



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
DEL DISTRITO FEDERAL**

TRANSPARENCIA EN ADQUISICIONES

DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

GABRIELA CUEVAS BARRON.

24 DE OCTUBRE DE 2008



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL "RECONOCIMIENTO A INNOVACIONES Y MEJORAS EN LAS PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA DE LOS ENTES PÚBLICOS DEL DISTRITO FEDERAL", EJERCICIO 2008. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD	LUGAR Y FECHA
 <hr/> <p>Gabriela Cuevas Barron</p>	<p>México D.F. a 24 de octubre de 2008</p>



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

ÍNDICE

Resumen ejecutivo _____	1
Portal de Adquisiciones en la Delegación Miguel Hidalgo _____	4
Esquema del proceso del Portal de Adquisiciones _____	6
Anexo 1.- Boletín de Prensa.	
Anexo 2.- Presentación del Portal de Adquisiciones.	

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

RESUMEN EJECUTIVO

REPORTE DE ACCIONES EN MARCHA

a) Tema y problema que atendió.

A partir de mayo de 2007, la Dirección General de Administración de la Delegación Miguel Hidalgo puso en operación el Portal de Adquisiciones para la compra de bienes y contratación de servicios por adjudicación directa. Esta herramienta hace el proceso más eficiente, ágil, abierto, transparente y confiable, además de reducir costos tanto en el proceso administrativo de adquisiciones como en los precios que se obtienen como resultado de la competencia abierta entre proveedores.

Objetivos del portal de adquisiciones:

- Garantizar a las diferentes áreas de la Delegación que la adquisición de materiales y la contratación de servicios se realice de manera oportuna;
- Establecer un proceso de adquisiciones estandarizado y transparente;
- Erradicar prácticas corruptas y discrecionalidad en el proceso de adquisiciones que incremente la confianza de potenciales proveedores en la delegación;
- Implementar una simplificación administrativa mediante la eliminación de tramites internos y la reducción de gasto corriente;
- Reducir el costo de administrar el proceso y los precios a los que se realizan las compras del gobierno de la delegación.

La problemática a la que nos enfrentábamos se puede describir de la siguiente manera:

Debido a la operación misma de la unidad administrativa que realiza la labor de comprar los bienes materiales y contratar los servicios generales, en la que un gran porcentaje de las actividades eran presenciales entre los proveedores y prestadores de servicios y los servidores públicos adscritos a la Delegación (de todos los niveles), así como al tipo de información que se maneja directamente para realizar la función de compra y contratación, a la falta de un proceso sistematizado, actualización de los conocimientos del personal, carencia de equipo informático y los altos índices de corrupción en el manejo de los datos del presupuesto asignado y la preferencia de proveedores o prestadores de servicios recurrentes, provocaban que las adquisiciones se realizaran a un grupo muy reducido de proveedores, se limitaba la participación de proveedores y prestadores de servicios de buena fe, la posibilidad de conocer este tipo de procedimientos se reducía a conocer a los servidores públicos que hacen esta función o a la entrega de una dádiva o porcentaje de las operaciones que se formalizan a través de un contrato.

Aunado a esto se presentaban errores en la integración de los expedientes que soportan y justifican las adquisiciones de bienes materiales y contratación de servicios generales, lo que generaba la necesidad de una supervisión y control adicional a la operación misma. El tiempo de respuesta pudiese variar, de conformidad con la voluntad o discrecionalidad del responsable del procedimiento de adjudicación directa.

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

Todo esto ha estado fomentando un clima de desconfianza, hasta normal y cotidiano entre todos los proveedores y prestadores de servicios que desean formalizar contratos con la Delegación o en su caso elevan precios, toda vez que dependen de los deseos personales de los servidores públicos, que realizan esta función o en su defecto de un pago de una dádiva económica hacia esas mismas personas.

b) Acciones realizadas.

A través de este Portal, todas las personas físicas o morales que deseen vender bienes o prestar servicios a la delegación podrán registrarse en el mismo, de tal manera que se vaya generando un padrón de proveedores, registros que van generando antecedente de la misma persona que accede a él. En este portal los registrados pueden conocer las necesidades que tiene la Delegación, con el fin de lograr una interacción entre los proveedores y nuestra Delegación así como el informar a toda la ciudadanía sobre el trabajo realizado, permitiendo de esta forma ser pioneros en el uso de la tecnología para agilizar la labor que se desempeña en el área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Con esta herramienta se logra minimizar el tiempo que se invierte en el proceso que se lleva a cabo en las Adjudicaciones Directas, aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Delegación, permitiendo de la misma forma el aprovechamiento de estos mismos recursos, garantizando la transparencia y evitando la corrupción en este procedimiento, ya que al acceder a este portal y realizar ofertas, se está adquiriendo un compromiso formal que registrará el sistema creando así un historial de las participaciones, formando antecedentes y dándole formalidad de carácter legal

El Portal de Adquisiciones integra prácticas innovadoras que beneficia tanto a proveedores como a la delegación y que rompe con viejas inercias y prácticas que inhibían el uso óptimo de los recursos económicos. Asimismo introduce nuevas tecnologías que reducen el margen de error y la discrecionalidad.

c) Evidencia de lo inédito de las acciones realizadas

El portal de adquisiciones es innovador, ya que logra la realización de la contratación de la compra de bienes y prestación de servicios, con mejores sustanciales para la Delegación, ya que la ciudadanía tiene una herramienta tecnológica que hace más ágil, abierto, transparente y confiable, una actividad que tiene una percepción negativa de arriba del 80% del total de sus usuarios.

Adicionalmente reduce costos para la Delegación, ya que reduce el personal que realiza esta función pasando de 12 (doce) personas a solo dos, ya que el manejo de la herramienta informática (software) evita pasos innecesarios, elimina actividades sin valor y genera controles automáticos, que permiten supervisar totalmente de manera sencilla y rápida, la operación de las compras y contrataciones.

