**Manejo de las quejas relacionadas con la adquisición**Elementos de la Estructura - Descripción​

1. Es importante diferenciar entre las consultas generales, las reuniones informativas con licitantes y las quejas de los licitantes.

1. La Unidad de adquisiciones se ocupa de las consultas generales sobre las políticas y los procedimientos de adquisición del PNUD. Estas son consideradas aclaraciones, muchas de las cuales son de naturaleza administrativa o técnica.

1. Después de la notificación de adjudicación, una compañía puede pedir que se confirmen los fundamentos por los que no su propuesta no fue seleccionada; esto está permitido de acuerdo con las directrices de adquisición del PNUD. El PNUD debe admitir dicha solicitud de un oferente mediante una reunión informativa. Se puede obtener más información en el capítulo Adjudicación del contrato, en la sección Reuniones informativas con Oferentes no seleccionados.

1. Una reunión informativa presenta ventajas tanto para el PNUD como para el oferente no seleccionado de la siguiente manera: (a) el oferente se entera de sus debilidades y, por tanto, se empodera a fin de mejorar sus propuestas para oportunidades futuras; (b) la reunión contribuye a forjar la confianza de la comunidad empresarial en el PNUD; (c) el PNUD tiene la oportunidad de aclarar su decisión de manera cordial, y así evitar que las inquietudes del licitante se pudieran transformar en quejas formales.

1. Se recomienda que al menos dos miembros del personal del PNUD dirijan la sesión informativa; uno de ellos es generalmente el Oficial de Adquisiciones que administró y/o facilitó el proceso de evaluación de la licitación. Entre las consideraciones que se tendrán en cuenta al dirigir la sesión informativa se encuentran las siguientes:
2. El alcance de la reunión informativa debe limitarse solo a los puntos fuertes y débiles de la propuesta del licitante que solicitó la reunión;
3. No deben divulgarse las clasificaciones comparadas alcanzadas por los licitantes ni ningún otro tipo de información relacionada con la propuesta de otros licitantes;
4. El tono del personal del PNUD que dirija la reunión debe ser, dentro de lo posible, tranquilo, objetivo, constructivo y respetuoso con la otra parte. Se debe evitar criticar aún más la propuesta en discusión. Se debe permitir que la otra parte hable tanto como sea necesario, y siempre tomar en consideración las sensibilidades del licitante no seleccionado.
5. El personal del PNUD deberá administrar las quejas de manera oportuna, coherente y precisa, garantizando la transparencia, la imparcialidad y la rendición de cuentas. La siguiente sección abarca el manejo de las quejas relacionadas con la adquisición.

1. Cualquier oferente o contratista que considere que fue perjudicado en relación con la licitación o la adjudicación de un contrato por una oficina del PNUD puede presentar una reclamación con la Unidad de negocio (es decir, el RR o el/la Jefe/a de la Unidad de negocio).

1. Una reclamación relacionada con la adquisición es definida, en este contexto, como cualquier denuncia por parte de un individuo o una entidad respecto al incumplimiento del PNUD o de cualquier miembro del personal del PNUD de los procedimientos de adquisición pertinentes y de los principios y los estándares básicos de integridad, transparencia e imparcialidad, que se esperan sean mantenidos en el contexto de adquisición pública.

1. Para que la reclamación esté completa, debe contar con la siguiente información:
2. El nombre, el domicilio, números de teléfonos y de fax del reclamante;
3. El número de licitación o contrato, el nombre de la oficina contratante;
4. Una declaración detallada de todos los fundamentos legales y fáctuales de la reclamación y una explicación de cómo se perjudicó al reclamante;
5. Copias de documentos relevantes que respalden la declaración del reclamante;
6. Una declaración sobre el tipo de remedio;
7. Toda la información que establezca que el reclamante es una parte interesada con el fin de presentar una reclamación;
8. Toda la información que establezca la pertinencia de la reclamación.

|  |
| --- |
| 1. Luego de recibir la reclamación, la Unidad debe hacer lo siguiente:
2. Acusar recibo en un plazo de dos días hábiles e indicar que el PNUD revisará los problemas planteados;
3. Presentar una copia de la carta de reclamación y el acuse de recibo del PNUD al Director de la Oficina de Apoyo a las Adquisiciones (PSO), con el fin de ingresar el caso en el Registro corporativo de quejas;
4. Anotar la queja en el Registro de quejas de la Oficina de país o la Unidad de negocio;
5. Informar al RR o al Jefe/ a la Jefa de la Unidad de negocio sobre el recibo de la reclamación, quien deberá designar a la persona de enlace responsable que dirigirá la investigación y las diligencias debidas de la manera más neutral y objetiva;
6. Iniciar una investigación de la denuncia;
7. Si es necesario, pedir una opinión de asesoramiento a la PSO, la oficina jurídica o al RCPO;
8. Preparar un Informe de investigación e incluir remedios sugeridos (si es solicitado);
9. Documentar los resultados del caso en un memorándum para archivar;
10. El RR o el/la Jefe/a de la Unidad de negocio transmitirá una carta que responda a los problemas planteados por el reclamante y aborde otros problemas que, incluso si no los planteó el reclamante, pudo haber identificado la Unidad de negocio como pertinentes para asegurar la equidad del proceso de adquisición. Es importante que la comunicación parta del RR o del Jefe/de la Jefa de la Unidad como la autoridad delegada más alta.
 |

**Elevación de la reclamación a un nivel superior**

1. El RR o el/la Jefe/a de la Unidad de negocio debe abordar en primera instancia cualquier queja o reclamación por parte de un oferente no seleccionado, con una copia presentada al Director de la PSO. En su respuesta, la Unidad de negocio también deberá recomendar que, si el reclamante no queda satisfecho, tanto la queja como la respuesta deberán remitirse al Director de la PSO, quien llevará a cabo una revisión y tomará una decisión final y vinculante para todas las partes involucradas. Además, en cualquier momento, el RR o el CR (Coordinador Residente) podrá contactar a la Oficina de Auditoría e Investigaciones (OAI, por sus siglas en inglés).

1. En caso de que el Director de la PSO identifique una posible falta de conducta en el manejo de la adquisición, se remitirá el caso a la OAI para seguir con la investigación.

1. Se recibirán las quejas por escrito. En caso de que se reciban por otros medios, se solicitará al oferente que las presente por escrito, de conformidad con el punto 5.0 de los insumos.

1. En resumen, puede haber hasta tres niveles de revisión para una queja:

1.er nivel: Oficina de país: se transmite una carta del RR o los/las Jefes/as de las Unidades al oferente;

2.º nivel (si es solicitado): PSO: un oferente no está satisfecho con la respuesta provista y pide la intervención de la PSO;

3.er nivel (si corresponde): OAI: el proveedor, la Oficina de país o la PSO contacta a la OAI directamente en cualquier momento.

**Reclamación anterior a la adjudicación**

1. Cuando se reciba una reclamación antes de la adjudicación, no se adjudicará un contrato a menos que se establezcan las siguientes condiciones:
2. Se ha determinado que se efectuó una diligencia debida a nivel de la Oficina de país, que llevó a la conclusión de que no existen fundamentos sólidos para la reclamación;
3. Se ha determinado, por parte del RR o del Jefe/de la Jefa de la Unidad de negocio, que los bienes, las obras o los servicios deben proseguir como resultado de una urgencia genuina de servicio, o que una pronta adjudicación atendería al interés superior del PNUD.
4. Cuando existan las condiciones mencionadas anteriormente y sean documentadas adecuadamente, el RR o el Jefe/la Jefa de la Unidad de negocio adjudicará el contrato y, al mismo tiempo, le enviará correspondencia por escrito al oferente.

1. En caso de que las condiciones mencionadas anteriormente no existan, no se adjudicará el contrato hasta que se cierre la reclamación.

