Contenido

<b><u>RESUMEN .....</u></b>	<b><u>XII</u></b>
<b><u>ABSTRACT .....</u></b>	<b><u>XIV</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>1</u></b>
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETO DE ESTUDIO	2
CAMPO DE ACCIÓN O DE INVESTIGACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
LA NOVEDAD CIENTÍFICA	3
<b><u>CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
1.1 TEORÍAS GENERALES	4
EL CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN .....	4
CONTRATACIÓN PÚBLICA EN ECUADOR .....	4
PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA .....	5
CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN .....	6
1.2 TEORÍAS SUSTANTIVAS	8
GESTIÓN DE RECLAMOS .....	8
1.3 REFERENTES EMPÍRICOS	11
<b><u>CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO .....</u></b>	<b><u>13</u></b>
2.1 METODOLOGÍA	13

2.2	MÉTODOS	13
2.3	PREMISAS O HIPÓTESIS	13
2.4	UNIVERSO Y MUESTRA	13
2.5	CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	14
2.6	GESTIÓN DE DATOS	15
2.7	CRITERIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	15

### **CAPÍTULO 3. RESULTADOS ..... 16**

3.1	ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS O POBLACIÓN	16
3.2	DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	16

### **CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN ..... 22**

4.1	CONTRASTACIÓN EMPÍRICA	22
4.2	LIMITACIONES	23
4.3	LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	23
4.4	ASPECTOS RELEVANTES	23

### **CAPÍTULO 5. PROPUESTA ..... 24**

5.1	ANTECEDENTE	24
5.2	INTRODUCCIÓN	24
5.3	OBJETIVO	25
5.4	BASE LEGAL APLICABLE Y/O REFERENCIAL	25
5.5	ALCANCE	25
5.6	RESPONSABILIDADES	26
5.7	ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS	27
	COMUNICACIÓN .....	27
	RECEPCIÓN .....	27
	SEGUIMIENTO .....	28
	ACUSO RECIBO DEL RECLAMO .....	28

EVALUACIÓN INICIAL DEL RECLAMO.....	29
INVESTIGACIÓN DE LOS RECLAMOS .....	29
RESOLUCIÓN DEL RECLAMO .....	30
CIERRE DEL RECLAMO.....	30
<b>5.8 SEGUIMIENTO Y MEJORA</b>	<b>31</b>
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RECLAMOS.....	31
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS.....	32
<b>5.9 GESTIÓN DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN</b>	<b>32</b>
ACCIÓN PROACTIVA.....	32
ACCIÓN PREVENTIVA.....	32
ACCIÓN REACTIVA.....	33
INDICADORES DE CONTROL.....	34
PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA .....	34
<b><u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>36</u></b>
<b><u>REFERENCIAS.....</u></b>	<b><u>38</u></b>
<b><u>ANEXOS .....</u></b>	<b><u>41</u></b>
ANEXO 1: CUESTIONARIO REALIZADO A RECLAMANTES Y ANALISTAS DE CONTROL	41
ANEXO 2: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN EN CZ5&8.	44
ANEXO 3. AFICHE PARA COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA CZ5&8	45
ANEXO 4. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS	46

## Índice de Tablas

TABLA 1 TIPOS DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE RÉGIMEN COMÚN .....	5
TABLA 2 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....	14
TABLA 3 TRÁMITES RECIBIDOS DE LOS CIUDADANOS.....	16
TABLA 4 TIPO DE CONTRATACIÓN QUE PRESENTA MÁS RECLAMOS.....	17
TABLA 5 ETAPA DEL PROCEDIMIENTO QUE PRESENTA MÁS RECLAMOS .....	17
TABLA 6 RECOMENDACIÓN AL PROCEDIMIENTO EN LA SUPERVISIÓN .....	19
TABLA 7 ACCIÓN DE LA ENTIDAD CONTRATANTE ANTE SUGERENCIA DEL SERCOP .....	20
TABLA 8 TIPO DE HALLAZGO EN LA SUPERVISIÓN.....	20
TABLA 9 TIPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMO.....	30
TABLA 10 CRITERIOS DE CONTROL SEGÚN LA ETAPA DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN .	33
TABLA 11 COSTOS DE RECURSOS MATERIALES .....	34
TABLA 12 COSTOS DE RECURSOS HUMANOS.....	34
TABLA 13 RESUMEN DE COSTOS .....	35

## Índice de Figuras

FIGURA 1. ACCIONES TOMADAS RESPECTO AL RECLAMO ..... 18

FIGURA 2. SUPERVISIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN..... 19

## **Resumen**

El Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP-, como entidad rectora de las compras públicas en el país, tiene como atribución realizar el monitoreo constante de los procedimientos de contratación, y es a través de su Coordinación Zonal 5&8 – CZ5&8- que se ha descentralizado sus actividades de control para las provincias de Guayas, Santa Elena, Bolívar, Los Ríos, y Galápagos.

El presente trabajo de titulación está enfocado en el análisis de la gestión de reclamos de la CZ5&8 del SERCOP, por cuanto es uno de los componentes que genera una acción de control de los procedimientos de contratación, y contribuye a identificar posibles irregularidades en las contrataciones de las entidades públicas. Por tal razón, el objetivo principal es diseñar una guía metodológica para la gestión de reclamos que permita mejorar el control de los procedimientos de la contratación pública en la zona 5 & 8 del SERCOP, apoyándose en los lineamientos que ofrece la norma ISO 10002:2014 y las buenas prácticas de control de procedimientos de contratación del país vecino de Chile.

Esta investigación contempla un enfoque cuantitativo, descriptivo ya que se centra en describir, comprender e interpretar el porqué de hechos no observables directamente como: registros, opiniones que se obtendrá por parte de las personas reclamantes; así como de analizar cuál es el nivel o estado de diversas variables estudiadas.

Se tomó como muestra los reclamos recibidos de proveedores durante el período 2015 y primer semestre del año 2016, que comprende 657 registros, a quienes se les realizó un cuestionario; y por otra parte, un cuestionario interno realizado a los siete analistas de control de procedimientos de la CZ5&8 del SERCOP referente a reclamos recibidos. Para el correcto procesamiento y análisis de datos se contó con la ayuda del programa Microsoft Office (Excel).

De esta manera se obtuvo como resultado que los reclamos constituyen más del 70% de las acciones de control de procedimientos de contratación y el contenido de los mismos permite analizar la totalidad de los procesos.

**Palabras clave:** contratación pública, control de procedimientos, gestión de reclamos, guía metodológica.

## **Abstract**

The National Procurement Service – SERCOP-, as governing public procurement in Ecuador, has the attribution to perform constant monitoring of procurement procedures, and through its Zonal Coordination 5&8 has been decentralized its control activities to the provinces of Guayas, Santa Elena, Bolivar, Los Rios, and Galapagos. This research is focused on the analysis of the SERCOP CZ5&8's claims handling, because it is one of the most significant components for controlling procurement procedures and helps to identify possible irregularities in public entities' procurements. For that reason this research has as a main goal to design a methodological guide for complaints handling which could improve the control of governmental procurements in SERCOP CZ5&8's zone, taking as a reference the guidelines established of the ISO 10002: 2014 and the best practices of Chile.

This research has a quantitative and descriptive approach because it will be based on describing, understanding and interpreting the non-visible facts consequences such as: records, opinions which will be got by claimants; as well as analyzing the level or condition of those several studied variables.

In this research there is a sample of 657 complaints received from suppliers during the period 2015 and first half of 2016, then a questionnaire will be applied. On the other hand, an internal survey is conducted at seven SERCOP CZ5&8's analysts control procedures concerning complaints received. For the right procedure and analysis of the data, it was helpful to use the Microsoft Office (Excel) program.

Finally, the conclusion is that the complaints constitute more than 70% of the actions for controlling procurement procedures and its content we allow analyze the processes at all.

**Keys words:** complaints handling, guidelines, procedures control, public procurement.

## **Introducción**

### **Delimitación del problema**

A partir de julio de 2015, el Servicio Nacional de Contratación Pública facilitó los mecanismos para presentar reclamos y denuncias por parte de los proveedores con la expedición de la Resolución No. RE-SERCOP-2015-0000035, lo que provocó que se incrementara la cantidad de los mismos. Esta iniciativa tenía la finalidad de promulgar la participación los proveedores, quienes son especialistas en el mercado al que pertenecen, para que intervengan en el control de la contratación pública. Sin embargo, no se dimensionó la cantidad de denuncias y reclamos recibidos con la cantidad de funcionarios que tendrían que atender los mismos, y asimismo no se estableció mecanismos claros para verificar el comportamiento de las entidades contratantes ante el control de los procedimientos de contratación.

Lo cual trajo como consecuencia que los proveedores no confíen en la transparencia e igualdad de condiciones para participar dentro del sistema de contratación pública, así como aumentaría el riesgo que las entidades contratantes evadan los principios establecidos en la normativa de contratación pública.

A nivel local no se evidencian estudios realizados que identifiquen la gestión de reclamos y control de la contratación pública. Por ello, es importante efectuar una investigación que permita documentar el impacto de la gestión de reclamos en el control de la contratación pública en la Coordinación Zonal 5&8 en los últimos dos años, a fin de mejorar dicho control en cantidad y calidad de procedimientos observados.

### **Formulación del problema**

¿Cómo afecta la falta de una guía metodológica para la atención de los reclamos en el control de los procedimientos de contratación pública en la Coordinación Zonal 5 &8 del Servicio Nacional de Contratación Pública?