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

Incluso con esta herramienta se han obtenido ahorros de un 10% promedio en todas las compras menores, con referencia al año 2006, toda vez que los precios dependen en muchas ocasiones de los factores económicos nacionales y el período de financiamiento que deriva de la fecha en que se cuenta con la liquidez financiera para realizar el pago.

d) Beneficios obtenidos.

El portal de adquisiciones abarca actualmente el 100% del proceso de compra de bienes y contratación de servicios por adjudicación directa. A la fecha más de 150 personas físicas y morales cuentan con acceso al portal. En 2007 se realizaron 62 procesos de adjudicación directa a través del Portal de Adquisiciones, formalizándose un total de 47 contratos.

El nivel de satisfacción de los clientes, fue evaluado durante los primeros tres meses, encontrando que dentro de los particulares que no habían vendido bienes o prestado servicios a la Delegación, existía un nivel de satisfacción y confianza del 90%.

El portal de adquisiciones ha permitido disminuir el tiempo que se invertía en conseguir tres cotizaciones para soportar y justificar la contratación, lo que ha permitido establecer tiempos de respuesta no mayores a 10 días hábiles. La modernización administrativa se ve reflejada en la implementación de un sistema informático y un desarrollo dentro de la página web para consultas que disminuye costos y tiempos de espera.

Al reducir trámites administrativos innecesarios y tiempos de atención a las peticiones de las áreas usuarias internas por medio de la automatización y la estandarización de los procesos de adjudicación directa, se fortaleció la certeza jurídica para los proveedores y prestadores de servicios interesados en realizar negociaciones y contratos con la delegación.

Como instrumento para inhibir la corrupción, contamos con los registros de control electrónicos (fecha y hora de ingreso de ofertas y publicación de resultados) que son monitoreados diariamente para asegurar que no haya actos de corrupción o falla a favor o en perjuicio de ningún ciudadano. El director y el subdirector del área de adquisiciones realizan revisiones aleatorias para supervisar la calidad del servicio que se brinda a través del portal.

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

Para poder realizar todas las funciones y cumplir con las atribuciones contempladas en el Artículo 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, la Delegación Miguel Hidalgo realiza los procedimientos de compra de bienes y contratación de servicios, conforme lo establece la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, a través de 3 tipos de procedimientos; licitación pública nacional o internacional, invitación a cuando menos tres proveedores y adjudicación directa. Este último procedimiento tiene dos vertientes, el primero se tramita ante un Órgano colegiado denominado Comité Delegacional de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios, en este no tiene importancia el monto de lo que se desea contratar; en cambio en la segunda vertiente, el Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para cada ejercicio fiscal establece un monto determinado, el cual no puede ser rebasado ni tampoco una compra o contratación de servicios puede ser fraccionado para tener la determinación de este importe.

Desde el año 2001 hasta el presente ejercicio fiscal, el monto de adquisición de bienes y contratación de servicios adjudicados mediante el procedimiento de adjudicación directa, con base en un monto máximo representa entre el 15% y 20% del total de los contratos de compra y servicios realizados por la Delegación. Por lo que este tipo de procedimientos es recurrente, ya que tiene como objetivo resolver urgencia de poca cuantía, que no ha sido posible prever y las compras o contrataciones que por su monto no son significativas, pero que son necesarias para la operación de los programas delegacionales, con los que se prestan los servicios públicos a la población.

1.1. Objetivo del servicio.

Proporcionar a las unidades administrativas que integran la Delegación, los materiales o servicios necesarios para cumplir con los servicios públicos de recolección de residuos sólidos, agua potable, drenaje, mantenimiento de la infraestructura urbana, servicios educativos, deportivos, culturales, promoción de negocios e inversiones, mercados, entre otros, conforme las disposiciones legales contenidas en el Estatuto de Gobierno, Ley Orgánica de la Administración Pública y su Reglamento y demás cuerpos normativos del Distrito Federal.

1.2. Problemática enfrentada, situación antes del proyecto.

Debido a la operación misma de la unidad administrativa que realiza la labor de comprar los bienes materiales y contratar los servicios generales, en la que un gran porcentaje de las actividades eran presenciales entre los proveedores y prestadores de servicios y los servidores públicos adscritos a la Delegación (de todos los niveles), así como al tipo de información que se maneja directamente para realizar la función de compra y contratación, a la falta de un proceso sistematizado, actualización de los conocimientos del personal, carencia de equipo informático y los altos índices de corrupción en el manejo de los datos del presupuesto asignado y la preferencia de proveedores o prestadores de servicios recurrentes, provocaban que las adquisiciones se realizarán a un grupo muy

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

reducido de proveedores, se limitaba la participación de proveedores y prestadores de servicios de buena fe, la posibilidad de conocer este tipo de procedimientos se reducía a conocer a los servidores públicos que hacen esta función o a la entrega de una dádiva o porcentaje de las operaciones que se formalizan a través de un contrato.

Aunado a esto se presentaban errores en la integración de los expedientes que soportan y justifican las adquisiciones de bienes materiales y contratación de servicios generales, lo que generaba la necesidad de una supervisión y control adicional a la operación misma. El tiempo de respuesta pudiere variar, de conformidad con la voluntad o discrecionalidad del responsable del procedimiento de adjudicación directa.

Adicionalmente se tenía un número de ocho personas destinadas exclusivamente en la obtención de las cotizaciones o estudios de mercado necesarios para integrar el expediente de compra o contratación, sin embargo como toda la operación era manual, no existía la posibilidad directa de supervisar si la secuencia temporal de la obtención de documentos era la que mostraban los sellos de recepción.

