Public Disclosure Authorized

Public Disclosure Authorized

GUÍA SOBRE ADQUISICIONES

Reclamos vinculados con las adquisiciones

Cómo presentar un reclamo

Enero de 2017

BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF

Publicado el 26 de enero de 2017, Segunda Edición

Copyright © 2016

The World Bank
1818 H Street NW
Washington DC 20433
Teléfono: (+1) 202-473-1000
Internet: www.worldbank.org

Declinación de responsabilidad

Este documento ha sido preparado por el personal del Banco Mundial. Las opiniones, interpretaciones y conclusiones aquí expresadas no son necesariamente reflejo de la opinión del Banco Mundial, de su Directorio Ejecutivo ni de los Gobiernos que representan.

Derechos y autorizaciones

El material contenido en esta publicación está sujeto a derechos de autor. Debido a que el Banco Mundial alienta la difusión de sus conocimientos, esta publicación puede reproducirse de manera total o parcial para fines no comerciales, siempre y cuando se atribuya la totalidad de los contenidos a este trabajo. Cualquier consulta sobre derechos y licencias, incluidos derechos subsidiarios, deberá dirigirse a la siguiente dirección:

Office of the Publisher
The World Bank
1818 H Street NW
Washington, DC 20433
Fax: (+1) 202-522-2422
Correo electrónico: pubrights@worldbank.org

Siglas usuales y definición de términos

En esta sección se explica el significado de las siglas más usuales y se definen los términos empleados en la presente guía.

Sigla/término	Denominación completa/definición
AIF	Asociación Internacional de Fomento.
Banco	El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) o la Asociación Internacional de Fomento (AIF), ya sea que actúen por cuenta propia o en calidad de administradores de fondos fiduciarios otorgados por otros donantes.
BIRF	Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.
Consultor	Entidad privada, Asociación en Participación, Consorcio o Asociación ("APCA") o individuo que brinda servicios de asesoramiento o de índole profesional. Cuando el Consultor es una persona, no se lo contrata como empleado del Prestatario.
Día hábil	Son días hábiles todos los días laborables del Prestatario. Se excluyen los feriados oficiales del Prestatario.
Documentos de adquisiciones	Término genérico que abarca todos los documentos de adquisiciones emitidos por el Prestatario para requerir la presentación de solicitudes/ofertas/propuestas. Incluye el documento de Precalificación, el documento de Selección Inicial, el documento de Solicitud de Ofertas, el documento de Solicitud de Propuestas, los formularios de contratos y las enmiendas.
Documentos estándar de adquisiciones	Documentos de adquisiciones emitidos por el Banco para uso de los Prestatarios en los proyectos de inversión que este financia. Esta categoría incluye los documentos de Precalificación, los documentos de Selección Inicial, los documentos de Solicitud de Ofertas y los documentos de Solicitud de Propuestas.
Financiamiento para proyectos de inversión	Financiamiento que proporciona el Banco para proyectos de inversión y que tiene como meta promover la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible. En este tipo de financiamiento se respaldan proyectos con objetivos, actividades y resultados de desarrollo definidos, y los fondos del Banco se desembolsan para cubrir gastos elegibles específicos.
Fraude y Corrupción	Las prácticas punibles de corrupción, fraude, colusión, coerción y obstrucción que se definen en las Directrices Contra la Corrupción y reflejadas en el párrafo 2.2 (a) del anexo IV de las Regulaciones de Adquisiciones.

Sigla/término	Denominación completa/definición
Licitante	Empresa o APCA que presenta una Oferta para el suministro de Bienes, Obras o Servicios Distintos de los de Consultoría en respuesta a una Solicitud de Ofertas.
Notificación de la Adjudicación del Contrato	Notificación de la adjudicación del contrato publicada tal como se describe en los párrafos 5.93 a 5.95 de las Regulaciones de Adquisiciones.
Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato	Notificación que se envía a los Licitantes/Proponentes para comunicarles la intención de adjudicar el contrato, tal como se expone en los párrafos 5.72 a 5.77 de las Regulaciones de Adquisiciones.
Oferta	Oferta presentada por una empresa o una asociación temporal en respuesta a una Solicitud de Ofertas para el suministro de los Bienes, las Obras o los Servicios Distintos de los de Consultoría que se requieran.
Plazo Suspensivo	Período posterior a la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato, tal como se describe en los párrafos 5.78 a 5.80 de las Regulaciones de Adquisiciones.
Política de Adquisiciones	Política del Banco: Adquisiciones en Operaciones de Financiamiento para Proyectos de Inversión y Otros Asuntos Relacionados con las Adquisiciones Operacionales.
Postulante	Empresa o APCA que presenta una Solicitud en respuesta a una invitación a participar en un proceso de Precalificación o una Selección Inicial.
Precalificación	Proceso de preselección que puede realizarse antes de emitir una Solicitud de Ofertas para la adquisición de Bienes o la contratación de Obras o Servicios Distintos de los de Consultoría.
Prestatario	Prestatario o receptor del financiamiento para proyectos de inversión; puede incluir a cualquier otra entidad subordinada que participe en la ejecución de un proyecto de inversión financiado por este medio.
Proponente	Entidad individual o APCA que presenta una Propuesta para el suministro de Bienes, Obras y Servicios Distintos de los de Consultoría en respuesta a una Solicitud de Propuestas.
Propuesta	Oferta presentada en respuesta a una Solicitud de Propuestas, que puede incluir o no el precio, elaborada por una parte interesada en suministrar Bienes, Obras, Servicios Distintos de los de Consultoría o Servicios de Consultoría a otra parte.

Sigla/término	Denominación completa/definición
Regulaciones de Adquisiciones	Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios de Financiamiento para Proyectos de Inversión, elaboradas por el Banco Mundial.
SDO	Solicitud de Ofertas como método de selección.
SDP	Solicitud de Propuestas como método de selección.
Selección Inicial	Proceso de preselección que se realiza antes de emitir una Solicitud de Propuestas para la adquisición de Bienes o la contratación de Obras o Servicios Distintos de los de Consultoría.
Solicitud	Documento presentado por un Postulante en respuesta a una invitación a participar en un proceso de Precalificación o una Selección Inicial.
VfM	Sigla en inglés del término *"Value for Money"* que significa la relación calidad-precio óptima.