**Reclamación posterior a la adjudicación**

1. Cuando se presenta una reclamación posterior a la adjudicación, el RR o el Jefe/la Jefa de la Unidad de negocio iniciará una investigación de inmediato y efectuará las diligencias debidas a nivel de la Oficina de país, a fin de determinar si existen fundamentos válidos para la reclamación. Estas constataciones y la valoración del impacto de la suspensión del contrato serán la base para determinar si es necesaria la suspensión del contrato hasta que todo el proceso haya concluido, o si es mejor continuar con la ejecución del contrato mientras el proceso de revisión está en curso.

**Registro de quejas**

|  |
| --- |
| 1. La Oficina de país o la Unidad de negocio pertinente llevará un Registro de quejas con todas las quejas planteadas durante el año calendario. Se presentará una copia del Registro de quejas cada seis meses al Director de la PSO, con una copia al Oficial Jefe/a la Oficial Jefa de Adquisiciones (OJA) Regional (a falta de este, se le enviará una copia al Comité Consultivo sobre Adquisiciones [ACP]). Al mismo tiempo, la PSO llevará un Registro de quejas corporativo para todas las quejas elevadas a la sede.
 |

1. El Registro de quejas incluirá como mínimo la siguiente información:
2. Referencia de las quejas, en orden cronológico (es decir, 1, 2, 3, etc.)
3. Referencia de los proyectos y/o los casos
4. Individuo o compañía reclamante
5. Fecha de inicio de la queja o de su recepción
6. Fecha de finalización de la queja o de su rescisión
7. Constataciones principales

**Quejas con bases legales**

1. Se remitirá de inmediato a la oficina legal todo reclamo que no se resuelva de manera amistosa.

**Elementos Estructurales - Entradas**

**Información necesaria**

1. Para que la reclamación esté completa, debe contar con la siguiente información:
2. El nombre, domicilio, números de teléfono y de fax del reclamante;
3. El número de contrato o licitación, nombre de la oficina contratante y nombre del oficial de adquisición en cuestión;
4. Una declaración detallada de todos los fundamentos legales y fácticos de las reclamaciones y una explicación de cómo se perjudicó al reclamante;
5. Copias de documentos relevantes que respalden la declaración del reclamante;
6. Una declaración sobre el tipo de reparaciones;
7. Toda la información que establezca que el reclamante es una parte interesada a los fines de presentar una reclamación;
8. Toda la información que establezca la oportunidad de la reclamación.

**Funciones y responsabilidades**

Elementos Estructurales – Roles y Responsabilidades

​

1. RR o Jefe/a de la Unidad de negocio: al recibir una reclamación por escrito, solo el RR o el Jefe/la Jefa de la Unidad de negocio deberá preparar y ejecutar las respuestas. Toda protesta entregada al personal del PNUD deberá remitirse de inmediato al RR o al Jefe/a la Jefa de la Unidad de negocio sin otro tipo de comunicación o discusión con el reclamante. Las reclamaciones entregadas por las Misiones Permanentes a la sede deberán remitirse a la PSO.

1. Escribano: persona de enlace designada por el RR o el/la Jefe/a de la Unidad, responsable de llevar el Registro de quejas con precisión.

**Lecciones**

​

1. Al manejar las quejas, el personal no deberá:
2. Entablar discusiones con los licitantes sobre la queja o comunicar cualquier opinión (excepto para acusar recibo de la queja);
3. Revelar los detalles de la evaluación a los licitantes mientras el proceso está en curso;
4. Proporcionar o divulgar documentos relacionados con el proceso de evaluación o correspondencia del PNUD;
5. Conversar sobre cualquier otro tema que no sea la propia licitación del demandante luego de la notificación de adjudicación de un contrato.

*Disclaimer: This document was translated from English into Spanish. In the event of any discrepancy between this translation and the original English document, the original English document shall prevail.*

*Descargo de responsabilidad: esta es una traducción de un documento original en inglés. En caso de discrepancias entre esta traducción y el documento original en inglés, prevalecerá el documento original en inglés.*