Todo esto ha estado fomentando un clima de desconfianza, hasta normal y cotidiano entre todos los proveedores y prestadores de servicios que desean formalizar contratos con la Delegación o en su caso elevan precios, toda vez que dependen de los deseos personales de los servidores públicos, que realizan esta función o en su defecto de un pago de una dádiva económica hacia esas mismas personas.

1.3. Acercamiento para la mejora del servicio o proceso.

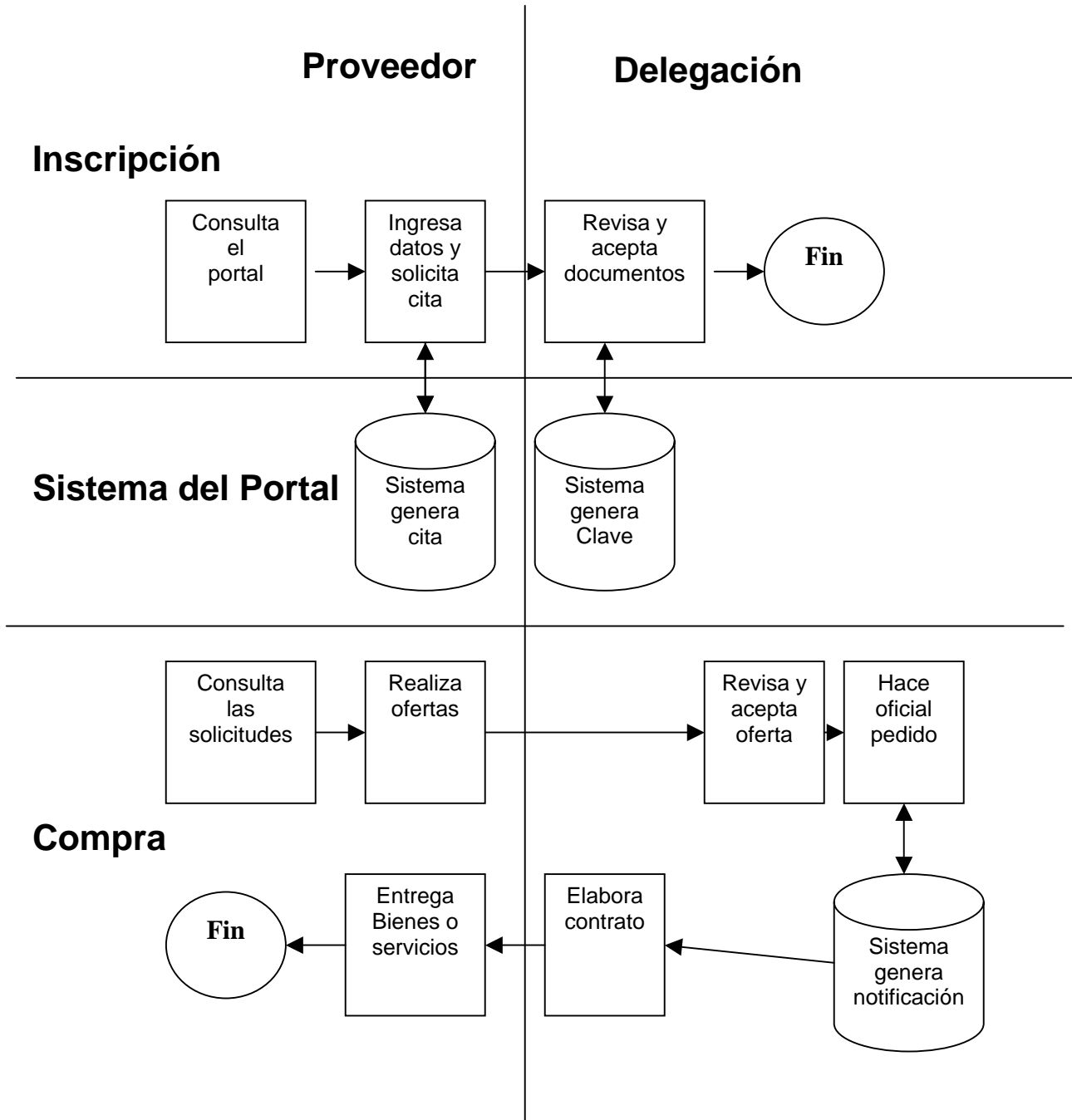
Para mejorar este servicio interno y recuperar la confianza en la ciudadanía que se dedica a la actividad comercial, se realizó un análisis detallado del proceso que se tenía establecido hasta el 31 de diciembre de 2006, se revisaron en el ámbito gubernamental y en el de la empresa privada la aplicación de nuevas tecnologías de la información y se hizo una revisión del nivel académico, de perfil y de actualización de conocimientos en materia de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, su Reglamento y la normatividad relacionada, dentro de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios y en especial de la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones.

1.4. Descripción de los procesos y áreas funcionales que son impactadas por el proyecto.

El proyecto del portal de adquisiciones abarca todo el proceso de compras de bienes y contratación de servicios que se realizan mediante el procedimiento de adjudicación directa en forma sustantiva en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones, incluyendo las actividades que se indican a continuación:

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

PROCESO DEL PORTAL DE ADQUISICIONES



PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

1.5. Nivel de implementación del proyecto.

El portal de adquisiciones ha sido implementado en la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones de la Delegación Miguel Hidalgo, abarcando el 100% del proceso de compra de bienes y contratación de servicios, a través del procedimiento de adjudicación directa, pero en el total de funciones (Licitaciones Públicas e Invitaciones Restringidas a cuando menos tres proveedores) representa un 20% del total, que se realizan de forma cotidiana para surtir a las unidades administrativas que componen la Delegación.

1.6. Justificación de la innovación del proyecto.

El portal de adquisiciones es innovador, ya que logra la realización de la contratación de la compra de bienes y prestación de servicios, con mejoras sustanciales para la Delegación, ya que la ciudadanía tiene una herramienta tecnológica que hace más ágil, abierto, transparente y confiable, una actividad que tiene una percepción negativa de arriba del 80% del total de sus usuarios.