Índice

Sección I. Introducción 1

Objetivo 1

Tratamiento de los reclamos vinculados con las adquisiciones 1

Sección II. Requisitos de los reclamos sobre adquisiciones 3

Los cuatro requisitos fundamentales 3

¿Quiénes pueden presentar un reclamo? 3

¿En qué circunstancias? 4

¿Cuándo debe presentarse un reclamo vinculado con las adquisiciones? 5

Pasos y medidas relacionados con la decisión de adjudicar el contrato 6

¿Qué información debe incluirse? 12

Presentación de un reclamo vinculado con las adquisiciones 14

Plazos del Prestatario para tratar reclamos vinculados con las adquisiciones 14

Respuesta del Prestatario a un reclamo vinculado con las adquisiciones 15

Medidas aplicables cuando se hace lugar a un reclamo sobre adquisiciones 15

Contratos sujetos al examen previo del Banco 16

Reclamos sobre adquisiciones en los que se denuncia fraude o corrupción 16

Anexo I: Funciones y responsabilidades 17

Anexo II. Lista de verificación para los reclamos vinculados con las adquisiciones 21

Anexo III. Modelo de reclamo vinculado con las adquisiciones 22

Sección I. Introducción

Objetivo

En esta guía sobre adquisiciones se ofrece una reseña del mecanismo de examen de reclamos del Banco Mundial (el Banco). Aquí se explican los conceptos clave y se describe el proceso para presentar y examinar reclamos en relación con contratos en los que deben utilizarse los documentos estándar de adquisiciones (DEA) del Banco. Cuando el Banco no haya emitido un DEA aplicable, el Prestatario deberá usar **documentos de adquisiciones y condiciones contractuales reconocidas internacionalmente y que el Banco considere aceptables.** Esta guía no es de carácter obligatorio y tiene fines exclusivamente orientativos.

Si desea obtener detalles específicos, incluidos los requisitos de carácter obligatorio que rigen los reclamos vinculados con las adquisiciones, consulte los párrafos 3.26 a 3.31 y el anexo III del documento *Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios de Financiamiento para Proyectos de Inversión* (Regulaciones de Adquisiciones) del Banco.

Tratamiento de los reclamos vinculados con las adquisiciones

En las Regulaciones de Adquisiciones se establece el tratamiento que debe darse a los reclamos vinculados con las adquisiciones. Este proceso se ajusta a las regulaciones y los procedimientos aplicables a las circunstancias específicas de las adquisiciones. Hay tres situaciones posibles.

1. **Reclamos vinculados con contratos en los que deben utilizarse los DEA del Banco**

   Los reclamos originados en contratos en los que deben utilizarse los DEA del Banco se denominan "reclamos vinculados con las adquisiciones". Esta guía se centra únicamente en estos tipos de reclamos.

2. **Reclamos vinculados con contratos celebrados al amparo de arreglos alternativos para las adquisiciones**

   Los arreglos alternativos para las adquisiciones se describen en el párrafo 2.4 de las Regulaciones de Adquisiciones. En estos casos, el Banco puede seguir y aplicar las regulaciones y los procedimientos de adquisiciones de (cualquiera de las siguientes opciones es adecuada):

   (a) el organismo o la organización multilateral o bilateral que asuma la función de liderazgo en la actividad de adquisiciones;

   (b) el organismo o la entidad del Prestatario que lleve adelante las adquisiciones.

3. **Reclamos vinculados con contratos supeditados a procedimientos de adquisiciones nacionales**

   Un reclamo sobre adquisiciones originada en un contrato supeditado a adquisiciones nacionales se rige por un conjunto diferente de regulaciones y procedimientos. Los procesos de adquisiciones del país se describen en los párrafos 5.3 a 5.6 de las Regulaciones de Adquisiciones. El Prestatario debe contar con un mecanismo eficaz de gestión de reclamos para poder usar sus propios procedimientos en el marco de una adquisición abierta y competitiva nacional financiada por el Banco.

Nota: Esta guía se refiere únicamente a la primera situación, es decir, a los reclamos sobre las adquisiciones relacionadas con contratos en los que deben utilizarse los DEA del Banco.

Sección II. Requisitos de los reclamos sobre adquisiciones

Los reclamos sobre adquisiciones que surgen de los contratos en los que deben utilizarse los DEA del Banco se describen en detalle en el anexo III de las Regulaciones de Adquisiciones.

Los cuatro requisitos fundamentales

Hay cuatro requisitos fundamentales que debe cumplir la parte que desee presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones (anexo II):

(a) **¿Quiénes pueden presentar un reclamo?** La parte que desee presentar el reclamo debe reunir los requisitos para poder hacerlo. Conforme a las Regulaciones de Adquisiciones, solamente las "partes interesadas" están en condiciones de presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones.

(b) **¿En qué circunstancias?** Las circunstancias que dan origen al reclamo deben ser pertinentes para las adquisiciones. En las Regulaciones de Adquisiciones se describen las tres circunstancias que pueden dar origen a reclamos vinculados con las adquisiciones.

(c) **¿Cuándo debe presentarse el reclamo?** Los reclamos vinculados con las adquisiciones deben presentarse oportunamente. En las Regulaciones de Adquisiciones se establecen los plazos límite que se aplican a la presentación de este tipo de reclamos.

(d) **¿Qué información debe incluirse?** El reclamo vinculado con las adquisiciones debe contener toda la información (el contenido) que se describe en las Regulaciones de Adquisiciones. Esta información debe proporcionarse al momento de la presentación de este tipo de reclamos.

¿Quiénes pueden presentar un reclamo?

En el caso de las adquisiciones en las que deban utilizarse los DEA del Banco, únicamente las partes interesadas pueden presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones.

Por "parte interesada" se entiende:

(a) un potencial participante en una oportunidad de adquisiciones o

(b) un participante real.