**Justificación**

La importancia de la investigación radica en el análisis del incremento de los reclamos y denuncias recibidas en la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP y como una adecuada metodología podría esclarecer las vulnerabilidades que se presentan en la gestión de control de los procedimientos de contratación y que no necesariamente corresponden a un incumplimiento a la normativa de contratación pública. A su vez que el proveedor del Estado o ciudadano en general puede contribuir a optimizar los mecanismos de control del SERCOP para lograr llevar procedimientos de contratación más eficientes y transparentes.

**Objeto de estudio**

Control de procedimientos de la contratación pública.

**Campo de acción o de investigación**

Gestión de reclamos

**Objetivo general**

Diseñar una guía metodológica para la gestión de reclamos que permita mejorar el control de los procedimientos de la contratación pública en la zona 5 & 8 del SERCOP.

**Objetivos específicos**

Identificar los fundamentos teóricos acerca de la gestión de reclamos y control de procedimientos de contratación pública.

Analizar la incidencia de los reclamos de proveedores en la gestión de control de procedimientos de contratación en la zona 5 & 8 en el período 2015 a Junio 2016.

Elaborar una guía metodológica para la atención de reclamos que permita optimizar la gestión de control de los procedimientos de la contratación pública en la zona 5 & 8 del SERCOP.

**La novedad científica**

El aporte científico de la presente investigación es el planteamiento de una guía metodológica para el tratamiento de los reclamos presentados por proveedores de un Estado en el organismo que regula las contrataciones públicas tomando como referencia la norma de calidad ISO 10002, a la vez que permita mejorar la gestión de control de las contrataciones efectuadas por las entidades públicas.

## **Capítulo 1. Marco Teórico**

### **1.1 Teorías generales**

#### **El control en la administración**

Dentro de la administración científica de Frederick Winslow Taylor se tiene el principio de control dentro de un proceso administrativo que constituye la manera de verificar que se ejecute la acción o servicio de acuerdo a la planificación o norma establecida (Robbins & Coulter, 2005). Por su parte, la teoría clásica de la administración, impulsada por Henry Fayol, contempla al control como una de las funciones de la administración, en la cual se la define como la acción de comprobar que se realice de acuerdo a las ordenes determinadas. (Chiavenato, 2001)

Robbins y Coulter distinguen al control en tres tipos: preventivo, es decir se toma una acción de manera anticipada a que se genere el problema; concurrente, que se ejecuta durante el transcurso de la actividad y se corrige conforme se van presentando los problemas, y el control posterior que se desarrolla como retroalimentación del proceso, cuya desventaja es que el daño o problema ya está hecho y queda el aprendizaje para nuevos eventos. (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007)

#### **Contratación Pública en Ecuador**

En el pleno de la Asamblea Constituyente en agosto de 2008, se creó el Instituto Nacional de Contratación Pública, actualmente denominado Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP, de acuerdo a la última modificación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública – LOSNCP el 14 de octubre de 2013, el cual tiene entre sus objetivos garantizar la transparencia y la discrecionalidad en la contratación pública, así como también ejecutar el monitoreo y la supervisión de los procedimientos efectuados por las entidades contratantes en las fases precontractual, de ejecución de contrato y de evaluación del mismo. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013)

## Procedimientos de contratación pública

La LOSNCP en su artículo 6 define a un procedimiento de contratación pública como el conjunto de acciones donde intervienen proveedores como personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, y entidades contratantes que requieren adquirir bienes, ejecutar obras o prestar servicios, inclusive los de consultoría. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013)

La selección del tipo de procedimiento de contratación es responsabilidad de la entidad contratante y depende de características como son el monto de contratación y si el tipo de compra corresponde a un bien, un servicio, una obra o una consultoría. En la Tabla 1 se presentan los diferentes tipos de contratación que se utilizan en el Portal Institucional del SERCOP. El monto de contratación establecido para cada año depende del monto del presupuesto inicial del Estado establecido para dicho año.

**Tabla 1**  
*Tipos de Procedimientos de Contratación de Régimen Común*

<b>Tipo de Compra</b>	<b>Tipo de Procedimiento</b>	<b>Condición (*Coeficiente del PIE)</b>	<b>Montos de Contratación año 2016</b>
<b>Bienes y Servicios Normalizados</b>	Catálogo Electrónico	-	Sin monto mínimo
	Ínfima Cuantía	Menor o igual a 0,0000002	Menor o igual a \$ 5.967,02
	Subasta Inversa Electrónica	Mayor a 0,0000002	Mayor a \$ 5.967,02
<b>Bienes y Servicios No Normalizados</b>	Menor Cuantía	Menor a 0,000002	Menor a \$ 59.670,20
	Cotización	Entre 0,000002 y 0,000015	Entre \$ 59.670,20 y \$447.526,47
	Licitación	Mayor a 0,000015	Mayor a \$ 447.526,47
<b>Obra</b>	Menor Cuantía	Menor a 0,000007	\$ 208.845,69
	Cotización	Entre 0,000007 y 0,00003	Entre \$ 208.845,69 y \$ 895.052,95
	Licitación	Mayor a 0,00003	Mayor a \$ 895.052,95
	Contratación Integral por Precio Fijo	Mayor a 0,1%	Mayor a \$ 29'835.098,32
<b>Consultoría</b>	Contratación Directa	Menor o igual a 0,000002	Menor o igual a \$ 59.670,20
	Lista Corta	Entre 0,000002 y 0,000015	Entre \$ 59.670,20 y \$ 447.526,47
	Concurso Público	Mayor o igual a 0,000015	Mayor o igual a \$ 447.526,47

*Nota:* PIE = Presupuesto Inicial del Estado (\$ 29.835'098.320,79)  
Fuente: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, 2014

Si la contratación pretende la adquisición de bienes o servicios normalizados, quiere decir que sus características técnicas se encuentran estandarizadas, homologadas o catalogadas, por lo que, podría ser comparada entre dos o más bienes o servicios entre sí.

(Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013, pág. 3)

La Subasta Inversa Electrónica es el tipo de procedimiento de contratación más utilizado por las entidades contratantes para la adquisición de bienes o servicios normalizados o no normalizados, lo cual representa el 16,1% del monto total adjudicado en el año 2015. (Rendición de Cuentas 2015, 2015, pág. 10)

### **Control de procedimientos de contratación**

Referente a un sistema de control, se lo define como un conjunto de elementos que pueden influir en el funcionamiento predeterminado de un actividad o procedimiento, con el propósito de disminuir las posibles fallas y llegar a los resultados esperados. (López Belova, Ruiz Chang, & Alvarez Moreira, 2011)

El SERCOP como ente rector de las compras públicas en el Ecuador tiene atribuciones de control entre las cuales constan monitorear de oficio o por petición de un tercero, posibles gestiones o actividades de parte de las entidades contratantes o de proveedores que van contra los principios y objetivos del Sistema Nacional de Contratación Pública. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013). Sin embargo, dichas atribuciones no contemplan establecer una sanción ante el incumplimiento de la normativa, por lo que, le corresponde al SERCOP notificar a los organismos de control como la Contraloría General del Estado y la Procuraduría General del Estado, para que realicen el control posterior de los procedimientos de contratación iniciados por la Entidades Contratantes. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013)

El control básicamente se basa en la revisión de los pliegos y documentos de los procedimientos con el fin de verificar que se cumpla con la normativa de contratación.

Cuando se evidencia una falta grave por parte de las entidades contratantes, el SERCOP tiene la facultad de sugerir proceder con la cancelación, la declaratoria de desierto o la suspensión del procedimiento de contratación a fin de salvaguardar los principios y objetivos del sistema que se encuentran contemplados en los artículos 4, 9 y 10 de la LOSNCP. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013)

Un procedimiento de contratación podrá ser cancelado en el período comprendido entre la publicación y 24 horas antes de la presentación de las propuestas de los oferentes, debido a un incumplimiento substancial de la normativa de contratación que no permite corregir dentro de la etapa de las preguntas al procedimiento. Por su parte, un procedimiento de contratación podrá ser declarado desierto cuando no se reciban propuestas de parte de los participantes o existiendo las mismas, no cumplan con las características solicitadas por las entidades contratantes, así como una vez adjudicado el procedimiento, no pueda firmarse el contrato por causas que no dependen de la entidad contratante o por inconsistencias en la información proporcionada por el proveedor ganador. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013)

Con la emisión de Resolución R.I.SERCOP-2014-0000208, en agosto 2014, las áreas administrativas del SERCOP encargadas de realizar el monitoreo de los procedimientos de contratación iniciaron la aplicación de una herramienta informática llamada “SICONTROL” a través del cual se realizaba la supervisión en base a una matriz de riesgos.

Dentro de los procedimientos de contratación pueden establecerse condiciones consideradas riesgosas que atentan contra los principios de la normativa de contratación y que en ocasiones son difíciles de identificar, tales como especificaciones técnicas direccionadas para favorecer a un participante, plazos no consistentes con la realidad del mercado, o acuerdos con el personal de la entidad contratante con el fin de brindar ventaja a

los proveedores en las contrataciones respecto a sus competidores, entre otros. Por lo que, el monitoreo a través de riesgos pretende ir más allá de lo evidente para el control de la compra pública. (Peña Ayala, 2015)

Partiendo de lo expuesto, los proveedores y/o futuros oferentes presentan reclamos o denuncias administrativas de aspectos técnicos particulares de cada procedimiento de contratación, lo que implica que el departamento de supervisión de procedimientos obtenga una alerta a ser tomada en cuenta para el monitoreo de los mismos.