Adicionalmente reduce costos para la Delegación, ya que disminuye el personal que realiza esta función pasando de 12 (doce) personas a sólo dos, ya que el manejo de la herramienta informática (software) evita pasos innecesarios, elimina actividades sin valor y genera controles automáticos, que permiten supervisar totalmente de manera sencilla y rápida, la operación de las compras y contrataciones.

Incluso con esta herramienta se han obtenido ahorros de un 10% promedio en todas las compras menores, con referencia al año 2006, toda vez que los precios dependen en muchas ocasiones de los factores económicos nacionales y el período de financiamiento que deriva de la fecha en que se cuenta con la liquidez financiera para realizar el pago.

2. IMPACTO.

2.1. Descripción de los beneficios, bondades y fortalezas del proyecto, así como los resultados obtenidos.

El portal de adquisiciones ha permitido eliminar el tiempo que se invertía en conseguir tres cotizaciones para soportar y justificar la contratación y con la cual se trataba de soportar la imparcialidad y/u honestidad en la asignación del contrato, lo que ha generado conocer y establecer tiempos de respuesta a las áreas usuarias no mayores a 10 días hábiles.

2.2. Número de personas involucradas en la modificación del proceso.

El portal de adquisiciones no generó aumento en el número de personal temporal o permanente que propicie una presión de gasto fija para años subsecuentes dentro del rubro de nóminas y prestaciones laborales. Al contrario permitió

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

reorientar y reubicar al personal que al automatizar los procesos, quedaban sin labores directas que ejecutar. El desarrollo del portal se hizo con las aportaciones directas del Director General de Administración, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, Subdirector de Recursos Materiales y la Jefa de Unidad Departamental de Adquisiciones. Estas ideas fueron entregadas a un desarrollador de soluciones informáticas, resultando que en tres meses se diseñó y elaboró la herramienta y durante cuatro meses se realizaron pruebas para afinar detalles de operación.

2.3. Alcance de los beneficios (local, estatal, regional o nacional)

El portal de adquisiciones beneficiará directamente a la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones y a la ciudadanía que desea vender sus bienes o prestar sus servicios, al estar instalada y en plena aplicación desde el mes de mayo del año 2007, nos ha permitido compartirla y exponerla en diversos foros y ante otras Delegaciones del Gobierno del Distrito Federal. El foro más importante fue el denominado “Foro sobre Normatividad relacionada con la contratación de obra pública, bienes y servicios “, realizado por la Comisión de la Función Pública de la H. Cámara de Diputados realizado los días 13 y 14 de febrero del año 2008, en el que se incluyó como una práctica de modernización en materia de adquisiciones a nivel municipal dentro del capítulo de “Experiencias nacionales e internacionales en la innovación de la contratación pública”, se está en espera de la publicación de las memorias. Asimismo se han tenido visitas de la Delegación Benito Juárez, para revisar su operación.

Cabe señalar que se ha entregado a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a través del Diputado Daniel Ramírez del Valle una propuesta de iniciativa de modificaciones a la Ley de Adquisiciones del Distrito Federal, para incluir esta herramienta como parte del proceso de compra y contratación, con el fin de extenderlo en las Dependencias, Entidades, Órganos Desconcentrados y Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal.

2.4. Tipo de impacto del beneficio.

Al reducir trámites administrativos innecesarios y tiempos de atención a las peticiones de las áreas usuarias internas, por medio de la automatización y la estandarización de los procesos de adjudicación directa, se fortaleció la certeza jurídica para los proveedores y prestadores de servicios interesados en realizar negociaciones y contratos comerciales con la Delegación Miguel Hidalgo, originando un ambiente de confianza y probando que de forma abierta y transparente, se generan ahorros en los procesos de adquisición.

2.5. Originalidad del proyecto y justificación de innovaciones.

La originalidad reside en que al establecer el portal de adquisiciones, se está aplicando el modelo de innovación del estado en forma integral, se logra cumplir con los factores de la innovación en forma conjunta, creando beneficios a los proveedores y prestadores de servicios, para una mejora sustancial en el proceso de adjudicación directa, lo que permite la obtención de ahorros en las compras y

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

contrataciones de la Delegación y eliminación de costos fijos administrativos generados por el recurso humano que estaba asignado a la función específica, los materiales y servicios básicos (telefonía, luz, entre otros).

2.6. Indicadores que evalúan los beneficios.

Durante el primer semestre del año 2008, una vez que se tiene un año de operación del sistema informático, se han establecido indicadores sobre la satisfacción de los servidores públicos, sobre las fallas cometidas o no conformidades, sobre los tiempos de respuesta, sobre la transparencia de la operación y sobre la percepción de confianza aplicados a los proveedores y prestadores de servicios y sobre los ahorros que genera.

3.- CLIENTES.

3.1. Tipo y número de clientes / ciudadanos beneficiados.

El número de proveedores y prestadores de servicios beneficiados es indeterminado, ya que al quedar totalmente abierta la posibilidad de proponer ofertas técnicas y económicas a la Delegación para sus compras y contratación de servicios, no es posible determinar cuantos de estos, que consultan el portal de adquisiciones, serán susceptibles de beneficiarse, sin embargo a la fecha del registro de la práctica se tienen un universo de más de 150 personas físicas y morales que tienen su clave de acceso.

La unidad administrativa directamente beneficiada es la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones, pero indirectamente todas las áreas usuarias internas que prestan servicios a la población, reciben los beneficios de reducción de tiempos y ahorros económicos.