Que una parte interesada sea un participante potencial o real dependerá de la etapa en la que se encuentre el proceso de adquisiciones al momento en que se origine el reclamo sobre las adquisiciones, y de la medida, si la hubiere, que haya tomado la parte interesada.

En el siguiente cuadro se describen ejemplos de partes interesadas.

Parte interesada	Descripción
Un potencial participante	Empresa/persona que tenga interés en participar de la oportunidad de adquisiciones, pero que aún no haya presentado una respuesta a dicha oportunidad. Ejemplo:

	- Un potencial Postulante, Licitante, Proponente o Consultor que esté interesado en presentar una solicitud, oferta o propuesta, en un proceso de Precalificación, Selección Inicial, Solicitud de Ofertas/Solicitud de Propuestas, pero que aún no lo haya hecho.
Un participante real	Una empresa/persona que ya haya presentado una solicitud/oferta/propuesta en respuesta a una oportunidad de contratación. Ejemplos: - Un Postulante que ha presentado una Solicitud para una Precalificación o una Selección Inicial. - Un Licitante, Proponente o Consultor que ha presentado una Oferta o Propuesta.

Cuadro I: Ejemplos de partes interesadas

Nota: A los efectos de esta guía, el término "**respuesta**" se utiliza de manera genérica para describir la presentación de una Solicitud, Oferta o Propuesta.

¿En qué circunstancias?

Hay tres circunstancias en las cuales puede presentarse un reclamo vinculado con las adquisiciones:

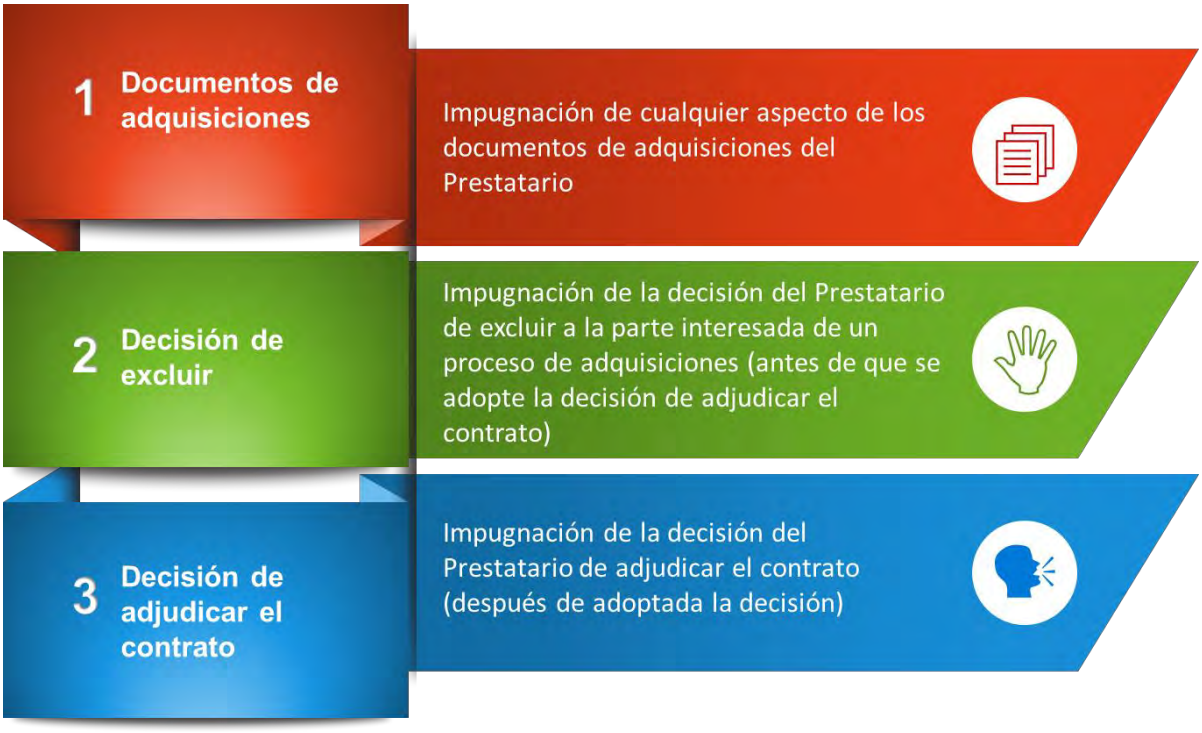

Gráfico I: Circunstancias en las cuales puede presentarse un reclamo vinculado con las adquisiciones

1. **Impugnación de documentos de adquisiciones**

   En esta circunstancia, el reclamante puede intentar impugnar los documentos de adquisiciones. Esto significa que el reclamo surge a partir de una inquietud o un inconveniente relacionado, por ejemplo, con alguno de los siguientes documentos:

   (a) documento de Precalificación,
   (b) documento de Selección Inicial,
   (c) Solicitud de Ofertas o Solicitud de Propuestas,
   (d) una enmienda a cualquiera de los documentos enumerados anteriormente.

2. **Impugnación de la decisión de excluir** con anterioridad a la adjudicación del contrato

   En esta circunstancia, el reclamante puede intentar impugnar la decisión del Prestatario de excluirlo de un proceso de adquisiciones antes de que se tome la decisión de la adjudicación del contrato. Algunos ejemplos son:

   (a) no resultar precalificado en una Precalificación,
   (b) no quedar seleccionado en una Selección Inicial,
   (c) ser eliminado de un proceso de adquisiciones de varias etapas.

3. **Impugnación de la decisión de adjudicar el contrato**

   En esta circunstancia, el reclamante puede intentar impugnar la decisión del Prestatario de adjudicar el contrato. Este reclamo vinculado con las adquisiciones solo puede presentarse luego de que el reclamante haya recibido de parte del Prestatario la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato.

¿Cuándo debe presentarse un reclamo vinculado con las adquisiciones?

Los reclamos vinculados con las adquisiciones deben presentarse oportunamente. Esto dependerá de las circunstancias que hayan dado origen a este tipo de reclamos.