La LOSNCP no establece específicamente un tratamiento para atender un reclamo; sin embargo, el artículo 102 *ibid* señala que la entidad contratante tendrá un plazo de siete días para justificar el reclamo una vez notificado por el SERCOP. Los reclamos son considerados una alerta para los analistas de control para proceder al monitoreo de los procedimientos de contratación. En caso de generarse oficios de supervisión posteriores al trámite del reclamo, de acuerdo al artículo 14 de la citada la ley, las entidades contratantes tienen un término de diez días para dar respuesta a los documentos oficiados por al SERCOP.

El concepto de sistema de control implica que es posible monitorear la actuación de las entidades contratantes al mismo tiempo en que se realizan las adquisiciones y de ser pertinente solicitarle explicaciones al respecto. Un sistema eficiente de compras debe contemplar la participación de los proveedores con la presentación de reclamos o denuncias ante una mala actuación de las entidades contratantes, que permite iniciar un proceso de control a fin de evitar la materialización del incumplimiento a la normativa de contratación. (Instituto Mexicano para la Competitividad A.C., 2013)

## **1.2 Teorías sustantivas**

### **Gestión de reclamos**

Previo a analizar lo que contempla el ámbito de la gestión de reclamos, es pertinente conocer lo que significa un reclamo. La norma ISO 10002 (2014) lo define como

la manifestación de la inconformidad de un cliente o usuario ante una institución respecto al producto o servicio que ofrece, y cuyo propósito es obtener una respuesta determinada.

Por otro lado, en la legislación nacional un reclamo es considerado como una petición presentada por un proveedor que tenga interés directo y se sienta afectado por las actuaciones de una entidad contratante, lo cual implica que la acción de control permita rectificar el hecho del reclamo a fin de continuar con el procedimiento regular de contratación o proceder con su cancelación. (Resolución RE-SERCOP-2015-0000035, 2015). Así mismo, se puede considerar al reclamo como un mecanismo que permite a la ciudadanía objetar sobre una mala práctica de una entidad contratante, y es donde el SERCOP puede tramitar y resolver el reclamo, a la vez que interviene en el control de los procedimientos de contratación en atención a sus atribuciones. (Paredes Maldonado, 2015)

En el campo de la gestión de la calidad, la Organización Internacional de Normalización, con sus siglas ISO, creó una norma específica para el tratamiento de quejas o reclamos de los clientes en las organizaciones. Esta norma promueve nueve principios de orientación para el tratamiento de los reclamos, como son la visibilidad, la accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, costos, confidencialidad, enfoque al cliente, rendición de cuentas y mejora continua, cuya aplicación adecuada contribuirá a la satisfacción del usuario. (NORMA ISO 10002, 2014)

### ***Visibilidad***

La información para el manejo de los reclamos debe ser transmitido a todos los involucrados en el proceso.

### ***Accesibilidad***

La información del manejo de los reclamos debe ser comprensible a simple vista y comprensible para cualquier tipo de cliente.

***Respuesta Diligente***

El reclamo debe ser procesado inmediatamente y contestado al usuario de manera cortés.

***Objetividad***

El reclamo no deberá ser restrictivo y direccionado, sino que se deberá establecer criterios de igualdad para todos los clientes.

***Costos***

La gestión del reclamo no contemplará costo alguno para el usuario que reclama.

***Confidencialidad***

La información personal de los clientes no debe ser divulgada a menos que el tratamiento del reclamo lo amerite.

***Enfoque al cliente***

El cliente, usuario o proveedor es la persona más importante en una organización, por lo que se debe mostrar atención y brindar seguridad de una rápida y posible solución al reclamo.

***Rendición de cuentas***

Este principio consiste en establecer al o los responsables de responder a un reclamo.

***Mejora continua***

En la gestión de reclamos y gestión de la calidad es importante retroalimentar el proceso para lograr una mejora continua.

Adicionalmente, esta norma promueve llevar el proceso de tratamiento de quejas o reclamos contemplando las fases como la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora, lo cual podría ser comparado con el ciclo de la administración

que comprende actividades de planear, organizar, dirigir y controlar. (NORMA ISO 10002, 2014)

Esta norma ISO 10002 señala que los reclamos deberían ser registrados, categorizados y analizados a fin de poder identificar un patrón o comportamiento en la ejecución de los procedimientos de contratación de las entidades contratantes que nos permita identificar malas prácticas o inobservancias por desconocimiento de la normativa de contratación.

### **1.3 Referentes empíricos**

A nivel sudamericano se puede tomar de referencia al país de Chile, por cuanto a través de la Dirección CompraChile, equivalente al SERCOP en Ecuador, es encargado de administrar el sistema de compras públicas en ese país, el cual ha creado un observatorio cuyo principal objetivo es promover las mejores prácticas de contratación pública por parte de los actores que intervienen en el procedimiento como son las entidades contratantes y los proveedores. (ChileCompra, 2016)

Este observatorio contempla diferentes gestiones de control en los procedimientos de contratación que van desde una acción proactiva, es decir, un acompañamiento a los funcionarios responsables de los procedimientos de contratación, así como una acción preventiva con el fin de anticipar una posible irregularidad de la aplicación de la normativa de contratación gracias al establecimiento de una matriz de riesgos; y finalmente instituyen una acción reactiva de control ante la presencia de reclamos y denuncias por parte de la ciudadanía. Estas acciones permitieron observar 2997 casos de los cuales el 88% han sido cerrados de manera satisfactoria. (Observatorio ChileCompra, 2016)

En el ámbito nacional no se tiene evidencia de que se haya realizado un estudio específico de la gestión de reclamos en la contratación pública; sin embargo, se encontró una tesis relacionada con el manejo de reclamos de un municipio del norte del país, considerando

que es una institución pública que brinda servicios a la comunidad, aplicando los lineamientos que establece la norma ISO 10002 con el fin mejorar la imagen institucional. La propuesta espera tener un impacto interno, con la optimización de los procesos de reclamos a través del establecimiento de políticas, guías y procedimientos que agilicen los trámites presentados por los usuarios; así como un impacto externo, referente al cambio de la percepción de los usuarios en cuanto a la atención que se les otorga en la recepción y resolución de los reclamos. (Bedoya Obando, 2014)

## **Capítulo 2. Marco Metodológico**

### **2.1 Metodología**

La metodología aplicada en la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que utiliza el análisis de datos para probar una hipótesis, con base a la aplicación de aspectos estadísticos y numéricos que permitirán identificar conductas que aclaren el objeto de estudio o de la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

### **2.2 Métodos**

El presente trabajo de investigación se realizó en base a un estudio descriptivo ya que se pretende detallar características, situaciones, o comportamientos dentro de la gestión de control que lleva la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP, a través de la recolección de información utilizando registros existentes durante el período de enero 2015 a junio 2016. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

El diseño de la investigación es del tipo no experimental ya que se centra en describir y analizar el nivel o estado de diversas variables que apuntan a la gestión reclamos y control de los procedimientos de contratación, y de carácter – transversal por cuanto la recopilación de datos se realiza en un momento único. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

### **2.3 Premisas o Hipótesis**

La gestión de reclamos es el mayor referente para el inicio de una acción de control en los procedimientos de contratación en la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP.

### **2.4 Universo y muestra**

El universo de estudio está conformado por el registro de todos los reclamos y denuncias receptadas dentro de los procedimientos de contratación iniciados por las entidades

contratantes pertenecientes a la zona 5 y 8 de acuerdo a la planificación administrativa definida por la Secretaría Nacional de Planificación y de Desarrollo – SENPLADES, es decir: las provincias de Los Ríos, Santa Elena, Bolívar, Galápagos y Guayas, consideradas como zona 5; y a los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón, que son considerados en la zona 8 (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012), lo cual corresponde a un total de 856 casos suscitados durante el periodo de Enero a Diciembre del año 2015 y Enero a Junio del año 2016.

Para la presente investigación se ha considerado una técnica no probabilística de muestreo por conveniencia, por cuanto se tiene al alcance el registro de trámites atendidos por la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP (Fernández Nogales, 2004). Considerando el objeto de estudio y la representatividad a partir del total de datos, se ha tomado el registro de los 657 reclamos; por cuanto corresponden a casos donde existe afectación directa a los participantes dentro de los procedimientos de contratación. (LOSNCP, 2013, art.102).

## 2.5 Cuadro de operacionalización de variables

Considerando que el trabajo de titulación tiene un enfoque cuantitativo, se aplicará el cuadro de operacionalización de variables que se presenta en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Cuadro de operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FUENTE</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Gestión de reclamos (Variable Independiente)	Reclamos atendidos	Número de reclamos admitidos Número de reclamos negados	Registro de control de procedimientos de la CZ5&8	Estadísticas
Control de Procedimientos de contratación pública (Variable Dependiente)	Procedimientos supervisados	Número de procedimientos de contratación supervisados por reclamos Número de Procedimientos declarados desiertos	Registro de control de procedimientos de la CZ5&8	Estadísticas

## **2.6 Gestión de datos**

La fuente de recolección de datos que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario, el cual consistió en una serie de preguntas en torno a las variables a medir.

Este cuestionario presenta dos partes. Por un lado, las preguntas que contestaron los reclamantes en base a las inconformidades que tenían dentro de los procedimientos de contratación, y por otro lado, las preguntas contestadas internamente por los analistas de control de procedimientos en base a las acciones realizadas ante el ingreso de un reclamo. En el Anexo 1 se presenta el cuestionario realizado.

El procesamiento de la información se llevó a cabo a través del programa Microsoft Excel con la finalidad de que la información recopilada nos proporcione datos precisos y permita realizar el procesamiento de datos, tabulaciones, gráficas y el análisis respectivo para la visualización y comprensión de resultados satisfactorios.