3.2. Cómo se proporciona el servicio.

Se cuenta dentro de la dirección electrónica de la Delegación www.miguelhidalgo.gob.mx de un botón que directamente transfiere al ciudadano interesado al portal de adquisiciones, en el cual existe un recuadro para solicitar su inscripción. Este proceso consiste en los siguientes pasos:

El particular al solicitar su inscripción al portal, tiene que capturar sus datos personales, administrativos, fiscales y legales, de acuerdo con la máscara de captura que se encuentra dentro de la página de Internet, estos datos son entre otros nombre, denominación o razón social, dirección, registro federal de contribuyentes, representantes legales, dirección de correo electrónico personal o institucional y escritura pública de constitución de la sociedad o asociación mercantil o civil. Asimismo solicita conforme al calendario disponible, una cita para acudir por única vez a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones. Finalizando esta captura, se verifica y envía vía electrónica, generándose por parte de la Delegación, un correo electrónico, en el que se ratifica la fecha, hora y lugar de la cita, así como se le indica qué documentos tendrá que presentar en original y copia simple para cotejo.

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

El día de la cita, se hace una confronta de documentos originales, con las copias simples y con los datos cargados en el sistema informático. Terminado este proceso, se acepta por parte del personal de la Delegación y se genera una clave de acceso totalmente variable, que puede estar compuesta de dígitos o letras, la cual es enviada directamente a la cuenta de correo electrónico determinada por el particular, la cual en teoría tiene una clave de acceso, que sólo el ciudadano conoce.

Con esta clave, el proveedor o prestador de servicios puede ingresar a consultar las requisiciones de compra o solicitudes de prestación de servicios que tiene la Delegación dentro del portal de adquisiciones. Cabe señalar que en las convocatorias que se emiten en el sistema, se señalan las características técnicas, de calidad y administrativas que deberán cubrir los ciudadanos interesados, el calendario de entrega de los bienes o prestación de los servicios y la fecha de inicio de publicación y de cierre de recepción de propuestas.

Los proveedores y prestadores de servicios al ingresar a consultar los requerimientos, pueden ir señalando sus precios ofertados las veces que desee dentro del plazo señalado en la convocatoria. Los particulares pueden ver directamente en la computadora, los precios ofertados, sin embargo no pueden tener acceso al nombre del proveedor o prestador de servicios, con el fin de evitar que se coludan dos o más personas físicas o morales. Una vez cerrado el plazo la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones determina la propuesta más conveniente técnica y económicamente, generando un correo electrónico al particular ganador, señalando plazo de entrega.

Dentro del proceso se tiene una herramienta que permite la aclaración de dudas en la forma de cotizar o en la composición de los bienes o los alcances de los servicios, con la finalidad de que se puedan ofrecer cosas o servicios de mejor calidad, innovadores por nuevos lanzamientos o que no sean adecuados al 100% a la oferta actual en el mercado.

3.3. Demostrar cómo es que el proyecto tiene un impacto notable en la satisfacción del usuario.

Por los resultados obtenidos en la reducción de tiempos, la apertura y transparencia de los procesos de adjudicación directa, los índices de transparencia y confianza, por la infraestructura creada en cuanto a la administración de los procesos, la plataforma informática, la recepción de los documentos de los particulares, la calidad del servicio y en general por los resultados obtenidos; nos permiten afirmar que se ha logrado un impacto grande en los proveedores y prestadores de servicios que utilizan la herramienta.

4. IMPACTO EN LOS EMPLEADOS.

4.1. Describir el impacto de la innovación para los empleados.

La participación de los servidores públicos que participaron en la elaboración y desarrollo del portal de adquisiciones ha sido importante, ya que ha dado como

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

resultado que, al aplicar el modelo de innovación, se redujeron el número de empleados que realizan la función de comprar bienes y contratar servicios mediante los procesos de adjudicación directa (de 12 a 2 personas), se optimizaron los tiempos y se cumplen en mayor medida los plazos establecidos en la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, disminuyendo la carga de trabajo operativo y adicionalmente mejorando la calidad de vida de los trabajadores que quedaron a cargo de la función.

4.2. Nivel de involucramiento de los empleados en el proceso de implementación del portal de adquisiciones

El equipo de servidores públicos que desarrolló el portal, en conjunto con la empresa de tecnología de la información que elaboró y diseñó el software, están completamente involucrados en la operación del proyecto, creando y actualizando, desde el mes de mayo a la fecha, los manuales, procedimientos y adecuaciones a las soluciones informáticas para lograr una operación al 100%, conforme a la diversidad de bienes y servicios que son requeridos por las áreas usuarias internas. La mejora continua ha estado presente durante todo 2007 y lo que va del presente año, ya que se han tenido que realizar ajustes en la operación y revisar eventos o situaciones que durante la implementación no fue posible observar.

4.3. Documentación del proyecto “Portal de Adquisiciones”

A.- Combate a la discrecionalidad, facilidad de acceso a la información y transparencia.

Se realizaron las siguientes acciones para corregir situaciones irregulares que fueron detectadas durante la revisión del proceso que se seguía para la contratación mediante el proceso de adjudicación directa, también se muestra la aplicación de las medidas correctivas, incluyendo las mejoras en procesos y la aplicación de la tecnología para reducir y/o eliminar esas irregularidades.

Acciones de Transparencia y Combate a la Corrupción

Área y/o actividad	Irregularidad	Acción de Mejora
Publicación y o promoción de los requerimientos	Esta actividad únicamente se hacía con particulares con los que se tenía una relación directa o cuando se recibían algún tipo de dádiva.	Al implementarse el portal, la publicación es gratuita, abierta a todo público, sin limitaciones de horario o lugar de consulta, perdiendo la posibilidad de un mal uso de la información.
Asignación del personal encargado del proceso de adjudicación directa	Esta función se distribuía discrecionalmente por el Jefe de la Unidad Departamental de Adquisiciones o cualquier mando medio o superior a un trabajador de base.	Al reducir al mínimo el número de personas que participan en el proceso y al ser los procesos automatizados, los servidores públicos que se mantienen en la función se dedican a imprimir y canalizar los resultados.