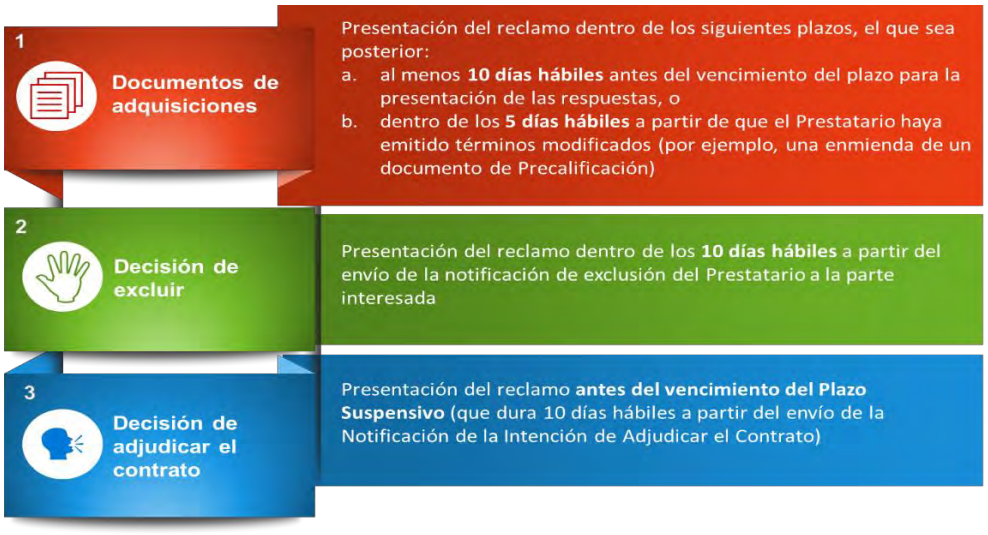

Gráfico II: Plazos para la presentación de reclamos vinculados con las adquisiciones

Pasos y medidas relacionados con la decisión de adjudicar el contrato

En relación con un reclamo sobre las adquisiciones en la cual se busque impugnar la decisión de adjudicar, existen determinados procedimientos que el reclamante debe tener en cuenta:

(a) Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato
(b) Plazo Suspensivo
(c) Explicaciones por parte del Prestatario
(d) Notificación de la Adjudicación del Contrato
(e) Explicaciones por parte del Banco

1. Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato

Una vez que el Prestatario haya decidido a quién se adjudicará el contrato, deberá proporcionar de inmediato y simultáneamente, a través del medio más rápido disponible, a cada Licitante/Proponente que haya presentado una Oferta/Propuesta (salvo los Licitantes/Proponentes que anteriormente hayan recibido una notificación de exclusión del proceso) una notificación por escrito de su intención de adjudicar el contrato al Licitante/Proponente seleccionado. Esta notificación se denomina "Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato" y debe incluir la siguiente información:

(a) el nombre y la dirección del Licitante/Proponente seleccionado, a quien se adjudicará el contrato;
(b) el precio del contrato (o, en el caso de que la Oferta/Propuesta seleccionada se haya determinado en función de criterios de calificación, el precio del contrato y el puntaje combinado total) del Licitante/Proponente seleccionado;
(c) los nombres de todos los Licitantes/Proponentes que hayan presentado Ofertas/Propuestas, y sus precios como fueron leídos en voz alta y como fueron evaluados;
(d) una declaración de las razones por las cuales no se seleccionó la Oferta/Propuesta del destinatario de la notificación;

(e) instrucciones sobre cómo solicitar explicaciones o presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones durante el Plazo Suspensivo;
(f) la fecha de vencimiento del Plazo Suspensivo.

Al proporcionar la información mencionada, el Prestatario no debe divulgar ninguna otra información confidencial o de dominio privado del Licitante/Proponente, como desglose de costos, secretos comerciales, procesos y técnicas de fabricación u otra información comercial o financiera de carácter confidencial.

En el caso de los servicios de consultoría, luego de que el consultor seleccionado haya firmado con sus iniciales la versión preliminar del contrato negociado, el Prestatario deberá proporcionar, de inmediato y simultáneamente a cada consultor cuya Propuesta Financiera se haya abierto la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato al consultor con quien haya negociado satisfactoriamente el contrato.

2. Plazo Suspensivo

A fin de brindar a los Licitantes/Proponentes/Consultores no seleccionados tiempo suficiente para examinar la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato y evaluar si solicitarán o no una explicación, o si presentarán o no un reclamo vinculado con las adquisiciones, las Regulaciones de Adquisiciones contemplan un Plazo Suspensivo. El Prestatario no debe adjudicar el contrato dentro del Plazo Suspensivo, que tiene una duración de diez (10) días hábiles contados a partir del envío de la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato. Sin embargo, el Plazo Suspensivo no se aplicará en las siguientes circunstancias:

(a) cuando se haya presentado una única Oferta/Propuesta en un proceso abierto y competitivo;

(b) cuando el Prestatario haya llevado a cabo una selección directa;

(c) en el caso de un contrato con entregas sucesivas al amparo de un Convenio Marco;

(d) si la licitación es el resultado de una Situación de Emergencia reconocida por el Banco.

3. Explicaciones por parte del Prestatario

Durante el Plazo Suspensivo, una parte interesada tiene tres (3) días hábiles (a partir de la recepción de la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato) para solicitar explicaciones al Prestatario. Este debe brindar la información solicitada en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de recepción de la solicitud.