## **2.7 Criterios éticos de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se solicitó autorización al Coordinador Zonal 5&8 del Servicio Nacional de Contratación Pública, como representante de la institución en la localidad, para el uso de la información registrada en el período comprendido entre el año 2015 a junio de 2016, así como para la elaboración de una guía metodológica para la gestión de reclamos que contribuya al mejoramiento del control de los procedimientos de contratación. En el Anexo 2 se adjunta la autorización citada.

## Capítulo 3. Resultados

### 3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población

Los proveedores, contratistas y ciudadanía en general de todo el país pueden presentar un reclamo, queja, o denuncia al SERCOP si se sienten afectados directa o indirectamente dentro de un procedimiento de contratación, al amparo de lo que establece el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República. Sin embargo, para una gestión más efectiva, la SENPLADES ha organizado al país en diferentes niveles administrativos de planificación, con el fin de poner al alcance de toda la ciudadanía los principales servicios de las entidades públicas.

La unidad de análisis considerada en la investigación corresponde a los trámites atendidos por la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP, el cual comprende un total de 856 datos en el período de enero a diciembre 2015 y enero a junio 2016. Considerando la extensión de la población y el objeto de estudio, se ha tomado como muestra 657 registros de reclamos.

### 3.2 Diagnostico o estudio de campo

Una vez utilizadas las herramientas informáticas para el análisis de los registros proporcionados por la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP, se expone los resultados obtenidos:

**Tabla 3**  
*Trámites recibidos de los ciudadanos*

AÑO	No. Reclamos	No. Denuncias
2015	344	127
2016	313	72
<b>TOTAL</b>	657	199

Fuente: Coordinación Zonal 5 & 8 de SERCOP

El 77% del total trámites atendidos en la Coordinación Zonal 5&8 en el período analizado corresponden a reclamos, lo cual está directamente relacionado con la

disposición del SERCOP para que los proveedores y/o ciudadanía en general presenten sus reclamos sin el auspicio de un abogado. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2015)

**Tabla 4**

*Tipo de contratación que presenta más reclamos*

<b>Tipo de Contratación</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Subasta Inversa Electrónica</b>	261	267
<b>Cotización Obras</b>	21	10
<b>Menor Cuantía obras</b>	24	5
<b>Menor Cuantía B &amp; S</b>	9	7
<b>Cotización B &amp; S</b>	5	10
<b>Otros</b>	24	14
<b>TOTAL</b>	344	313

Fuente: Coordinación Zonal 5 & 8 de SERCOP

Más del 75% de los procedimientos de contratación que han presentado mayor número de reclamos durante el año 2015 corresponde al tipo de Subasta Inversa Electrónica, y la tendencia se mantiene en el primer semestre del año 2016, con 267 reclamos recibidos. Sin embargo, cabe recalcar que al término del año en curso, esta cifra podría incrementarse considerablemente por cuanto este tipo de contratación es de carácter nacional, es decir dirigido a proveedores en todo el país, y es el más utilizado por las entidades contratantes para la adquisición de bienes o la prestación de servicios.

**Tabla 5**

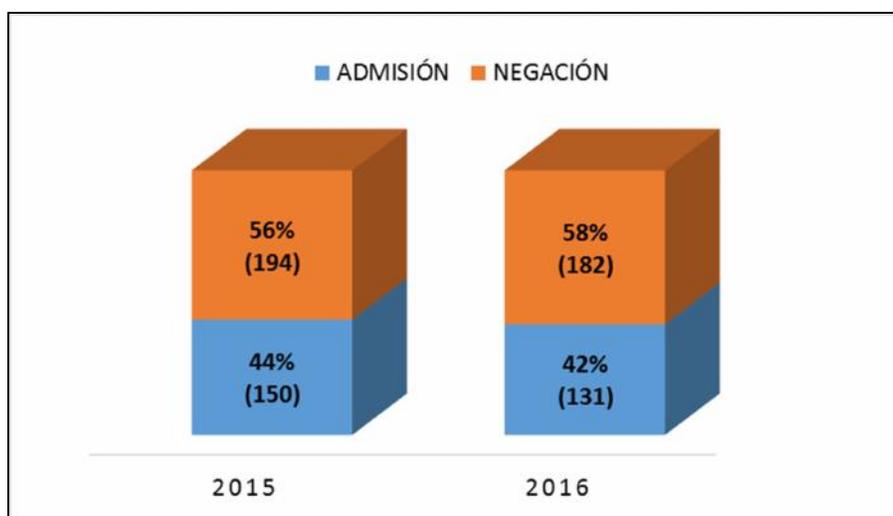
*Etapa del procedimiento que presenta más reclamos*

<b>Etapa del procedimiento</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Adjudicado - Registro de Contratos</b>	74	93
<b>Por Adjudicar</b>	72	39
<b>Entrega de Propuesta</b>	34	23
<b>Convalidación de Errores</b>	18	36
<b>Desierto</b>	14	19
<b>Negociación</b>	12	18
<b>Otros</b>	37	39
<b>TOTAL</b>	261	267

Fuente: Coordinación Zonal 5 & 8 de SERCOP

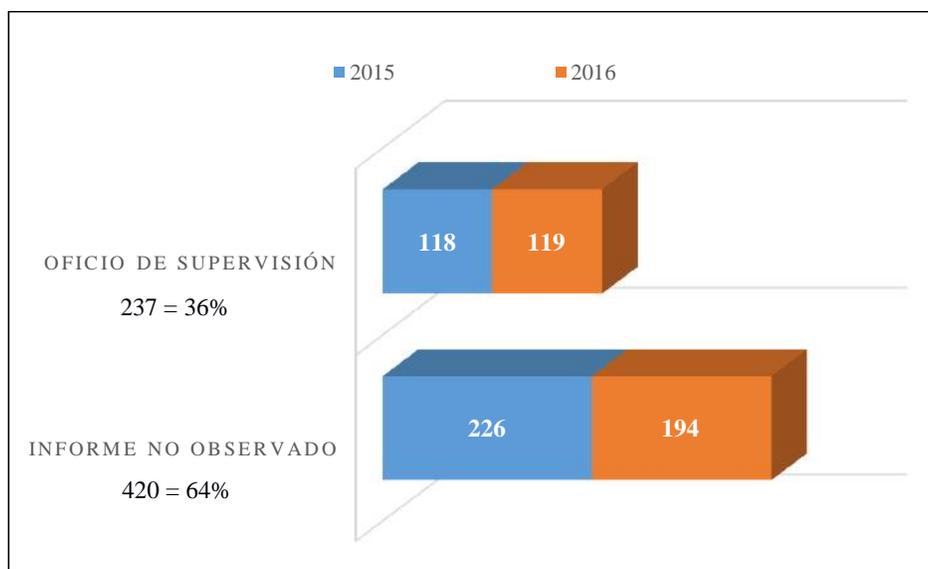
La Tabla 5 muestra que la etapa del procedimiento de contratación que presenta la mayor cantidad de reclamos es “Adjudicado – Registro de Contratos” con 74 y 93

reclamos registrados en el año 2015 y 2016, respectivamente, debido a que en esta etapa los proveedores tienen conocimiento de las razones de descalificación en un proceso y presentan su inconformidad respecto dicha descalificación. Adicionalmente, se destaca la etapa “Por Adjudicar”, donde los participantes han finalizado la etapa de puja o negociación dentro del procedimiento, es visible el acta de calificación de las ofertas y los oferentes conocen el nombre de sus competidores. Cabe señalar que estos valores corresponden a los reclamos registrados en el tipo de contratación de Subasta Inversa Electrónica.



*Figura 1. Acciones tomadas respecto al reclamo*

Del total de reclamos recibidos en la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP durante el año 2015, el 44% fueron admitidos a trámite, lo que equivale a 150 reclamos; mientras que el 56% no fueron derivados a las entidades contratantes por cuanto no cumplieron con los requisitos de forma y fondo establecidos en la normativa de contratación pública. Situación similar se observa en el registro del año 2016, cuya causa de negación más frecuente se debe a la actualización de la herramienta informática del SERCOP para las diferentes funcionalidades.



*Figura 2. Supervisión a los procedimientos de contratación*

Referente a la actividad de control de los procedimientos de contratación en la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP, la Figura 2 muestra que 237 registros de reclamo entre el año 2015 y primer semestre del año 2016 contribuyeron a generar un oficio de supervisión, lo que equivale al 36% de los reclamos recibidos, mientras que el 64% corresponden a Informes No Observados, debido a que el objeto de los reclamos permite analizar la totalidad de los procedimientos.

**Tabla 6**  
*Recomendación al procedimiento en la supervisión*

Recomendación	2015	2016	% Frecuencia Total
<b>Aclaraciones</b>	65	69	57%
<b>Declaratoria de Desierto</b>	38	38	32%
<b>Futuras recomendaciones</b>	13	12	11%
<b>Cancelación</b>	2	0	1%
<b>TOTAL</b>	118	119	100%

Fuente: Coordinación Zonal 5 & 8 de SERCOP

Una vez que se ha generado un oficio de supervisión, la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP ha establecido cuatro tipos de recomendación que se puede realizar durante la acción de control, siendo la solicitud de aclaraciones o explicaciones a las observaciones encontradas dentro de los procedimientos de contratación la más utilizada, lo

cual corresponde al 57% del total de reclamos durante el período analizado. A continuación se tiene el requerimiento de proceder con la declaratoria de desierto, por cuanto las observaciones formuladas en el procedimiento atentaron indiscutiblemente los principios de la contratación pública, lo cual equivale al 32%. No es menos importante mencionar que el 11% de las supervisiones generaron futuras recomendaciones a los procedimientos, los cuales deberán tomar en cuenta las entidades para futuros procedimientos, y finalmente el 1% de las supervisiones recomendó cancelar los procedimientos de contratación.