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

Área y/o actividad	Irregularidad	Acción de Mejora
Obtención de cotizaciones de tres proveedores o prestadores de servicios	El servidor público que recibía el encargo de iniciar el proceso de contratación bajo adjudicación directa, recababa las cotizaciones, por fax, directas o por correo electrónico, sellando de recepción el supuesto día en que se había recibido.	El sistema no permite que los empleados manipulen los costos ofertados por los particulares, no se tiene el control de ingreso de oferta, ya que pueden ingresarlas las 24 horas del día, de manera directa sin intervención del servidor público, por lo que no se puede manipular su recepción.
Manejo del techo presupuestal asignado	Este dato resulta muy importante, porque un mal uso del mismo, permite que el proveedor o prestador de servicios fije una oferta muy cercana al techo financiero asignado para estos efectos	Como no se tiene el control de las propuestas económicas del universo total de participantes, se pierde el control del manejo del techo financiero, ya que cualquier persona puede disminuir la oferta en cualquier momento.
Determinación de la fecha de entrega	Al tener el control de las cotizaciones, existía el riesgo de acordar fechas no convenientes para la Delegación	Las fechas se determinan desde el inicio de la convocatoria y no pudiendo ser modificada en el transcurso del proceso de adjudicación directa.

La sola implementación de la herramienta tecnológica no fue suficiente para contrarrestar los actos de corrupción, por lo que hubo que reubicar o poner a disposición de otras Dependencias del Gobierno del Distrito Federal a todo el personal de base que realizaba este procedimiento de adjudicación directa, realizando la contratación de una persona que prestara sus servicios profesionales independientes (honorarios). Con esto se está tratando de acabar con prácticas que se encontraban muy arraigadas y que no era posible terminar manteniendo al personal en esa oficina.

Mediante esta herramienta es posible supervisar las solicitudes de compra y contratación de servicios que deben ser puestas en conocimiento de los ciudadanos interesados, estableciendo como tiempo mínimo de publicación de las misma 24 horas, cuando la situación urgente lo amerita o de cinco días naturales dentro de lo que se estableció como procedimiento normal. El ciudadano en cualquier momento puede revisar y saber como esta su propuesta, en relación con los demás competidores.

Dentro de los mecanismos de supervisión que se utilizan y como evidencia de los cambios realizados y de las acciones que evitan la discrecionalidad y evitan la

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

corrupción tenemos registros de control electrónicos; las fechas y horas de ingreso de ofertas, el padrón de proveedores y prestadores de servicio no tiene ninguna restricción y no se necesita tener algún servidor público que sirva de referencia. Cabe señalar que los registros son electrónicos y son monitoreados diariamente, lo que asegura que no haya actos de corrupción o falla a favor o en perjuicio de ningún ciudadano.

Como parte estadística se tiene que en 2007 se realizaron 62 procesos de adjudicación directa en el portal de adquisiciones, formalizándose un total de 47 contratos. Es importante mencionar que existieron variantes externas que no permitieron un adecuado funcionamiento de la herramienta informática, entre las que se cuentan; se inicio su utilización en el mes de mayo del 2007, cuando el ejercicio fiscal estaba avanzado; se tiene un importante monto de ingresos que se recudan directamente durante el mes de diciembre, bajo el concepto de aplicación automática a favor de la Delegación, sin embargo al tener cierres parciales semanales durante ese mes, obliga a evitar el uso del portal, no por falta de planeación sino por la variación que pudieran tener los últimos ingresos recaudados por concepto de uso y/o aprovechamientos de bienes muebles o por prestación de ciertos servicios públicos.

Cabe señalar que los beneficios económicos reales se podrán cuantificar hasta el año 2009, ya que no existen parámetros de comparación similares o que permitan un análisis comparativo con situaciones homogéneas.

B.- Profesionalización del recurso humano

Como resultado de la planeación y diagnósticos aplicados, donde se determinaba que las cargas de trabajo sobrepasaban la capacidad de atención del personal, debido a que no se tenía una plantilla de personal que contará con perfiles adecuados, sino que en su mayoría (67%) son trabajadores de base o sindicalizados, que no han tenido una formación técnica adecuada, sino que se han formado a través de la experiencia diaria y del proceso acierto – error. El personal que hacía la función de realizar las adjudicaciones directas, son: 4 personas de estructura o mando medio (el Director de Área, Subdirector, Jefe de Unidad Departamental, Enlace Administrativo) y 8 sindicalizados (la mayoría sin estudios académicos o perfil determinado para el área de compras. En estos últimos se contaba a los compradores y cotizadores, así como a las personas que atendían a los proveedores y prestadores de servicios que ofrecen sus productos y servicios a la Delegación.

Para garantizar que el servicio se proporcionará con mayor calidad, se definió que el perfil de la persona que manejara el sistema, tendría que tener experiencia de cuando menos dos años en materia administrativa, de preferencia en el área de compras, con estudios académicos a nivel universitarios en áreas económico administrativas o de Derecho. Asimismo se determinó que la única persona necesaria para supervisar directamente sería la Jefa de Unidad Departamental y como control y dirección, se haría una revisión aleatoria por parte del Subdirector y

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

Director de Área. Por lo anterior, a la fecha se puede afirmar que todos cumplen con el perfil adecuado.

A partir de la puesta en funcionamiento del portal de adquisiciones, la persona que presta sus servicios profesionales independientes (honorarios) deberá cubrir un curso de inducción al sistema, que incluye el conocimiento general de los datos de la Delegación, unidades administrativas que lo integran. Para poder comprobar lo anterior, el área de la Dirección de Personal tiene los expedientes, en los que se tiene documentales que justifican el perfil, registro de capacitación, evaluación y desarrollo de personal.

Para la implementación del portal, el proveedor que desarrolló la herramienta tecnológica impartió un total de cinco cursos, en los cuales todavía se estuvieron afinando detalles, durante el período de enero a abril del año 2007. No fue necesario mayor capacitación y actualización, ya que el personal que laboraba en ese momento, tenía el tiempo suficiente y experiencia de más de tres años en la Administración Pública y cuando menos uno en la Delegación, que le permitía conocer los sistemas, procedimientos, manuales y organización en general de la Delegación Miguel Hidalgo.

La evaluación del nivel de conocimiento de la herramienta y de la organización, que se hace a las dos personas que operan el sistema, no genera por necesidad un programa de capacitación o un sistema de indicadores adicional, sino que se determina en el número de errores que se presenta.

Como manera de reconocimiento e impulso el desempeño sobresaliente a las dos personas que manejan y operan la herramienta informática, se les invita a participar en todas las presentaciones que se hacen del proyecto y se les remitió un oficio de felicitación por los éxitos logrados en el 2007 (se planea institucionalizarlo de forma anual).

La evaluación del personal en base al nivel de errores, se hace de manera trimestral, con la fin de poder tomar medidas correctivas o de mejora continua, que le permita a la Delegación seguir manteniendo altos estándares de calidad en el servicio, los indicadores de satisfacción, confianza y oportunidad.

C.- Enfoque hacia la calidad.

La Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones participa en el seguimiento y cumplimiento de las auditorías de la norma ISO9000 que se tiene a otro proceso de adquisición y contratación, que es el de "Invitación Restringida a cuando menos tres proveedores". Por lo que se está contemplando para el año 2009, contando que se tendrían dos ejercicios fiscales en los que se utilizó la herramienta, como base para buscar una certificación en una norma de calidad.

Para asegurar que el portal de adquisiciones cumpliera con las expectativas de los usuarios, se tuvieron exposiciones ante grupos de empresarios y proveedores

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

directos, en los cuales se recogieron las quejas principales que tiene el método tradicional de compra y contratación de servicios, así como las sugerencias de esta herramienta informática. Con esto se mejoró el proceso, se estableció un programa de mejora continua para la información que se da a la ciudadanía interesada en ofrecer sus bienes y servicios; así como se generó la documentación de los procesos y manuales internos operativos.

El Director General de Administración, el Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones, el Enlace Administrativo y el prestador de servicios profesionales independientes, realizan reuniones quincenales con los usuarios internos del sistema, para conocer los avances, quejas o sugerencias, que permitan mejorar el proceso y atender la elaboración de medidas correctivas. Desde su implementación a la fecha se ha ido bajando mes tras mes, el índice de quejas, pasando de un promedio mensual en 2007 de 20% a un promedio de 15% en el presente año.

En cuanto al nivel de satisfacción de los clientes (proveedores y prestadores de servicios), periódicamente fue evaluado durante los primeros tres meses de aplicación, encontrando que como resultado se obtuvo que dentro de los particulares que no habían vendido bienes o prestado servicios a la Delegación, se tenía un porcentaje de satisfacción y confianza del 90% y con las personas morales y físicas que tenían contratos celebrados, se tenía un nivel de 20% de satisfacción y 30% de confianza. Para el año 2008 se está planteando hacer dos encuestas, una cada semestre para medir estos indicadores.

En relación a los procesos, éstos han sido debidamente identificados y documentados en el manual e instructivo de operación de la Jefatura de Unidad Departamental y del portal de adquisiciones. En estos documentos se encuentran reflejados los alcances y responsabilidades de las dos personas que operan el sistema.

Los procesos de inscripción en el portal por parte de los particulares, la presentación de ofertas económicas y técnicas y la designación del ganador de la convocatoria, se encuentran vinculados, por lo que se asegura su correcta operación. Los cambios más significativos son:

Instalación de la mesa de mejora continua interna y externa.

Incorporación electrónica de información que antes se tenía en controles manuales y sin supervisión.

Es importante mencionar que al no ser comparable homogéneamente el proceso tradicional de adjudicaciones directas, con la herramienta informática diseñada y teniendo en cuenta que el objetivo de su implementación fue la de evitar prácticas negativas, erradicar completamente la discrecionalidad, eliminación de trámites internos, simplificación administrativa y abatimiento total de la corrupción en el manejo de la información, los indicadores elaborados deberán esperar un año o

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

dos más para poder tener una evaluación completa del mismo. Sin embargo esto no implica que se hayan eliminado actividades sin valor y cargas de trabajo que evitaban el cumplimiento de las metas de programas delegacionales.

Para su implementación se estuvieron revisando las experiencias de niveles de gobierno municipal, delegacional, estatal y federal, entre las que se cuentan los municipios de Naucalpan, Tlalnepantla, Cuatitlán Izcalli; Delegación Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa y Cuauhtémoc, así como los Estados de México, Guanajuato, Aguascalientes y Jalisco y finalmente las Dependencias Federales como Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Salud, Secretaría de Gobernación, no encontrando una herramienta similar o de menos instalada y operando.

En el ámbito privado, se hizo la comparación con la página de Internet y sistema de compras por red www.mercadolibre.com, el cual sirvió de parámetro principal para la realización de la herramienta informática en Miguel Hidalgo.

D.- Gobierno digital (e-Gobierno), modernización y aplicación de tecnologías.

Para lograr automatizar los servicios y asegurar la calidad en los procesos de inscripción de proveedores y prestadores de servicios, cotizaciones, designación de ganadores de convocatorias por adjudicación directa y manejo de información financiera y presupuestal, se creó el sistema informático denominado portal de adquisiciones, el cual es operado por la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones y administrado por la Dirección de Gobierno Digital ambas de la Delegación Miguel Hidalgo.

En cuanto al equipo informático (hardware) no fue necesario instalar una computadora adicional, sino que se utilizó la infraestructura existente.

Como beneficios tangibles de la implementación del portal de adquisiciones hacia la Delegación, se obtuvo la estandarización de los procesos y la eliminación de operaciones manuales, lo que está evitando posibilidad de errores por causas de carga de trabajo. Como beneficio a los usuarios externos, se facilitó el acceso a la información, disminuyendo las trabas para conseguir ofertas de venta y colocación de servicios, evitando traslados hacia la Delegación, ya que pueden consultar toda la información desde su oficina u hogar.

Este portal tiene como finalidad proporcionar a las personas físicas o morales interesadas en tener relaciones comerciales con la Delegación, un conocimiento exacto de en qué estado está su oferta o propuesta, se le puede dar un seguimiento puntual y de manera inmediata una vez concluido el plazo de publicación, conocer el resultado. Con todo esto se disminuye la corrupción y se incrementa la confianza de los ciudadanos.

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

El portal actualmente ofrece información de los procesos de adjudicación directa, que son las compras menores que realiza la Delegación, sin embargo está diseñado para que una vez existan los cambios en la Ley de Adquisiciones del Distrito Federal, se incluyan las otras dos modalidades, la Licitación Pública y la invitación restringida a cuando menos tres proveedores. No obstante en el segundo semestre de este año, se iniciarán el módulo de publicación de estos dos últimos procedimientos.

E.- Alcances en mejora regulatoria.

Una de las mejoras en el proceso que más beneficio ha traído a la ciudadanía como a los mismos empleados de la Delegación, es la incorporación de un proceso que históricamente había sido manejado de una manera discrecional, al ámbito de la Internet, en donde a través de una consulta electrónica los proveedores y prestadores de servicios revisan sus ofertas y verifican los resultados de las convocatorias de adjudicación directa.

Esta práctica permite tener una base de datos de proveedores y prestadores de servicios confiables, lo que ha eliminado los formatos de petición o de solicitud, se ahorra mucho tiempo, tanto para los empleados como para los ciudadanos interesados.

Para garantizar que los proveedores y prestadores de servicios conozcan la regulación, marco normativo y políticas, tanto la página de Internet como el portal de adquisiciones tiene un módulo de leyes, preguntas frecuentes y un mecanismo de comunicación vía correo electrónico para cualquier duda en su operación. Estos documentos son periódicamente revisados, se modifican y adecuan en base en la experiencia, que se va generando con los procesos de compra vía la adjudicación directa. Adicionalmente la generación de toda la documentación de los procesos y homologación de actividades, ha fortalecido la idea de que pueda ser fácilmente replicable en el resto de la Administración Pública.

F.- Gobierno que cueste menos. Disminución de gastos y costos.

La delegación tiene implementado un programa de gobierno denominado "Gastar menos para hacer más", por lo que al implementar el portal de adquisiciones uno de los puntos que más se cuidó fue el de optimizar el recurso de inversión, por lo que muchas actividades fueron enfocadas a conseguir el objetivo con menos gasto, aún cuando se contrato a un consultor externo, los ahorros en nómina, servicios generales, papelería y horas hombre han superado los \$264,500.00 (doscientos sesenta y cuatro mil quinientos pesos 00/100) invertidos en su desarrollo. Esto considerando un sueldo mensual promedio neto de \$3,500.00 pesos, por cada uno de los trabajadores de base, más sus prestaciones, más los gastos de papelería, telefonía local, fotocopiado, energía eléctrica consumida en largas jornadas laborales, entre otros gastos.

Como se podrá observar el gasto corriente se vio beneficiado, al eliminar la utilización de exceso de capital humano y gastos fijos administrativos que tomando

PORTAL DE ADQUISICIONES EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

únicamente en cuenta la nómina neta al año es un gasto de \$252,000.00 pesos, por lo que se tiene comprobado que la herramienta permitirá ahorros todavía más importantes durante el transcurso de los años.

Asimismo, el tener este sistema de compras, permite a la Delegación tener un padrón de proveedores y prestadores de servicios actualizado para atender las adquisiciones menores y urgentes, lo que permitirá eliminar costos de oportunidad, que son intangibles y difíciles de cuantificar, pero que afectan el desarrollo de los servicios públicos, generando cuando menos mantener los precios similares al año 2006, lo que representa un ahorro real del 4% (efecto inflacionario general) o en su caso reduciendo costos en un 15%.

G.- Grado de innovación.

Los procesos con los que trabaja la Jefatura de Unidad Departamental de Adquisiciones, eran realizados de manera manual, pero con el sistema fueron mejorados mediante la automatización, incorporando a la red de Internet, toda la base de datos de las convocatorias para adjudicaciones directas.

También se fortaleció el accionar de todas las áreas operativas al reducir de manera indirecta los tiempos de atención.

Todo esto se hizo posible por la integración de este portal a la página de Internet de la Delegación, que en este momento marca la pauta y la vanguardia dentro de los servicios de la misma naturaleza en toda la Administración Pública.

H.- Factor de Transferencia.

Los elementos que han sido utilizados para el diseño, implementación, operación, análisis y retroalimentación de los procesos operativos de las adquisiciones por adjudicación directa de bienes y servicios, se encuentra documentado en formatos fáciles de entender y aplicar, la cual incluye datos de requerimientos técnicos, diseño, implementación y pruebas. Asimismo se cuenta con los manuales técnicos y de operación de los diversos pasos internos que sigue las operaciones de compra.

El sistema de cómputo está desarrollado en ambiente web, por lo que puede acceder a él, sin contar con programas o paquetería compleja, tan sólo se necesita contar con un navegador de Internet y un sistema Windows, Lanix y/o Apple. No es necesario comprar licencias o un número determinado de accesos, ya que la Delegación puede autorizar a los usuarios internos que considere pueden ingresar convocatorias o hacer aclaraciones a la necesidad de bienes o servicios.