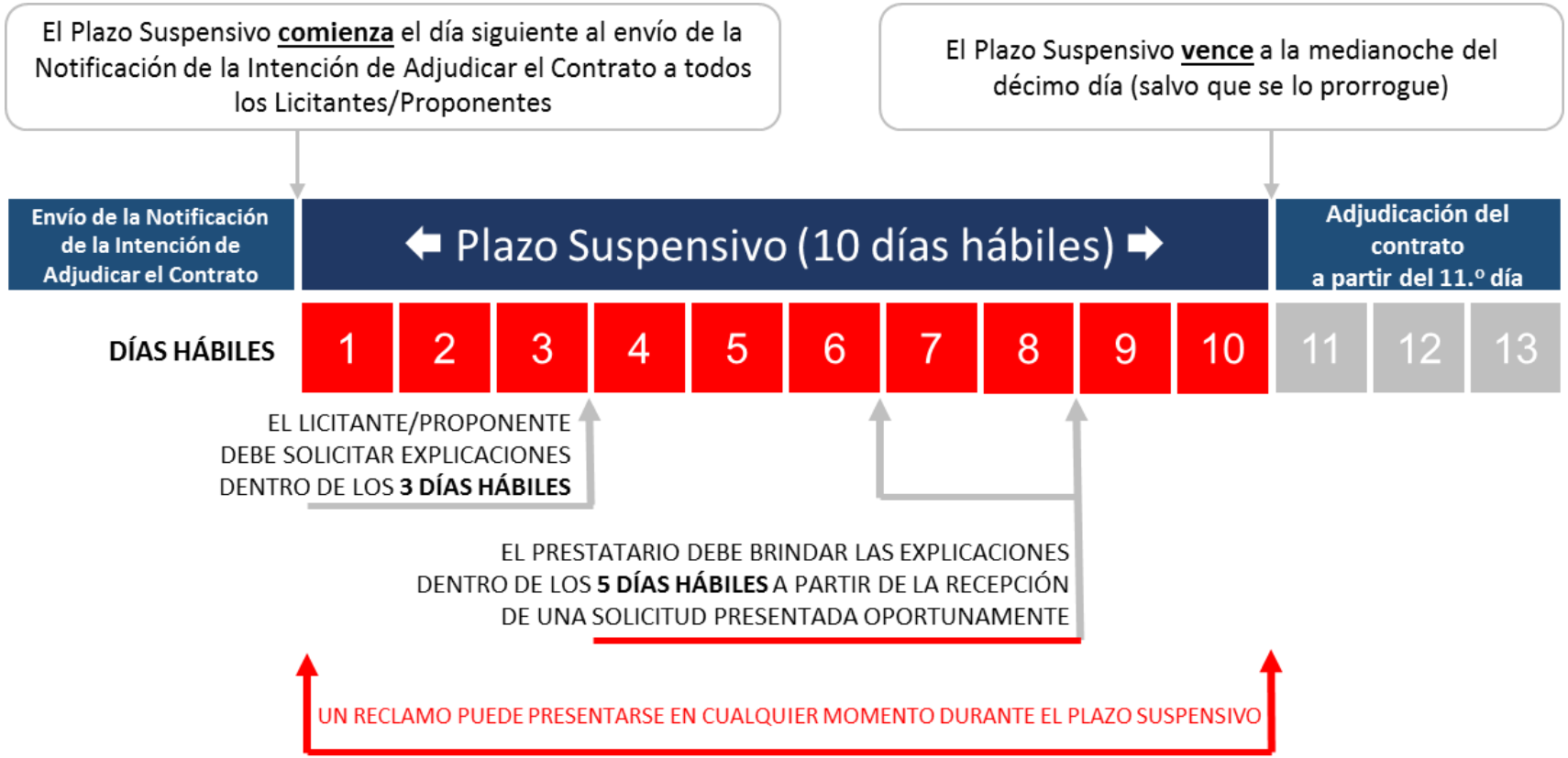

Gráfico III: Diagrama del Plazo Suspensivo

Prórroga del Plazo Suspensivo

Si existen motivos justificables, el Prestatario podrá brindar las explicaciones luego de transcurrido el plazo de cinco (5) días hábiles. De ocurrir esto, el Plazo Suspensivo se prorrogará de manera automática cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de las últimas explicaciones. Deberá informarse la prórroga del Plazo Suspensivo a todos los Licitantes/Proponentes/Consultores de inmediato y a través del medio más rápido disponible.

Gráfico IV: Ejemplo de prórroga del Plazo Suspensivo

Solicitud de explicaciones tardía

Una solicitud de explicaciones se considera tardía cuando el Licitante/Proponente envía una solicitud de explicaciones que el Prestatario recibe fuera del plazo de tres (3) días hábiles. El Prestatario igualmente estará obligado a brindar las explicaciones solicitadas, pero podrá hacerlo "tan pronto como sea posible", y normalmente dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la publicación de la Notificación de la Adjudicación del Contrato. Una solicitud de explicaciones tardía no afecta el Plazo Suspensivo ni la capacidad del Prestatario de avanzar con el proceso de adquisiciones mientras prepara las explicaciones.

Gráfico V: Ejemplo de solicitud de explicaciones tardía

Un reclamo sobre las adquisiciones en relación con la decisión de adjudicar el contrato puede presentarse en cualquier momento dentro del Plazo Suspensivo o de la prórroga del Plazo Suspensivo, si la hubiera. No es necesario que la parte interesada haya solicitado ni recibido explicaciones para poder presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones.

4. Notificación de la Adjudicación del Contrato

Al cabo del Plazo Suspensivo, si no se ha recibido ningún reclamo vinculado con las adquisiciones, el Prestatario podrá proceder a adjudicar el contrato. Si se ha recibido un reclamo de este tipo, el Prestatario deberá dar respuesta primero al reclamo para proceder a la adjudicación.

Para adjudicar el contrato, el Prestatario envía una Notificación de la Adjudicación del Contrato al Licitante/Proponente/Consultor seleccionado. En un plazo de diez (10) días hábiles del envío de esta notificación, el Prestatario debe poner a disposición del público una Notificación de la Adjudicación del Contrato. Esta notificación se publica en el sitio web con acceso gratuito del Prestatario o, si no se encontrara disponible, en al menos un periódico de circulación nacional del país del Prestatario, o en el boletín oficial y en UNDB en línea y, en los casos en que el contrato esté sujeto al examen previo del Banco, en el sitio web externo del Banco. En esta notificación se brindan detalles de la licitación y la adjudicación del contrato.

5. Explicaciones por parte del Banco

Si, tras la publicación de la Notificación de la Adjudicación del Contrato, un Licitante/Proponente/Consultor no ha recibido una explicación satisfactoria de parte del Prestatario sobre los motivos por los que no fue seleccionado, podrá solicitar una reunión con el Banco. Al igual que en las explicaciones del Prestatario, esta reunión se limitará a analizar la Oferta/Propuesta del Licitante/Proponente/Consultor. No está permitido analizar las Ofertas/Propuestas de los competidores.