**Tabla 7**  
*Acción de la entidad contratante ante sugerencia del SERCOP*

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>	<b>% Frecuencia</b>
<b>Acoge recomendación</b>	50	64%
<b>No acoge recomendación</b>	28	36%
<b>TOTAL</b>	78	100%

Fuente: Coordinación Zonal 5 & 8 de SERCOP

La Tabla 7 presenta la acción tomada por la entidad contratante respecto a la sugerencia emitida por el SERCOP respecto a proceder con la declaratoria de desierto o cancelación del procedimiento donde se ha presentado un reclamo. Los resultados evidencian que 64% de las sugerencias fueron acogidas por las entidades contratantes, mientras que el 36% no lo hizo, lo cual deberá ser notificado a los organismos de control como la Contraloría General del Estado para que proceden conforme a sus atribuciones.

**Tabla 8**  
*Tipo de hallazgo en la supervisión*

<b>TIPO DE HALLAZGO</b>	<b>Cantidad</b>
Metodología de evaluación	95
Otras observaciones a pliegos	40
Calificación de acuerdo a pliego	24
Publicación documentación relevante	18
Publicación de estudios	10
Clasificador Central de Productos incorrecto	10
Especificaciones técnicas o términos de referencia direccionados	10
Valor agregado ecuatoriano	7
Requisitos mínimos discrecionales	7
Elusión de catálogo inclusivo	6

<b>TIPO DE HALLAZGO</b>	<b>Cantidad</b>
Convalidación de errores	4
Marcas	3
Actualización estado del procedimiento	2
Preguntas y/o aclaraciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>

Fuente: Coordinación Zonal 5 & 8 de SERCOP

Como se indicó en la figura 2, se generaron 237 oficios de supervisión del total de reclamos, de los cuales 95 presentaron hallazgos respecto a la metodología de evaluación de las ofertas, seguido de otras observaciones a pliegos como solicitud de documentos que ya fueron solicitados para el trámite de registro de proveedores de estado, o tiempos para la entrega de los bienes o las ofertas. Cabe señalar también que otro de los hallazgos que más se evidencian en las supervisiones es la calificación de acuerdo al pliego, con una cantidad de 40, lo que quiere decir que a pesar de existir una metodología de evaluación, la entidad contratante califica de acuerdo a otros parámetros.

## Capítulo 4. Discusión

### 4.1 Contratación empírica

La gestión de reclamos en una organización es un medio de medir la satisfacción del cliente respecto a un producto o servicio entregado; sin embargo, para el ente rector de la contratación pública en el Ecuador es un mecanismo de inclusión de los proveedores del estado para que sean parte del control de los procedimientos de contratación, por cuanto cada uno pertenece a un mercado específico donde conoce sus ventajas, limitantes y competidores. Esta iniciativa del SERCOP se potencializó a partir de julio de 2015 con la concepción de presentar un reclamo sin la necesidad del auspicio de un abogado, lo cual incrementó el número de reclamos recibidos ante ese organismo.

De los resultados obtenidos se evidencia que una de las principales alertas para el control de los procedimientos de contratación son los reclamos presentados por los proveedores, lo cual constituye más del 70% del total de trámites receptados en la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP. Si bien solo el 36% de los reclamos han generado un oficio de supervisión, el control del procedimiento de contratación ha sido suficiente con el contenido del reclamo ingresado, lo que lleva a destacar que la gestión de reclamos en la contratación pública es un referente importante para establecer indicios de mala práctica de las entidades contratantes.

De la revisión bibliográfica se encuentra que Chile, a través de su Observatorio ChileCompra, ha gestionado y cerrado cerca del 98% de los casos ingresados por reclamos en el año 2015, y el 88% han sido cerrados de manera exitosa, lo que lleva a suponer que el mecanismo empleado por este país ha contribuido de manera positiva y satisfactoria en el control de los procedimientos de contratación, ya sea por sus acciones proactivas, preventivas o reactivas. Por esta razón, vale la pena tomar de referencia las buenas prácticas desarrolladas por Chile para el manejo de los reclamos y la gestión de control de procedimientos.

## **4.2 Limitaciones**

El registro de reclamos atendidos por la Coordinación Zonal 5 & 8 no se encontraba actualizada, por lo que, se dificultó establecer estadísticas aún más precisas. Cabe señalar que el registro es manual a través de una hoja de Microsoft Excel.

## **4.3 Líneas de investigación**

El presente trabajo de titulación se encuentra enmarcado en la línea de investigación “*Desarrollo de Modelos Organizacionales*” establecido en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. A partir de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se podrían analizar casos particulares de reclamos en otro tipo de contrataciones como son la menor cuantía o cotización de obras por cuanto son los siguientes procedimientos de contratación que presentan más reclamos.

Del diseño, implementación y evaluación de la aplicación de la guía metodológica para la gestión de reclamos en la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP, se podría replicar en las demás coordinaciones zonales (1, 2, 3, 4, 6 y 9) de la institución señalada.

## **4.4 Aspectos relevantes**

De la observación realizada a las actividades de gestión de reclamos de la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP se evidencia que una parte de la propuesta de la norma ISO 10002:2014 es aplicada; sin embargo, las actividades de seguimiento y evaluación de la satisfacción del usuario, en este caso el proveedor o ciudadano en general, no ha sido considerada.

Chile mantiene una página específica para la gestión de control de las contrataciones y de los reclamos, a través del Observatorio ChileCompra, la cual proporciona información en tiempo real de la gestión realizada o que se encuentra en trámite.

## **Capítulo 5. Propuesta**

# **PROPUESTA DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 & 8 DEL SERCOP Y SU APLICACIÓN EN EL CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

### **5.1 Antecedente**

El SERCOP dispone de una herramienta electrónica denominada SICONROL, a través del cual se registra automáticamente los reclamos presentados por los proveedores del estado a través del SOCE. Sin embargo, a la actualidad esta herramienta sirve como medio de información del reclamo para el analista de control, pues solo permite conocer los datos personales del reclamante, el procedimiento de contratación del cual siente inconformidad y una explicación más detallada del reclamo. A través de esta herramienta no se obtienen datos estadísticos, ya que el registro se realiza de manera manual en una base de datos de Excel, así como tampoco se realiza un seguimiento de la satisfacción del reclamante una vez que ha sido resultado el caso.

De los resultados obtenidos en el capítulo 5, el 64% de los reclamos no generan un oficio de supervisión a los procedimientos de contratación debido a que el objeto de los reclamos permite analizar la totalidad de los procedimientos, lo que lleva a presumir que la gestión de reclamos es un referente para el control de la contratación pública.

### **5.2 Introducción**

La gestión de control de procedimientos de contratación es una de las atribuciones más importantes del SERCOP por cuanto le corresponde a esta institución realizar el monitoreo constante para que las contrataciones efectuadas por las entidades contratantes contemplen los principios establecidos en el artículo 4 de la LOSNCP. Uno de los motivos para realizar este control son los reclamos presentados por los proveedores, lo

cual actualmente constituye más del 70% del total de trámites que se presentan en la Coordinación Zonal 5&8 del SERCOP. Por tal razón, es necesario establecer una metodología para el mejoramiento de la gestión de los reclamos y que contribuya a optimizar las actividades del control.

### **5.3 Objetivo**

Proporcionar a la Coordinación Zonal 5 & 8 del Servicio Nacional de Contratación Pública una guía metodológica para atender de manera efectiva los reclamos presentados por los proveedores del Estado y que permita contribuir a un mejor control de los procedimientos de contratación pública iniciados por las entidades contratantes pertenecientes a la zona 5&8.

### **5.4 Base legal aplicable y/o referencial**

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Resoluciones Externas del SERCOP.

Manual de Buenas Prácticas de la Contratación Pública

Norma ISO 10002:2014 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente.

Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

### **5.5 Alcance**

La guía metodológica para la gestión de reclamos se aplicará a las comunicaciones de los proveedores del Estado respecto a inconformidades dentro de la fase precontractual de los procedimientos de contratación de entidades pertenecientes a la zona 5 y 8.

## 5.6 Responsabilidades

*Entidad Contratante:* La máxima autoridad será la responsable de justificar técnica y legalmente el reclamo presentado por un oferente o proveedor en el término de siete días (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2013).

*Coordinador Zonal:* Es responsable de asignar el reclamo al analista de control para el debido procesamiento. Además, revisará constantemente el proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se está realizando una actividad efectiva.

*Líder del área de control:* Es responsable de establecer el proceso de seguimiento, evaluación y comunicación del reclamo, así como informar al Coordinador Zonal sobre la efectividad de la gestión de reclamos a través de estadísticas.

*Analista de control:* Persona responsable de analizar el reclamo para determinar su admisión o negación. En caso de admisión de reclamo, se encargará de realizar la resolución del mismo. Adicionalmente, se encargará de registrar la información del reclamo como de las acciones tomadas para su cierre.

*Asistentes de atención al usuario:* Personas encargadas de brindar toda la información necesaria respecto a las acciones a seguir para presentar un reclamo ya sea de manera física o electrónica a través de la herramienta informática en el Sistema Oficial de Contratación del Estado – SOCE.

*Recepcionista:* Encargado de recibir los reclamos de manera física e ingresarlo a la herramienta de gestión documental para la asignación al Coordinador Zonal.

*Todo el personal de la Coordinación Zonal:* Deberá ser consciente de sus funciones y conocer las actividades que conllevan la gestión de reclamos, a fin de poder proporcionar información a los reclamantes o informar al Coordinador Zonal respecto a un reclamo.

## 5.7 Actividades de la gestión de reclamos

### **Comunicación**

La información sobre el tratamiento de los reclamos deberá optimizado por la Coordinación Zonal 5&8 para que los proveedores y ciudadanía en general conozcan cómo, cuándo, dónde y por qué realizar un reclamo ante un procedimiento de contratación, ya sea a través de medios electrónicos como la página web del SERCOP, correos electrónicos masivos, redes sociales; así como, por medio de canales físicos como afiches o folletos. En el Anexo 3 se presenta una propuesta de afiche que se pondrá a consideración del Coordinador Zonal para la revisión y aprobación.

La comunicación deberá ser constante al menos una vez por semana por medios electrónicos y todo el tiempo que un proveedor se acerque a las ventanillas de atención al usuario.

### **Recepción**

La recepción de un reclamo se realizará a través de los siguientes mecanismos:

#### ***Por correo electrónico***

Los proveedores del Estado o ciudadanía en general podrán presentar sus reclamos a través del correo electrónico [alerta@sercop.gob.ec](mailto:alerta@sercop.gob.ec) o [control@sercop.gob.ec](mailto:control@sercop.gob.ec), donde se deberá contemplar al menos la siguiente información:

- Datos generales: nombre del proveedor (persona natural o jurídica), RUC, dirección domiciliaria y/o casillero judicial para notificaciones,
- Datos del procedimiento de contratación: código de identificación, nombre de la entidad contratante, etapa a reclamar
- Descripción del reclamo
- Solicitud específica
- Anexos (de ser necesario)

***Por medio del Sistema Oficial de Contratación del Estado - SOCE***

Los proveedores del Estado deberán ingresar a la página web:

[www.sercop.gob.ec](http://www.sercop.gob.ec) con su usuario y contraseña e entrar a la opción reclamos donde llenará la información que presenta el formulario.

***Por Gestión Documental***

Los reclamos podrán ser recibidos de manera física mediante la presentación de un oficio que contemple al menos la información detallada para los reclamos por correo electrónico. Cabe señalar que mientras se encuentre vigente la Resolución No. SERCOP-RE-2015-0000035 de 24 de julio de 2015, los proveedores del Estado no tendrán la necesidad de presentar un reclamo con el auspicio de un abogado.

Los asistentes de atención al usuario deberán tener claros los mecanismos descritos y la información necesaria para la atención oportuna del reclamo.

**Seguimiento**

El seguimiento del reclamo se realizará desde la recepción del mismo hasta la resolución y cierre a satisfacción del reclamante, y estará a cargo del Líder del área de control de la Coordinación Zonal. Los hitos de la gestión a tomar mayor atención serán:

- Atención del reclamo en máximo dos días hábiles una vez que ha sido recibido.
- Recepción de respuesta de la entidad contratante en el término máximo de siete días.
- Análisis y Resolución del reclamo en el término máximo de diez días.

**Acuso recibo del reclamo**

Luego de la recepción del reclamo, se deberá realizar un acuso recibo indicando los motivos de la admisión o la negación del mismo, ya sea por correo electrónico o por oficio.

### **Evaluación inicial del reclamo**

Una vez recibido el reclamo, deberá evaluarse considerando criterios de admisión o negación:

#### ***Criterios de admisión de un reclamo***

- Descalificación por especificaciones técnicas direccionadas
- Establecimiento de plazos inoportunos en una etapa del procedimiento
- No se ha dado respuesta a las preguntas de los oferentes
- Requisitos mínimos discrecionales
- Solicitud de certificaciones internacionales de aplicación específica

#### ***Criterios de negación de un reclamo***

- Desconocimiento del manejo de la herramienta de contratación pública
- Deshabilitación del proveedor por mora en SRI e IESS
- Incumplimiento de requisitos mínimos sin que se evidencie direccionamiento
- Preclusión de derechos (artículo 102 de la LOSNCP)
- Problemas de la herramienta informática del SOCE

### **Investigación de los reclamos**

Una vez examinados los criterios para la admisión o negación de un reclamo, se procederá a la revisión técnica y legal de las circunstancias del evento, desde el punto de vista del proveedor como de la entidad contratante. En caso de que la investigación refleje que el reclamo no es generado por una mala actuación de la entidad contratante, se negará el mismo y se notificará al proveedor. Por el contrario, si se refleja una mala actuación, desconocimiento o falta de claridad del evento del reclamo, se admitirá el mismo y se correrá traslado a la entidad contratante para su conocimiento y respuesta, quien tendrá el término de siete días para pronunciarse al respecto.

### Resolución del reclamo

En caso de reclamos admitidos, el analista de control de procedimientos realizará un contraste entre el objeto del reclamo y la respuesta de la entidad. En caso de que la entidad contratante justifique documentalmente el reclamo, se elaborará una resolución de archivo; caso contrario se procederá con la solicitud de cancelación, de declaratoria de desierto, de suspensión definitiva del procedimiento o la notificación del envío del expediente a los organismos de control pertinentes. En la Tabla 9 se resume el tipo de resolución de un reclamo admitido.

**Tabla 9**

*Tipo de resolución de reclamo*

<b>Grado de Complejidad</b>	<b>Motivo</b>	<b>Tipo de Resolución</b>
GRAVE	Materialización del objeto del reclamo. Entidad no contesta ni justifica documentalmente el reclamo	Suspensión del procedimiento en el portal institucional del SERCOP
MEDIO	Requisitos mínimos limitan la participación Proveedores descalificados por incumplimiento de parámetros no solicitados	Solicitud de cancelación o declaratoria de desierto del procedimiento
LEVE	Entidad contratante subsana el objeto del reclamo de forma técnica y legal. De la supervisión del procedimiento no se encuentran hallazgos.	Archivo. Recomendación a la entidad y proveedor para futuros procedimientos

### Cierre del reclamo

Una vez elaborada la resolución del reclamo se pondrá a conocimiento de la entidad contratante y reclamante las decisiones tomadas al respecto. En caso de resoluciones de archivo, y no existiendo objeción por parte del reclamante, se finalizará el trámite con el registro en la base de datos, caso contrario, si la competencia no corresponde al SERCOP se asesorará para que se dirija a la institución pertinente.

En caso de resoluciones de declaratoria de desierto, cancelación o suspensión de la continuidad del procedimiento, la Coordinación Zonal 5 & 8 deberá hacer el respectivo seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones hasta el término de diez días a fin de finalizar la gestión de control iniciada.

Una vez transcurrido el plazo definido y en caso de que la entidad contratante no haya acogido la recomendación del SERCOP se procederá a la notificación a los organismos de control como la Contraloría General del Estado y/o la Procuraduría General del Estado.

## **5.8 Seguimiento y mejora**

A fin de optimizar la gestión de reclamos que lleva desempeñando la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP, se deberá ejecutar las siguientes actividades:

### **Análisis y evaluación de los reclamos**

Los reclamos se clasificarán por tipo de acción tomada ya sea de admisión o negación, y se registrará el motivo de reclamo de acuerdo a la etapa del procedimiento y hallazgo de supervisión, a fin de poder identificar los eventos recurrentes, las posibles causas y poder programar la solución pertinente ya sea a la entidad contratante o al proveedor.

Para la evaluación de los reclamos se propone los siguientes indicadores:

- Reclamos Ingresados: cantidad de reclamos que ingresaron en un determinado mes.
- Comparación mensual de reclamos: comparación mes a mes de los reclamos ingresados.
- Estado mensual de reclamos: medición exacta de reclamos ingresados, cerrados y acumulados.
- Reclamos por tipo: reclamos ingresados en el mes según tipo de reclamo.
- Reclamos por provincia: Número de reclamos atendidos por provincia, cantón y por mes.
- Acción del reclamo: Número de reclamos admitidos y negados por provincia, cantón y por mes.

- Tipo de Resolución del reclamo: cantidad de resoluciones por tipo de reclamo, por provincia, cantón y por mes.

### **Medición de la satisfacción de la gestión de reclamos**

Para la medición de la satisfacción del reclamante en la gestión realizada por la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP se realizará una encuesta posterior a la resolución de reclamo. Un modelo de encuesta se presenta en el Anexo 4.

### **5.9 Gestión de control de procedimientos de contratación**

Contemplando las mejores prácticas de países latinoamericanos, se propone ejecutar la gestión de control de procedimientos de contratación en tres acciones:

#### **Acción Proactiva**

Esta acción consistirá en realizar el control previo a la publicación de los procedimientos de contratación por parte de las entidades contratantes, con el objetivo de incentivar a la aplicación de las mejores prácticas de la contratación pública, enfocándose en los principios establecidos en el artículo 4 de la LOSNCP.

#### ***Programa de apoyo a entidades***

Una vez identificadas las entidades que presentan el mayor número de reclamos y el tipo de inobservancia a la normativa de contratación, se preparará capacitaciones especializadas en dichos temas y se brindará el apoyo directo a las entidades en la fase de preparación y precontractual del procedimiento de contratación.

#### **Acción Preventiva**

De acuerdo a los indicadores obtenidos a partir de los registros de reclamos recibidos, se alimentará la ficha de comportamiento de una entidad contratante que permita definir una acción de control preventiva ante una posible mala práctica de contratación.

Los pasos a seguir para esta acción de control preventiva serán:

- Revisión en el SOCE de los actores (proveedores, personal de la entidad contratante) que intervienen en las contrataciones.
- Búsqueda de la información de los actores de la contratación pública en los portales de información pública como SRI, IESS, Registro Civil, Senescyt, Policía Nacional, CNE.
- Preparación de una base de datos con la información recopilada.
- Análisis de la información recopilada para identificar las relaciones entre sí.
- Diseño de las relaciones identificadas con las herramientas informáticas.

### **Acción Reactiva**

Un reclamo se considerará como una alerta para el control de un procedimiento de contratación, donde se contemplará la revisión y cumplimiento de criterios como los que se describen en la Tabla 10.

Cabe señalar que si bien un reclamo no llega a ser admitido por cualquiera de las situaciones antes expuestas, el contenido del mismo se considerará para el control del procedimiento de contratación.

**Tabla 10**

*Criterios de control según la etapa de procedimiento de contratación*

<b>Etapa del Procedimiento</b>	<b>Verificaciones</b>	<b>Normativa Aplicable</b>
Publicación	CPC, Documentos relevantes	Art. 23 LOSNCP, Art. 13 RGLOSNC
Preguntas, Respuestas y aclaraciones	Especificaciones técnicas o términos de referencia	Resolución Incop No. 053-2011
Entrega de Propuestas	Solicitud de convalidaciones	Resolución No. RE-2013-0000083
Convalidación de Errores		
Calificación de Participantes	Requisitos mínimos definidos en pliegos y términos de referencia o especificaciones técnicas	Pliegos Resolución Incop No. 053-2011
Oferta Inicial (Puja)	Calificación de acuerdo a la metodología de evaluación establecida	Resolución No. RE-SERCOP-2014-000003
Negociación		
Adjudicación		

### Indicadores de control

A fin de evaluar la efectividad del control de los procedimientos de contratación en la Coordinación Zonal 5 & 8, se propone los siguientes indicadores:

- Hallazgos de incumplimiento a la normativa: cantidad mensual de hallazgos realizados en los monitoreos de control.
- Entidades contratantes monitoreadas: cantidad de procedimientos de contratación observados por entidad contratante, por provincia y por mes.
- Efectividad de la solicitud de declaratoria de desierto/cancelación de los procedimientos a partir de la supervisión efectuada: número de procedimientos declarados desiertos por mes.

### Resultados esperados

- Disminución del número de reclamos recibidos por entidad.
- Disminución del tipo de incumplimiento a la normativa registrada por entidad.

### Presupuesto de la propuesta

Para la implementación de la propuesta, se plantea un período piloto de cuatro meses, donde se estiman los siguientes costos:

**Tabla 11**  
*Costos de recursos materiales*

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Resmas de hojas A4	unidad	4	\$ 3,50	\$ 14,00
Tonner	unidad	2	\$ 350,00	\$ 700,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 714,00</b>

**Tabla 12**  
*Costos de recursos humanos*

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Capacitación				\$ 1.287,45
Capacitador (1)	hora/hombre	16	\$ 9,52	\$ 152,36
Personal atención al cliente (6)	hora/hombre	96	\$ 4,63	\$ 444,00
Analistas de Control (7)	hora/hombre	112	\$ 6,17	\$ 691,09

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Desarrollo y análisis de estadísticas	hora/hombre	16	\$ 6,17	\$ 98,73
Optimización de herramienta SICONTROL	mes/hombre	1	\$ 1.212,00	\$ 1.212,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 2.598,18</b>

**Tabla 13**  
*Resumen de costos*

<b>Descripción</b>	<b>Costo Total</b>
Recursos materiales	\$ 714,00
Recursos humanos	\$ 2.598,18
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.312,18</b>

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

El 77% de los trámites ingresados en la Coordinación Zonal 5 & 8 corresponden a reclamos de los oferentes respecto a inconformidades dentro de los procedimientos de contratación iniciados por las instituciones públicas, lo que contribuye a un control del 8% del total de procedimientos de contratación publicados entre el año 2015 y junio 2016 en la zona 5 & 8. (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2016)

Alrededor del 42% de los reclamos fueron admitidos a trámite por cumplimiento de criterios de fondo y forma, de los cuales el 32% de los procedimientos monitoreados resultaron con hallazgos graves contra los principios de la contratación pública y con recomendación de no continuar con la contratación.

De la observación realizada como antecedente a la propuesta durante el período de análisis, se pudo evidenciar que en la Coordinación Zonal 5 & 8 no se evalúa la satisfacción del proveedor respecto a los reclamos.

El análisis de los resultados de los reclamos tramitados en la CZ5&8 muestra que el procedimiento de contratación denominado Subasta Inversa Electrónica es el que presenta la mayor cantidad de reclamos, lo que equivale al 80%, debido a que en este tipo de contratación existe la etapa entre la oferta inicial y fin de la puja o negociación en la cual los proveedores no conocen los motivos de descalificación de sus representadas.

La propuesta de una guía metodológica para la gestión de reclamos y que su aplicación permita mejorar el control de procedimientos de contratación ha sido una compilación de las mejores prácticas desarrollada por Chile, cuyas acciones han contribuido a tener casos modelo para aplicación en procesos similares.

### **Recomendaciones**

Implementar la propuesta desarrollada para la gestión de reclamos y su aplicación en el control de los procedimientos de contratación, una vez que haya sido socializada a todo el personal de la Coordinación Zonal 5 & 8 del SERCOP.

Optimizar la herramienta SICONTROL del Servicio Nacional de Contratación Pública para la gestión de los reclamos que permita obtener estadísticas actualizadas para identificación de mejoras en las actividades de control, y registre el cumplimiento de cada una de las actividades de un reclamo.

Establecer una planificación para el control de los procedimientos de contratación de entidades públicas que presentan mayor número de reclamos y cuyos motivos sean reincidentes con el propósito de realizar un acompañamiento en todo el procedimiento y brindar una mejor orientación en cuanto a normativa y para la aplicación de buenas prácticas de contratación pública.

Realizar capacitaciones periódicas al personal de atención al usuario y control de procedimientos para que conozcan a profundidad las actividades que contemplan una efectiva gestión de reclamos y puedan proporcionar un servicio al cliente de calidad.

## Referencias

Bedoya Obando, I. P. (2014). LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013 - 2014, PROPUESTA ALTERNATIVA. Ibarra.

Boland, L., Carro, F., Stancatti, M. J., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración. Teoría y Práctica*. Bahía Blanca, Argentina: Editorial de la Universidad Nacional del Sur. doi:658.107 11

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, Proceso y Práctica* (Vol. III). Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.

ChileCompra. (2016). *OBSERVATORIO ChileCompra. Mejores prácticas en compras públicas*. Obtenido de <http://observatorio.chilecompra.cl/>

Córdova Vinueza, P. (2014). Propuestas para política pública en contratación estatal con enfoque de participación ciudadana y transparencia de gestión. En P. Córdova Vinueza, M. Vaca Ojeda, & J. Hernández Jaramillo, *LAS COMPRAS GUBERNAMENTALES COMO POLÍTICA PÚBLICA* (págs. 16-47). Quito, Ecuador: Poder Gráfico Cía. Ltda. doi:978-9942-07-594-9

Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC Editorial. doi:8473563921

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Institución Universitaria Pascual Bravo. (11 de Agosto de 2016). *Institución Universitaria Pascual Bravo*. Obtenido de <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/quejasyreclamos.pdf>

Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (Julio de 2013). *Guía práctica de compras públicas, Recomendaciones para comprar bien a nivel estatal*. Obtenido de [http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2013/7/Guia\\_de\\_compras\\_publicas\\_011012.pdf](http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2013/7/Guia_de_compras_publicas_011012.pdf)

López Belova, F. A., Ruiz Chang, F. F., & Alvarez Moreira, E. K. (28 de febrero de 2011). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA EL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/14886>

Mas Ruiz, F. J. (2012). *Temas de Investigación Comercial*. Alicante: Editorial Club Universitario. doi:978-84-9948-713-7

Naranjo Arellano, R. T. (2015). MODELO DE GESTIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS EN LA EMPRESA LOGÍSTICA ECUATORIANA S.A. LOGISTECSA, BASADO EN LA NORMA ISO 10002:2004. Quito, Ecuador.

NORMA ISO 10002. (2014). Gestión de la Calidad, satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Observatorio ChileCompra. (01 de Febrero de 2016). *GESTIÓN DE RECLAMOS POR IRREGULARIDAD EN EL PROCESO DE COMPRA AÑO 2015*. Obtenido de [http://observatorio.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=1:general#](http://observatorio.chilecompra.cl/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=1:general#)

Paredes Maldonado, A. (Febrero de 2015). Reclamaciones y Recursos, Mecanismo para escuchar la voz de la ciudadanía. *EcuadorCompra*, 11, 8-9.

Peña Ayala, S. (Febrero de 2015). Procesos de Supervisión y Control, Garantía de Uso de los Recursos Estatales. *Ecuador Compra*, 11, 5-7.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:970-26-0555-5

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Qué son las zonas, distritos y circuitos?* Recuperado el 01 de agosto de 2016, de [www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)

Servicio Nacional de Contratación Pública. (14 de Octubre de 2013). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Quito, Ecuador.

Servicio Nacional de Contratación Pública. (20 de marzo de 2013). Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Quito, Ecuador.

Servicio Nacional de Contratación Pública. (2015). *Rendición de Cuentas 2015*. Quito.

Servicio Nacional de Contratación Pública. (2015). *Resolución RE-SERCOP-2015-0000035*. Quito.

Servicio Nacional de Contratación Pública. (2016). *SERCOP*. Obtenido de <http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/analisis-sercop/>

## Anexos

### Anexo 1: Cuestionario realizado a reclamantes y analistas de control

#### CUESTIONARIO

Estimado proveedor:

El Servicio Nacional de Contratación Pública ha construido el siguiente cuestionario a fin de conocer sus inconformidades dentro de los procedimientos de contratación y la acción de las entidades contratantes ante un reclamo.

#### INSTRUCCIONES

Marque con una "X" una de las opciones presentadas en cada pregunta.

De antemano: ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

#### Reside en:

<b>Bolívar</b>	<input type="checkbox"/>	Ciudad	
<b>Guayas</b>	<input type="checkbox"/>	Ciudad	
<b>Galápagos</b>	<input type="checkbox"/>	Ciudad	
<b>Los Ríos</b>	<input type="checkbox"/>	Ciudad	
<b>Santa Elena</b>	<input type="checkbox"/>	Ciudad	
<b>Otro</b>	<input type="checkbox"/>	Ciudad	

#### Tipo de Trámite efectuado

Denuncia	<input type="checkbox"/>
Reclamo	<input type="checkbox"/>
Otro	

**Nombre de la entidad contratante** \_\_\_\_\_

**Código del procedimiento de contratación donde ha presentado el reclamo** \_\_\_\_\_

**¿En qué tipo de procedimiento de contratación ha presentado reclamos?**

Catálogo Electrónico	<input type="checkbox"/>	Menor Cuantía obras	<input type="checkbox"/>
Consultoría	<input type="checkbox"/>	Licitación B & S	<input type="checkbox"/>
Cotización B & S	<input type="checkbox"/>	Licitación Obras	<input type="checkbox"/>
Cotización Obras	<input type="checkbox"/>	Régimen Especial	<input type="checkbox"/>
Feria Inclusiva	<input type="checkbox"/>	Subasta Inversa Electrónica	<input type="checkbox"/>
Menor Cuantía B &S	<input type="checkbox"/>	Otro	_____

**¿Cuál ha sido la etapa del procedimiento de contratación en que se ha sentido afectado por parte de la entidad contratante?**

Adjudicado – Registro de Contratos	<input type="checkbox"/>	Negociación	<input type="checkbox"/>
Calificación de Participantes	<input type="checkbox"/>	Por Adjudicar	<input type="checkbox"/>
Convalidación de Errores	<input type="checkbox"/>	Preguntas, Respuestas y Aclaraciones	<input type="checkbox"/>
Desierto	<input type="checkbox"/>	Puja	<input type="checkbox"/>
Entrega de Propuesta	<input type="checkbox"/>	Otro	_____

**¿Cuál es el motivo más frecuente por el cual ha realizado un reclamo?**

Metodología de evaluación	<input type="checkbox"/>
Otras observaciones a pliegos	<input type="checkbox"/>
Calificación de acuerdo a pliego	<input type="checkbox"/>
Publicación documentación relevante	<input type="checkbox"/>
Publicación de estudios	<input type="checkbox"/>
Clasificador Central de Productos incorrecto	<input type="checkbox"/>
Especificaciones técnicas o términos de referencia direccionados	<input type="checkbox"/>
Valor agregado ecuatoriano	<input type="checkbox"/>
Requisitos mínimos discrecionales	<input type="checkbox"/>
Elusión de catálogo inclusivo	<input type="checkbox"/>
Convalidación de errores	<input type="checkbox"/>
Marcas	<input type="checkbox"/>
Actualización estado del procedimiento	<input type="checkbox"/>
Preguntas y/o aclaraciones	<input type="checkbox"/>

**PARTE 2** (Solo completar por el analista de control)

Nombre del analista: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" una de las opciones presentadas en cada pregunta.

**¿Al recibir y analizar el reclamo, qué acción tomó?**Admisión de reclamo Negación de reclamo **¿Al momento de realizar el monitoreo del procedimiento de contratación, qué acción derivó?**Oficio de Supervisión Informe No Observado **¿Cuál fue la recomendación efectuada a la entidad contratante respecto al monitoreo del procedimiento de contratación?**Aclaraciones Cancelación Declaratoria de Desierto Futuras recomendaciones **¿Una vez notificado el oficio de monitoreo del procedimiento de contratación, cuál fue la acción de entidad contratante respecto a su recomendación?**La entidad acogió la recomendación La entidad no acogió la recomendación

## Anexo 2: Autorización para desarrollo de trabajo de titulación en CZ5&8.



Oficio Nro. SERCOP-CZ5-2016-3081-OF

Guayaquil, 09 de agosto de 2016

Ingeniero  
 Joffre Santamaria , Mba  
 Director de Unidad de Postgrado  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE  
 GUAYAQUIL**  
 En su Despacho

De mi consideración:

Con un atento saludo me dirijo a usted para manifestarle que se ha aceptado la solicitud presentada por la Ingeniera Mireya del Rocío Alvarado Cáceres, con cédula de ciudadanía No. 0704798990, estudiante del programa de Maestría en Administración de Empresas con Mención en Calidad y Productividad; por consiguiente, se encuentra AUTORIZADA para desarrollar su tema de trabajo de titulación relacionado con una "PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 & 8 DEL SERCOP Y EL CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA", el cual podrá contribuir a optimizar la gestión que viene ejecutando este Servicio Nacional de Contratación Pública

Aprovecho la oportunidad para presentarle mi sentimiento de la más alta consideración y estima.

Atentamente,

  
 Ing. Victor Francisco Argoti Doylet  
 COORDINADOR ZONAL 5



Quito  
 Matriz: Av. de los Shyris 15-28 y El Telégrafo, Ed. SERCOP • 02 2910 050  
 Centro Nacional de Capacitación: Jorge Washington E1 51 y Amazonas, Ed. Rocafuerte • 02 2440 050  
[www.serviciopublico.gub.ec](http://www.serviciopublico.gub.ec) / 1800 ECOMPRA /   

\*Documento generado por Quijua

1/1

## Anexo 3. Afiche para comunicación de la gestión de reclamos de la CZ5&8

# ¿SABES COMO REALIZAR UN RECLAMO?

Si te sientes afectado por la actuación de una entidad contratante dentro de un procedimiento de contratación, presenta tu reclamo y sé parte activa del control de la contratación pública en el país.

Con tu reclamo, y de acuerdo a las atribuciones de supervisión y monitoreo del SERCOP, iniciaremos las acciones necesarias en beneficio de la transparencia, igualdad, trato justo y participación nacional en los procedimientos de contratación pública

### ¿Cómo hacerlo?

1. Ingresa a [www.sercop.gob.ec](http://www.sercop.gob.ec)
2. Ingresa con tu usuario y contraseña
3. Haz clic en la pestaña "Reclamos"
4. Ingresa los datos solicitados en el formulario de Reclamos
5. Haz clic en Enviar

Recuerda que también puedes presentar un reclamo de manera directa ante cualquier oficina del SERCOP

**Información necesaria**

1. Datos del proveedor: RUC, dirección domiciliaria y/o casillero judicial para notificaciones,
2. Datos del procedimiento de contratación: código de identificación, nombre de la entidad contratante, etapa a reclamar
3. Descripción del reclamo
4. Solicitud específica
5. Anexos (de ser necesario)

[alerta@sercop.gob.ec](mailto:alerta@sercop.gob.ec)  
[control@sercop.gob.ec](mailto:control@sercop.gob.ec)

**Direcciones SERCOP Zonal 5 & 8**

**Guayaquil:** Av. Quito y Padre Solano. Edificio SECAP

**Babahoyo:** Av. 5 de Noviembre y Ricaurte

**Guaranda:** Calle 7 de Mayo y García Moreno, esquina – Oficinas del SRI

**Santa Elena:** Av. Carlos Espinoza Larrea – Centro de Atención Ciudadana (CAC)

**IMPORTANTE:** *No necesitas el auspicio o firma de un abogado para presentar tu reclamo y es gratuito.*

#### Anexo 4. Formato de encuesta de satisfacción de la gestión de reclamos

					
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS</b>					
<i>Estimado Usuario:</i>					
<p><i>En SERCOP uno de nuestros Valores Institucionales es la “Actitud de Servicio” razón por la cual su satisfacción y la calidad de nuestra atención son compromisos fundamentales, por lo que agradecemos hacernos conocer su opinión, que nos permiten ser mejores día a día.</i></p>					
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación:					
<b>1 = PÉSIMO    2 = REGULAR    3 = ACEPTABLE    4 = BUENO    5 = EXCELENTE</b>					
Tipo de procedimiento: _____ Tipo de proveedor: natural__ jurídica__ consorcio__ Cantón: _____					
Fecha: _____					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?					
2. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar el servicio?					
3. ¿La información sobre el mecanismo para realizar un reclamo es comprensible?					
4. ¿Recibió respuesta a su solicitud (admisión o negación)?					
5. ¿Su reclamo fue resuelto de manera oportuna?					
6. ¿En cuántos días laborales le dieron respuesta a su solicitud?					
7. ¿La respuesta que emitió el SERCOP, cumplió con todos sus requerimientos?					
8. ¿Cree que la entidad contratante acogió las recomendaciones del SERCOP a partir de su reclamo?					
<b>Observaciones o Recomendaciones:</b>					
_____ _____ _____					
<i>Agradecemos su colaboración.</i>					
<b>INCENTIVAMOS LA PRODUCCIÓN NACIONAL COMPRAMOS PRIMERO A LOS ECUATORIANOS</b>					
Agosto 2016					