

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES, SU CONTROL Y SEGUIMIENTO*

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN PETRÓLEOS MEXICANOS
ÁREA DE RESPONSABILIDADES, GERENCIA DE INCONFORMIDADES***

Antecedentes

Las erogaciones que realizan las entidades y dependencias de la Administración Pública Federal, en materia de adquisiciones y obra pública, representan un alto porcentaje del presupuesto que les es asignado, dado que llevan como propósito mantener sus procesos productivos en niveles óptimos, que le permitan garantizar el eficiente logro de sus objetivos.

Sin embargo, esta perspectiva tiende a verse afectada cuando existe una controversia, entre las áreas de contratación y los abastecedores de los insumos u obras públicas requeridos; esto es, con los proveedores o contratistas que participan en los procesos licitatorios celebrados por las entidades y dependencias, que puede derivar en una inconformidad. Con la presentación de dicha inconformidad, ya sea a solicitud del inconforme, o bien, a petición de la convocante, el Órgano Interno de Control decreta la suspensión de los procedimientos de contratación impugnados, para evitar posibles daños o perjuicios hasta en tanto es emitida la resolución correspondiente, ocasionando con ello que los insumos u obras públicas requeridos por las áreas operativas, no puedan ser proporcionados en los tiempos programados.

**Práctica participante,
Premio Anual de Transparencia 2002.*

*Recibido: 27 feb 03
Dictaminado: 6 mzo 03*

Consciente de esta problemática, el Órgano Interno de Control en Petróleos Mexicanos diseñó el *"Procedimiento para la Atención de Inconformidades, su Control y Seguimiento"*, con los siguientes objetivos: reducir los tiempos utilizados en la atención de una inconformidad y, eficientar y transparentar la función de recepción de inconformidades y emisión de resoluciones, a través del adecuado manejo de los expedientes, del seguimiento de las acciones realizadas por los servidores públicos que intervienen y del control de los tiempos utilizados en cada gestión; así como del fortalecimiento de las labores preventivas enfocadas a reducir la incidencia de presentación de inconformidades, ya que, no hay que olvidar que la meta a alcanzar siempre será la de "cero inconformidades".

Este procedimiento se integra por los siguientes apartados: Antecedentes; Introducción; Objetivos; Procedimiento de Atención de Inconformidades; Control y Seguimiento; Indicadores y Perspectivas de Crecimiento; y, Anexos. A continuación se muestra un resumen de aquellos aspectos que se consideran más relevantes.

Descripción del Procedimiento de Atención de Inconformidades:

Para llevar a cabo un adecuado control y seguimiento de una función es importante saber de las actividades que la conforman y conocer su ámbito de aplicación, que permita identificar aquellos puntos de riesgo que requieren de mayor supervisión y control, para garantizar su óptimo y eficiente desarrollo; es por ello que el planteamiento del *"Procedimiento para la Atención de Inconformidades, su Control y Seguimiento"*, parte de la presentación de los esquemas, resumido y detallado, del proceso de atención de una inconformidad, que comprende desde su recepción, hasta la emisión de la resolución respectiva y archivo del expediente como asunto concluido. Es conveniente aclarar que ambos esquemas llevan propósitos diferentes: el primero, mostrar un resumen del flujo informativo y, el segundo, describir en detalle cada una de las acciones que se realizan durante el proceso de atención de las inconformidades, haciendo énfasis en aquellos aspectos susceptibles de riesgo y que por tanto requieren de un mayor control.

Control y seguimiento

El procedimiento de recepción de inconformidades y emisión de resoluciones, incluye actividades que requieren de una mayor supervisión, debido al impacto de los errores que se cometen en su desarrollo, mismas que se relacionan con las siguientes: archivo de documentación en expedientes; formulación de acuerdos y oficios; y, control de plazos y tiempos utilizados.

Con el propósito de evitar la presentación de errores en el desarrollo de este tipo de actividades, se definieron e implementó el manejo de los siguientes formatos de control y seguimiento: esquema de integración de un expediente de inconformidades; cédula de validación del contenido de un expediente; modelo de acuerdos y oficios aplicables a la función; tablero de control de seguimiento del proceso; cronograma del proceso de resolución de inconformidades, e informe de la situación que guardan las inconformidades.

Los objetivos que se persiguen con estos formatos son los siguientes:

Esquema de integración de un expediente de inconformidades.-

Tiene por objeto servir de guía en la integración de un expediente de inconformidades, ya que por un lado, muestra de manera cronológica los apartados de la información que debe formar parte de cada expediente y, por otro, señala los plazos de vencimiento que establece la normatividad de la materia, para la obtención o formulación de cada documento.