¿Qué información debe incluirse?

Al presentar un reclamo, el reclamante debe proporcionar toda la información que se detalla en el siguiente cuadro, además de otros datos que puedan resultar pertinentes.

Información	Descripción
La identidad del reclamante	Se debe incluir el nombre de la "parte interesada", es decir, el Postulante/Licitante/Proponente/Consultor, ya sea potencial o real.
Detalles de contacto	Se deben brindar detalles sobre cómo comunicarse con el reclamante, incluidos su número de teléfono y dirección de correo electrónico. En el caso de Postulantes/Licitantes/Proponentes/Consultores reales, se debe incluir el nombre del representante autorizado que se haya consignado en la solicitud/oferta/propuesta. Si el nombre fuera diferente a los efectos del reclamo, se lo deberá indicar en el reclamo.

Dirección	Por "dirección" se entiende la dirección postal/de correo del reclamante.
Se debe especificar por qué el reclamante es una "parte interesada".	Es decir, se debe identificar que el reclamante es una "parte interesada" (consultar la sección "¿Quiénes pueden presentar un reclamo?"). Se debe aclarar si el reclamante es un participante potencial o real en una oportunidad de adquisiciones.
Se deben identificar el proyecto específico, el número de referencia y la etapa en la que se encuentra el proceso de adquisiciones.	Se debe especificar el contrato/la actividad de adquisiciones con que se relaciona el reclamo. Se trata del nombre y el número de referencia que figuran en los documentos de adquisiciones del Prestatario o en el anuncio de adquisiciones. Se debe identificar la etapa en la que se encuentra el proceso de adquisiciones, por ejemplo: • La invitación a la Precalificación se ha publicitado y cierra el día *[insertar la fecha]*, o • La Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato se envió el día *[insertar la fecha]*.
Comunicaciones previas	Es importante señalar al Prestatario cualquier comunicación previa que el reclamante haya mantenido con él en relación con las cuestiones que se plantean en el reclamo. Se deben incluir detalles sobre toda comunicación previa. Puede tratarse de un mensaje de correo electrónico, una carta, una reunión o explicaciones recibidas. Se deben especificar las cuestiones que se analizaron en la comunicación. Cuando sea posible, se debe adjuntar una copia de la comunicación correspondiente.
Naturaleza del reclamo vinculado con las adquisiciones	Se debe especificar la naturaleza del reclamo vinculado con las adquisiciones y las consecuencias adversas percibidas. Esto significa describir los hechos y las circunstancias que motivaron el reclamo, y la naturaleza del reclamo, el problema, la inquietud o las consecuencias adversas que presuntamente se hayan producido.
Fundamentos del reclamo vinculado con las adquisiciones	Se debe identificar la violación de los términos o la incongruencia pertinente, así como la sección, el párrafo o el apéndice del documento de adquisiciones o de las Regulaciones de Adquisiciones que presuntamente se ha violado o respecto del cual existe una incongruencia.
Toda otra información	Opcional: El reclamante podrá incluir toda otra información que considere pertinente.

Cuadro II: Contenido que debe incluirse en el reclamo

Nota: El anexo III de esta guía incluye un modelo de carta para presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones.

Presentación de un reclamo vinculado con las adquisiciones

A fin de garantizar que un reclamo vinculado con las adquisiciones se reciba dentro del plazo establecido, este deberá presentarse directamente al Prestatario (por lo general, es la entidad que lleva adelante el proceso de adquisiciones y que ha emitido el anuncio de adquisiciones). En los documentos de adquisiciones se establecen los detalles de la entidad/persona a quien deben dirigirse los reclamos.

Los reclamos vinculados con las adquisiciones que se envíen al Banco serán reenviados al Prestatario. Durante este proceso, el Banco no se responsabiliza de garantizar que los reclamos se reciban dentro del plazo establecido.

Los reclamos vinculados con las adquisiciones deben presentarse por escrito. La presentación debe realizarse a través del medio más rápido disponible, por ejemplo, por carta, correo electrónico o fax, o a través del sistema electrónico de adquisiciones del Prestatario, si corresponde.

Plazos del Prestatario para tratar reclamos vinculados con las adquisiciones

Cuando un reclamo vinculado con las adquisiciones cumple con todos los requisitos fundamentales estipulados, el Prestatario lo examinará y emitirá una respuesta dentro de los plazos que se detallan en el siguiente cuadro. Sin embargo, en el caso de que un reclamo no cumpla con todos los requisitos, el Prestatario no estará obligado a resolverlo de acuerdo con los plazos detallados, aunque se recomienda que lo haga dentro de un plazo razonable.

Gráfico VI: Plazos del Prestatario para tratar reclamos vinculados con las adquisiciones

Respuesta del Prestatario a un reclamo vinculado con las adquisiciones

Para resolver un reclamo vinculado con las adquisiciones, el Prestatario llevará a cabo un examen oportuno y profundo de toda la documentación pertinente, así como de los hechos y las circunstancias relativos al reclamo.

El Prestatario debe proporcionar información suficiente en su respuesta al reclamante. Para ser considerada suficiente, la información deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

(a) **Exposición de los inconvenientes**: Una descripción clara y concisa de los inconvenientes planteados por el reclamante que deben ser resueltos.

(b) **Hechos y pruebas**: Una descripción clara y concisa de los hechos y las pruebas que, en opinión del Prestatario, son pertinentes para la resolución del reclamo vinculado con las adquisiciones. Los hechos y las pruebas deben presentarse en forma narrativa y organizarse en torno a los inconvenientes planteados.

(c) **Decisión y fundamentos de la decisión**: Una declaración precisa donde se explique la decisión del Prestatario. Debe incluir los fundamentos de la decisión, por ejemplo, la interpretación de los hechos realizada por el Prestatario, o citas de fragmentos específicos de las Regulaciones de Adquisiciones o de una disposición de un DEA.

(d) **Análisis**: Una explicación de los fundamentos de la decisión. Debe describir por qué los hechos, las circunstancias y la evidencia sustentan la decisión adoptada. En esta explicación debe identificarse y tratarse cada una de las preguntas que deben responderse para llegar a la decisión.

(e) **Conclusión**: Una declaración clara de la resolución del reclamo vinculado con las adquisiciones y una descripción de los próximos pasos que deben seguirse, si corresponde.

El requisito de que el Prestatario proporcione información suficiente está limitado por su obligación de mantener la confidencialidad de cierta información que se le suministra, de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 5.19 (Información confidencial) y 5.20 (Difusión de información sobre la evaluación) de las Regulaciones de Adquisiciones. Esto puede incluir preservar la confidencialidad y la privacidad de la información de los demás Postulantes/Licitantes/Proponentes/Consultores, lo que abarca la información comercial y financiera y los secretos comerciales, conforme a lo solicitado por los Postulantes/Licitantes/Proponentes/Consultores en sus respectivas Solicitudes/Ofertas/ Propuestas.

Medidas aplicables cuando se admite un reclamo sobre adquisiciones

Cuando se admite un reclamo vinculado con las adquisiciones, el Prestatario generalmente adopta una o más de las medidas que se indican a continuación.

Gráfico VII: Medidas que pueden adoptarse cuando se hace lugar a un reclamo vinculado con las adquisiciones

Contratos sujetos al examen previo del Banco

En el caso de los contratos sujetos a examen previo, se aplican procesos adicionales entre el Banco y el Prestatario. Estos pueden incluir, por ejemplo, la obligación del Prestatario de informar al Banco sobre el reclamo vinculado con las adquisiciones y proporcionarle todos los documentos y la información pertinentes. Asimismo, el Prestatario deberá obtener la confirmación del Banco de que los reclamos se han resuelto satisfactoriamente. Estos procesos adicionales se describen en los anexos II y III de las Regulaciones de Adquisiciones.

Reclamos sobre adquisiciones en los que se denuncia fraude o corrupción

El Banco exige la aplicación y el cumplimiento de sus directrices de lucha contra la corrupción. Estas se detallan en el anexo IV de las Regulaciones de Adquisiciones.

Un reclamo vinculado con las adquisiciones que incluya acusaciones de fraude o corrupción puede requerir un tratamiento especial. Cuando se plantee este tipo de reclamo, se realizará una consulta entre el Prestatario y el Banco para determinar las medidas adicionales que puedan ser necesarias.

Anexo I: Funciones y responsabilidades

Funciones y responsabilidades del Prestatario

(a) Proporcionar información oportuna y suficiente a los Postulantes/Licitantes/ Proponentes/Consultores. Esto incluye la información ofrecida en la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato y las explicaciones. Los Postulantes/Licitantes/ Proponentes/ Consultores deben poder entender los fundamentos de la decisión del Prestatario y adoptar una decisión informada acerca de la necesidad de presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones.

(b) Acusar recibo de inmediato de los reclamos vinculados con las adquisiciones.

(c) Resolver los reclamos vinculados con las adquisiciones sin demora y con justicia.

(d) Proteger la confidencialidad y la privacidad de la información de los demás Postulantes/ Licitantes/Proponentes/Consultores, incluida su información comercial y financiera, y sus secretos comerciales.

(e) Mantener registros completos de todas las explicaciones, así como de los reclamos y su resolución.

(f) En el caso de los contratos sujetos al examen previo del Banco:

i. informar al Banco a la brevedad sobre todo reclamo presentado y proporcionarle una copia de toda la documentación e información pertinentes,

ii. consultar con el Banco de inmediato y abiertamente a lo largo del análisis del reclamo y el proceso de resolución.

Para obtener una explicación completa, consulte el párrafo 3.7 del anexo III de las Regulaciones de Adquisiciones.

Funciones y responsabilidades de los Postulantes/Licitantes/Proponentes/Consultores

(a) Cumplir los requisitos relativos al contenido del reclamo y los plazos para su presentación (consulte los párrafos 2.4 y 3.1 del anexo III de las Regulaciones de Adquisiciones).

(b) Familiarizarse con las disposiciones del documento de adquisiciones (por ejemplo, documento de Precalificación/Selección Inicial, documento de Solicitud de Ofertas (SDO)/Solicitud de Propuestas (SDP) u otro documento), así como de las Regulaciones de Adquisiciones, a fin de entender las normas que rigen el proceso de adquisiciones.

(c) Presentar oportunamente una solicitud de explicaciones, si así se desea.

(d) Presentar el reclamo dentro del plazo permitido y ante la entidad/el oficial designado a tal efecto (según se describe en el documento de adquisiciones).

(e) Asegurarse de que el reclamo presentado sea lo más específico posible en lo que respecta a lo siguiente:

i. explicación de los inconvenientes o las inquietudes del Postulante/Licitante/ Proponente/Consultor;

ii. la presunta violación de las normas de adquisiciones aplicables (por ejemplo, las Regulaciones de Adquisiciones, o el documento de SDO/SDP, etc.).

Para obtener una explicación completa, consulte el párrafo 3.8 del anexo III de las Regulaciones de Adquisiciones.

Funciones y responsabilidades del Banco Mundial

(a) Asegurarse de que todo reclamo dirigido al Banco se remita sin demora al Prestatario para que este lo analice y resuelva. No obstante, los reclamantes son responsables de presentar sus quejas directamente al Prestatario dentro de los plazos establecidos.

(b) En el caso de los contratos sujetos al examen previo del Banco, considerar oportunamente las medidas que proponga el Prestatario, entre ellas, con respecto a la realización de una reunión informativa o a su contenido, la denegación del reclamo, o la adopción de medidas para corregir las irregularidades identificadas en este.

(c) Salvo para acusar recibo del reclamo, no interactuar ni comunicarse con ningún Postulante/Licitante/Proponente/Consultor durante el proceso de evaluación y examen hasta la publicación de la Notificación Pública de Adjudicación.

Para obtener una explicación completa, consulte el párrafo 3.9 del anexo III de las Regulaciones de Adquisiciones y el anexo II de la política del Banco Adquisiciones en Operaciones de Financiamiento para Proyectos de Inversión y Otros Asuntos Relacionados con las Adquisiciones Operacionales".