Al respecto, es importante aclarar que los títulos y el orden establecido, son enunciativos más no limitativos, ya que, dependiendo de las características particulares de cada caso, éstos podrían sufrir modificaciones.

Cédula de validación del contenido de un expediente.-

Tiene como objetivo servir de instrumento de validación, tanto del contenido de cada expediente de inconformidad, como de la información registrada en el Libro de Gobierno, lo cual podrá garantizar la óptima y eficiente integración de los expedientes, así como la seguridad de que la información registrada en el libro de gobierno electrónico se realizó en forma adecuada.

Modelos de acuerdos y oficios aplicables a la función.-

Dado que la función de atención de inconformidades, involucra el desarrollo de varias gestiones que, para su ejecución, requieren de la emisión de diversos acuerdos internos; oficios de requerimiento de información y documentación, y las cédulas de notificación de éstos, se procedió, en términos de las Leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, incluyendo la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, en los casos en que procede su aplicación en forma supletoria en dichas materias, a definir ciertos

modelos, que permitieran estandarizar el manejo de estos documentos, entre los servidores públicos responsables de esta función, en los cuales se vierte el fundamento jurídico-administrativo que soporta el procedimiento que sigue la instancia administrativa en cuestión.

Además, la documentación a que se hace referencia, permitirá garantizar que cada resolución que se formule se haga conforme a derecho, evitando con ello la posibilidad de que los recursos de revisión que pudieran interponerse, resulten procedentes.

Tablero de Control de Seguimiento del Proceso.- Tiene por objeto: brindar información oportuna y actualizada del estado que guarda cada inconformidad, así como de las incidencias de las resoluciones emitidas, que sirva de base para eficientar y optimizar el proceso de atención de una inconformidad.

La información que considera, se relaciona con: tiempo utilizado en la atención de cada inconformidad; fecha límite para concluir el proceso de investigación y análisis (cierre de instrucción); fecha límite para emitir la resolución respectiva, señalando quiénes participan en sus diferentes etapas; elaboración, revisión, firma y notificación; si se suspendió el procedimiento; si se turnó a responsabilidades; si se interpuso algún medio de impugnación; además de mostrar en qué fase del proceso se encuentra la inconformidad.

Debido a que la información relevante, derivada del proceso de atención de una inconformidad, regularmente se encuentra dispersa en varias fuentes, ya sea en el expediente mismo, o bien, en los reportes generados para diversos fines, se consideró necesario diseñar un documento con estas características que concentrara este tipo de información, y que además, permitiera visualizar la fase de atención en que se encuentra cada inconformidad.

Con el uso de este Tablero se puede garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, y demás normatividad aplicable para el desahogo de una inconformidad.

Cronogramas del proceso de resolución de inconformidades.- Llevan como propósitos: evaluar la productividad del personal que interviene en el proceso de atención de una inconformidad y medir el grado de eficiencia y efectividad con el que se desarrolla la función.

Con el propósito de que este control cumpla con su objetivo, se recomienda anotar cada una de las actividades que se realizan, haciendo mención de la persona que interviene y las fechas de inicio y término de su ejecución, a efecto de que sea cuantificado el tiempo utilizado en dicha acción.

Informe de la situación que guardan las inconformidades.- Viene siendo el corolario del proceso de atención de inconformidades, toda vez que representa el instrumento, por medio del cual, se informa del resultado final que caracteriza el desahogo de cada caso en particular, brindando información relacionada con los siguientes aspectos: área convocante, objeto del procedimiento de adjudicación, acto impugnado y motivo de la inconformidad, sentido de la resolución, y, en el caso de las decretadas precedentes, la indicación de si se instruyó la reposición total o parcial del procedimiento.

Finalmente, en el "*Procedimiento para la Atención de Inconformidades, su Control y Seguimiento*", se incluye el tema *Indicadores y Perspectivas de Crecimiento*, lleva como objetivo mostrar los indicadores de gestión que se consideran pueden servir de base para medir la eficiencia y efectividad de la aplicación de este procedimiento:

Inconformidades resueltas
Inconformidades recibidas

Resoluciones emitidas en tiempo
Resoluciones emitidas

Días promedio utilizados
Plazo máximo legal

Resoluciones recurridas
Resoluciones emitidas

Expedientes observados por visitadores de la SECODAM
Expedientes revisados