Anexo II. Lista de verificación para los reclamos vinculados con las adquisiciones

Los Prestatarios únicamente están obligados a considerar un reclamo de manera rápida y justa si este cumple con los cuatro requisitos fundamentales:

Requisitos fundamentales	Regulaciones de Adquisiciones, anexo III
1. Quiénes pueden presentar un reclamo	párrafo 2.2
2. En qué circunstancias	párrafo 3.1
3. Cuándo debe presentarse un reclamo	párrafos 2.3 y 3.1
4. Qué información debe incluirse	párrafo 2.4

Anexo III. Modelo de reclamo vinculado con las adquisiciones

Los reclamantes podrán usar el siguiente modelo de carta al presentar un reclamo vinculado con las adquisiciones. Sin embargo, deberán modificar el contenido a fin de reflejar las circunstancias particulares de su reclamo.

El texto en rojo se incluye para ayudar al reclamante a redactar la carta. Debe eliminarse antes de presentar el reclamo.

[Membrete del reclamante, que incluye: nombre comercial, dirección comercial (dirección postal) y dirección (si fuera diferente de la dirección postal)]

Atención: [insertar el nombre completo de la persona, si corresponde]

Cargo: [insertar el cargo]

Organismo: [indicar el nombre del organismo del Contratante/Comprador/Cliente]

Dirección de correo electrónico: [indicar la dirección de correo electrónico]

Número de fax: [indicar el número de fax] *[eliminar si no corresponde]*

[*Fecha*]

Estimado [*nombre del representante del organismo del Contratante/Comprador*]:

Reclamo vinculado con las adquisiciones

Proyecto de adquisiciones: *[indicar el nombre del proyecto de adquisiciones]*
Referencia del proyecto: *[indicar el número de referencia del proyecto]*
Organismo: *[indicar el nombre de la entidad del Prestatario que lleva adelante el proceso de adquisiciones]*

En nombre de *[indicar el nombre del reclamante]*, nos dirigimos a usted para plantear un reclamo en relación con el proceso de adquisiciones anteriormente consignado.

Etapa actual del proceso de adquisiciones

Actualmente, el proceso de adquisiciones se encuentra en *[describir la etapa en la cual se encuentra el proceso de adquisiciones]*.

Interés en la presentación del reclamo

El reclamante es una parte interesada en el proceso de adquisiciones. El reclamante es **(ELEGIR LA OPCIÓN QUE CORRESPONDA: OPCIÓN 1** [un potencial participante en esta oportunidad de adquisiciones y está interesado en *{presentar una solicitud para Precalificación/Selección Inicial}* o *{presentar una Oferta/Propuesta}*] **U OPCIÓN 2** [un participante real de esta oportunidad de adquisiciones y ha presentado *{una solicitud para Precalificación/Selección Inicial}* o *{una Oferta/Propuesta}* el *{indicar la fecha}*]).

Comunicaciones previas

(Se debe describir toda comunicación previa que se haya mantenido con el Prestatario en relación con el asunto del reclamo, identificar a las personas con quienes haya tratado y adjuntar copias de mensajes de correo electrónico, cartas o documentos. Si no ha habido ningún intercambio previo de correspondencia, indicarlo) *[No ha habido ningún intercambio previo de correspondencia en relación con el presente reclamo].*

Explicaciones (incluir esta sección únicamente si el reclamo está relacionado con la decisión de adjudicar el contrato)

El reclamante ha solicitado y recibido explicaciones. La reunión en la que se brindaron las explicaciones tuvo lugar el *[indicar la fecha]*. Durante la reunión, se proporcionó la siguiente información *[enumerar la información clave que se haya suministrado en la reunión en la que recibió las explicaciones].*

O

El reclamante no ha solicitado explicaciones.

Naturaleza del reclamo

El propósito del presente reclamo es impugnar **(Describa la naturaleza del reclamo. Debe enmarcarse dentro de alguna de las siguientes categorías).** *[Los documentos de adquisiciones del Prestatario/la decisión del Prestatario de excluir al reclamante de un proceso de adquisiciones con anterioridad a la adjudicación del contrato/la decisión del Prestatario de adjudicar el contrato].*

Los hechos y las circunstancias pertinentes que motivaron el presente reclamo son **(Describir, en orden cronológico, los hechos y las circunstancias que motivaron el reclamo).**

Las consecuencias adversas generadas por estos hechos son **(Describir la naturaleza de las consecuencias adversas).**

Fundamentos de la impugnación

Los fundamentos para la presentación de este reclamo son **(Identificar la violación de términos y la incongruencia pertinente, y la sección, el párrafo o el apéndice correspondiente del documento de adquisiciones o las Regulaciones de Adquisiciones que presuntamente se ha violado o respecto del cual existe una incongruencia).**

Documentos

Para respaldar el presente reclamo, adjuntamos los siguientes documentos:

1. *[indicar el nombre y la fecha (si la tuviera) del documento, y adjuntarlo a la carta]*
2. *[indicar el nombre del documento, y adjuntarlo a la carta]*

(*Si no desea adjuntar ningún documento, indicar lo siguiente)* *[No contamos con ningún documento que permita respaldar el reclamo].*

Otra información

Lo que sigue a continuación es información pertinente para el presente reclamo: ***(Describir toda otra información que se considere pertinente a los efectos del reclamo)***.

Tenga a bien acusar recibo del presente reclamo. Quedamos a la espera de su respuesta completa en los plazos establecidos.

Atentamente,

[Detalles del Licitante/Postulante/Proponente/Consultor]
Nombre: *[insertar el nombre completo]*
Cargo: [indicar]
Dirección: *[indicar la dirección del representante autorizado]*
Números de teléfono/fax: *[indicar los números de teléfono/fax del representante autorizado]*
Dirección de correo electrónico: *[indicar la dirección de correo electrónico del representante autorizado]*

Para obtener información adicional sobre el Marco de Adquisiciones del Banco Mundial, incluidos los DEA, guías, informes y materiales de capacitación y cursos electrónicos, visite www.worldbank.org/procurement.

BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF