

SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

MANUAL USUARIO

Versión 1.0

Diciembre 2022

Contenido

| | | |
|------|--|--------------------------------------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | INGRESO AL SITIO | 3 |
| 3. | REALIZACION DE LA DENUNCIA..... | 5 |
| 3.1. | Pantalla “Denuncia Ciudadana”. | 5 |
| 3.2. | Pantalla “Seguimiento de Denuncias”..... | 9 |
| 3.3. | Pantalla Datos de su denuncia | 10 |
| 4. | FIRMAS | ¡Error! Marcador no definido. |

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la documentación técnica sobre el funcionamiento de la mejora funcional DHCP-MF-2022-007 cuyo objetivo es poner a disposición de la ciudadanía una herramienta que permita a través de un formulario, el registro de denuncias de la ciudadanía en general desde el portal institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública.

El Servicio Nacional de Contratación Pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública – LOSNCP, es el organismo de Derecho Público, técnico regulatorio, con personalidad jurídica propia y autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria, que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Contratación Pública, y que, tiene las siguientes atribuciones: “[...] 5. *Desarrollar y administrar el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador, COMPRASPUBLICAS, así como establecer las políticas y condiciones de uso de la información y herramientas electrónicas del Sistema [...]*”.

El Capítulo II de la Codificación de Resoluciones – Resolución No.72-2016, “DENUNCIAS LIBRES CIUDADANAS”, establece:

[...] Art. 475.- Objetivo.- La denuncia, por tratarse de una solicitud de investigación, permitirá al Servicio Nacional de Contratación Pública, en el ejercicio de sus atribuciones abrir un expediente de monitoreo e investigación, sin que esto implique una aceptación de la denuncia.

Art. 476.- Reservas.- Las denuncias que no señalen de una forma Clara y detallada un hecho específico materia de investigación o que en su defecto, no presentaren los elementos de juicio que justifiquen dicha cuestión, serán empleadas para la supervisión y monitoreo general de dicho procedimiento.

Art. 477.- Presentación.- Las denuncias se presentarán por medio electrónico, mediante la función operacional que establezca el Servicio Nacional de Contratación Pública a través de su Portal Institucional o de manera física [...]”.

Mediante correo electrónico de 15 de febrero de 2022, la Dirección de Desarrollo de Soluciones solicita a la Dirección de Gestión de Servicios Informáticos lo siguiente: “[...] *Por medio del presente, solicito tu ayuda con la delegación a quién corresponda, crear un requerimiento de atención en la Herramienta Mantis, con la finalidad de evaluar el Sistema de Denuncias de la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano), tarea que se realizará por un miembro del equipo de desarrollo [...]*”.

El presente documento contiene la documentación técnica sobre el desarrollo de sistema de gestión de denuncias ciudadanas y cuyo objetivo es poner a disposición de la ciudadanía una herramienta que permita realizar denuncias ciudadanas acerca de los procedimientos de contratación pública del país.

2. INGRESO AL SITIO

Ingrese a la porta institucional: <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/> , a la sección de “Servicios”:

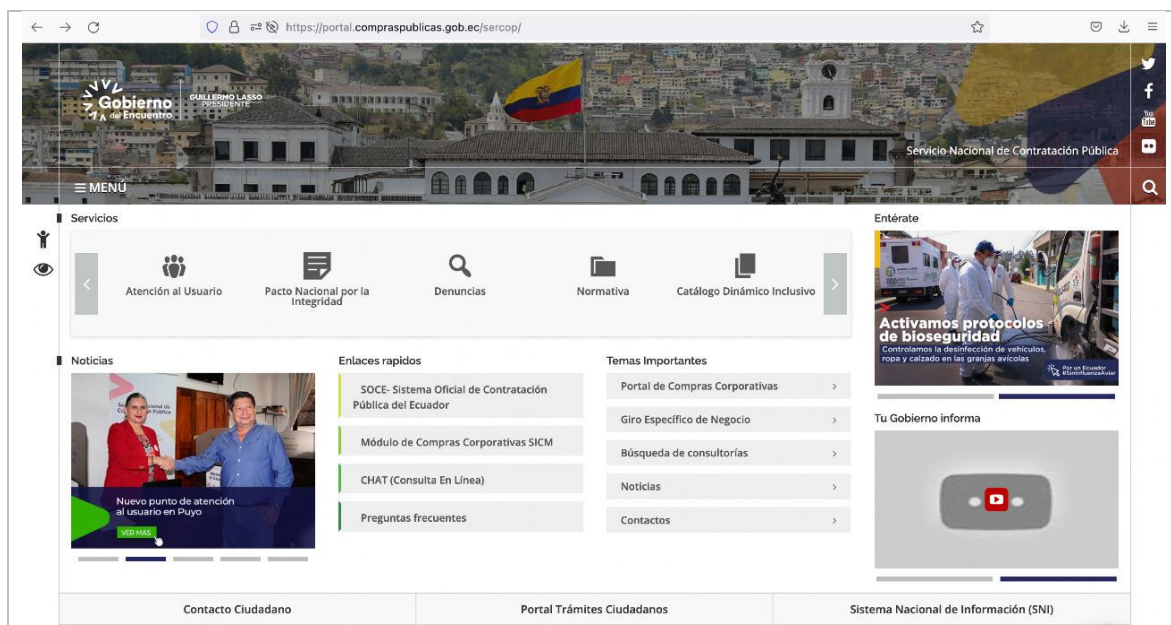


Figura 01. Acceso al Formulario de Denuncias en el Portal Institucional

A continuación se muestra la información referente al sistema de denuncias la siguiente pantalla:



Figura 02. SISTEMAS DE DENUNCIAS SERCOP

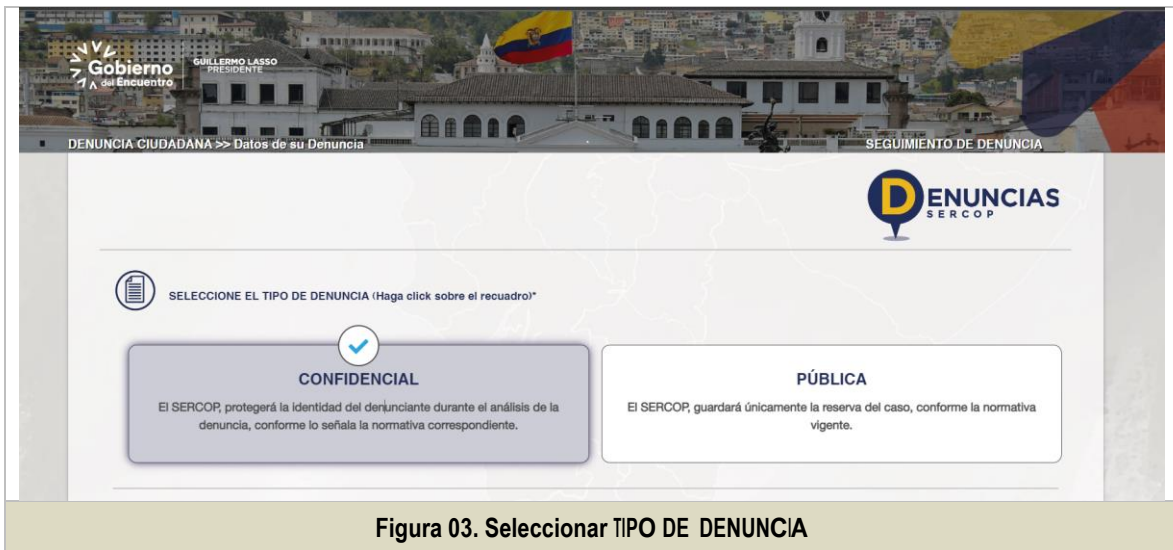
Para realizar su denuncia clic en el Botón rojo "DENUNCIA AQUÍ"

3. REALIZACION DE LA DENUNCIA

3.1. Pantalla “Denuncia Ciudadana”.

Sección “TIPO DE DENUNCIA” Existe dos opciones en tipo de denuncia para ser seleccionada el tipo que usted elige haga clic sobre el recuadro, Confidencial o Pública:

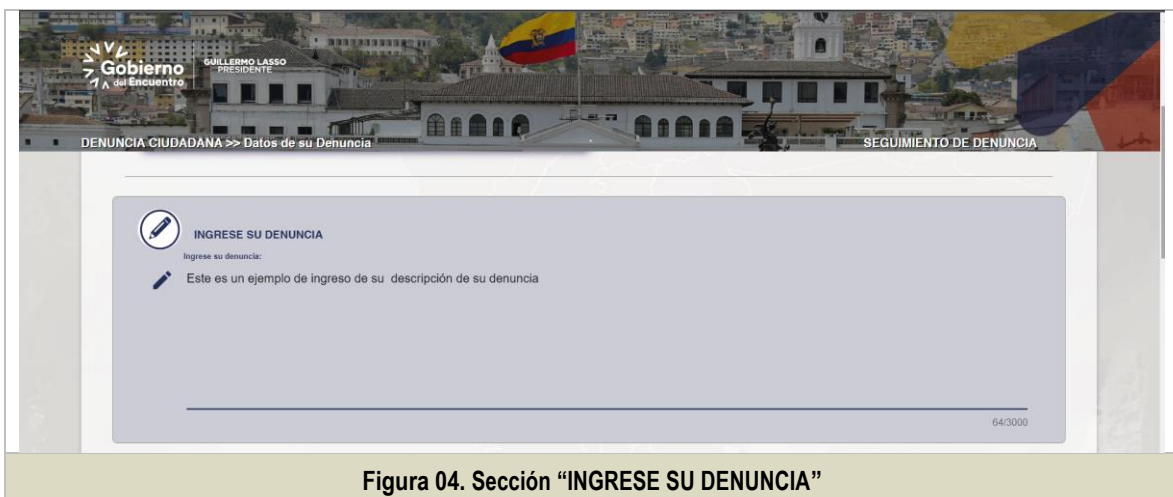
- **Confidencial:** “El SERCOP protegerá la identidad del denunciante durante el análisis de la denuncia, conforme lo señala la normativa correspondiente.”
- **Pública:** “El SERCOP, guardará únicamente la reserva del caso, conforme la normativa vigente.”



The screenshot shows the 'DENUNCIA CIUDADANA' interface. At the top, there is a banner with the logo of 'Gobierno del Encuentro' and 'GUILLERMO LASSO PRESIDENTE'. Below the banner, there are two navigation options: 'DENUNCIA CIUDADANA >> Datos de su Denuncia' and 'SEGUIMIENTO DE DENUNCIA'. The main content area features the 'DENUNCIAS SERCOP' logo and a prompt: 'SELECCIONE EL TIPO DE DENUNCIA (Haga click sobre el recuadro)*'. There are two buttons: 'CONFIDENCIAL' with a checkmark icon and a description: 'El SERCOP, protegerá la identidad del denunciante durante el análisis de la denuncia, conforme lo señala la normativa correspondiente.'; and 'PÚBLICA' with a description: 'El SERCOP, guardará únicamente la reserva del caso, conforme la normativa vigente.'

Figura 03. Seleccionar TIPO DE DENUNCIA

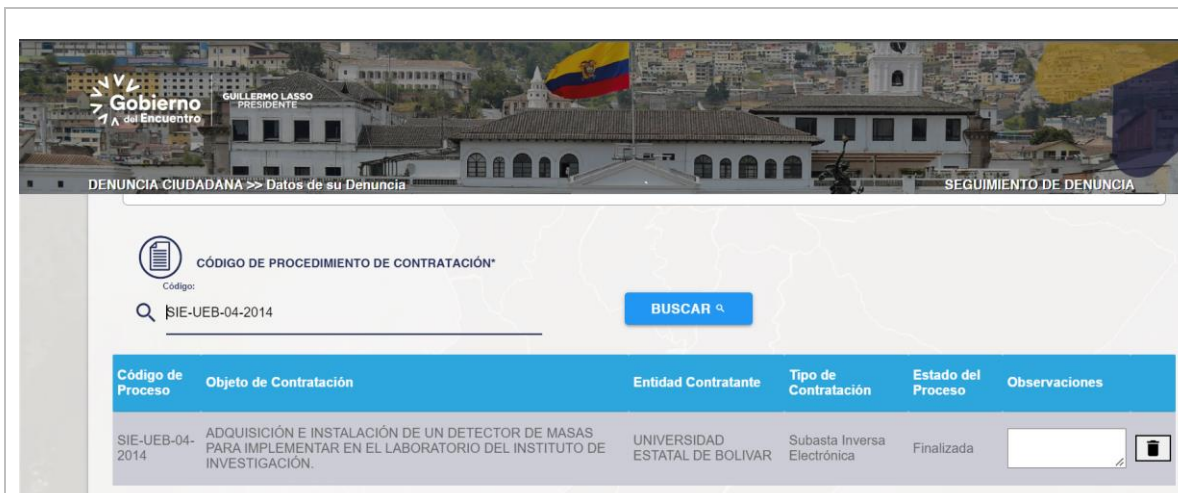
Sección “INGRESE SU DENUNCIA” Ingrese la descripción detallada referente a su denuncia con un límite máximo de hasta 3000 caracteres.



The screenshot shows the 'INGRESE SU DENUNCIA' section. It features a large text input area with a pencil icon and the text: 'INGRESE SU DENUNCIA' and 'Ingrese su denuncia:'. Below the input area, there is a placeholder text: 'Este es un ejemplo de ingreso de su descripción de su denuncia'. At the bottom right of the input area, there is a character count: '64/3000'.

Figura 04. Sección “INGRESE SU DENUNCIA”

Sección “CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN”: Debe ingresar el código con el cual las entidades contratantes publican el procedimiento de contratación pública.



| Código de Proceso | Objeto de Contratación | Entidad Contratante | Tipo de Contratación | Estado del Proceso | Observaciones |
|-------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| SIE-UEB-04-2014 | ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE UN DETECTOR DE MASAS PARA IMPLEMENTAR EN EL LABORATORIO DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN. | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR | Subasta Inversa Electrónica | Finalizada | <input type="text"/> |

Figura 05. Sección “CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN”

En el campo Observaciones puede incluir una descripción más detallada sobre el procedimiento de contratación que está realizando la denuncia, en la misma denuncia puede incluir uno o más procedimientos de contratación que son parte de la denuncia.

Sección “DATOS PERSONALES” En esta sección usted deberá registrar sus datos personales mediante el Tipo de Identificación pudiendo ser el registro único de contribuyentes RUC (13 caracteres) o mediante sus datos personales por medio de su cedula de identidad (10 caracteres) ingresado en el campo Número de Identificación automáticamente usted recuperara sus datos con los cuales están registrado en el campo nombre completo.

A continuación en los campos “Teléfono” deberá ingresa un contacto telefónico, además de su email y su correspondiente confirmación del mismo. Estos campos son obligatorio.

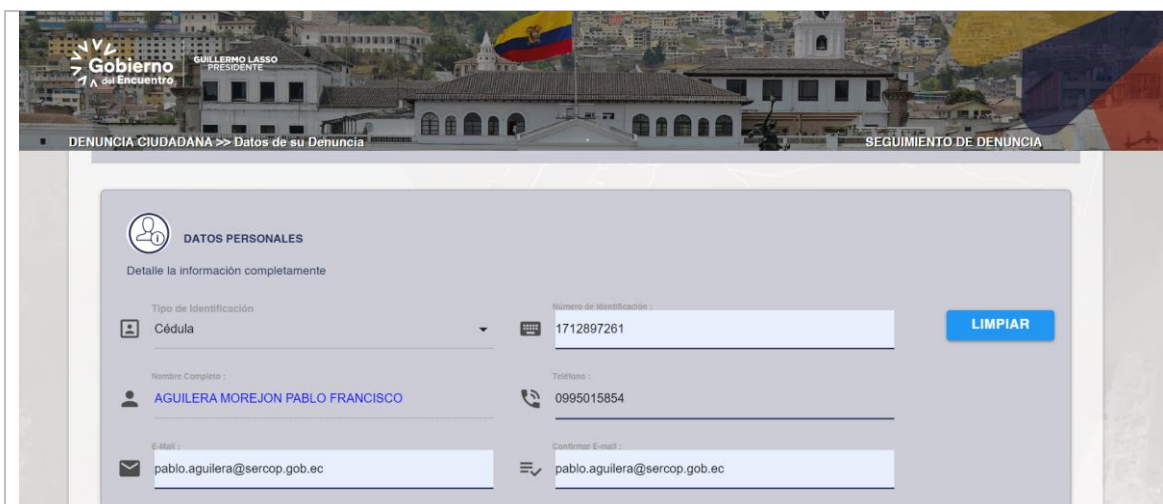
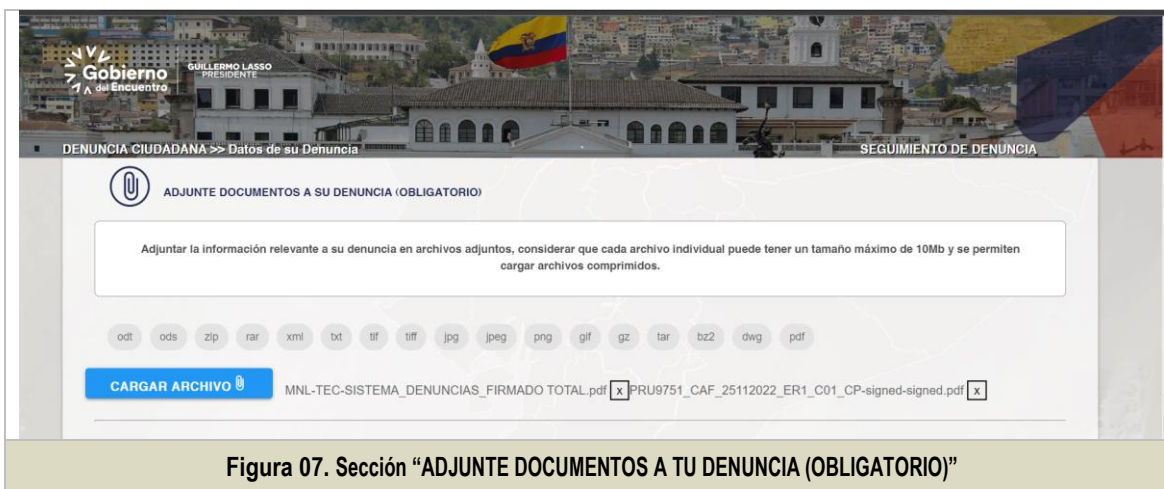


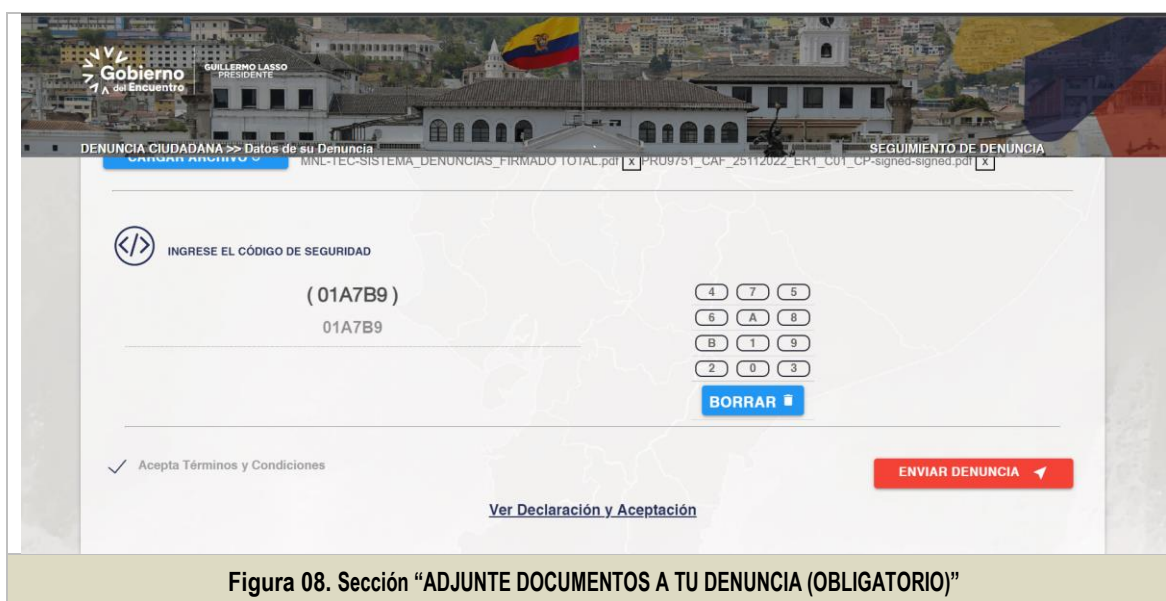
Figura 06. Sección “DATOS PERSONALES”

Si desea cambiar la información deberá seleccionar el botón Limpiar campos con el cual limpiara los campos y usted se podrá reingresar nuevos datos en su denuncia.

Sección “ADJUNTE DOCUMENTOS A TU DENUNCIA (OBLIGATORIO)”: Se ingresar un archivo (obligatorio) o dos archivos (máximo), con información relevantes de sustento de su denuncia.



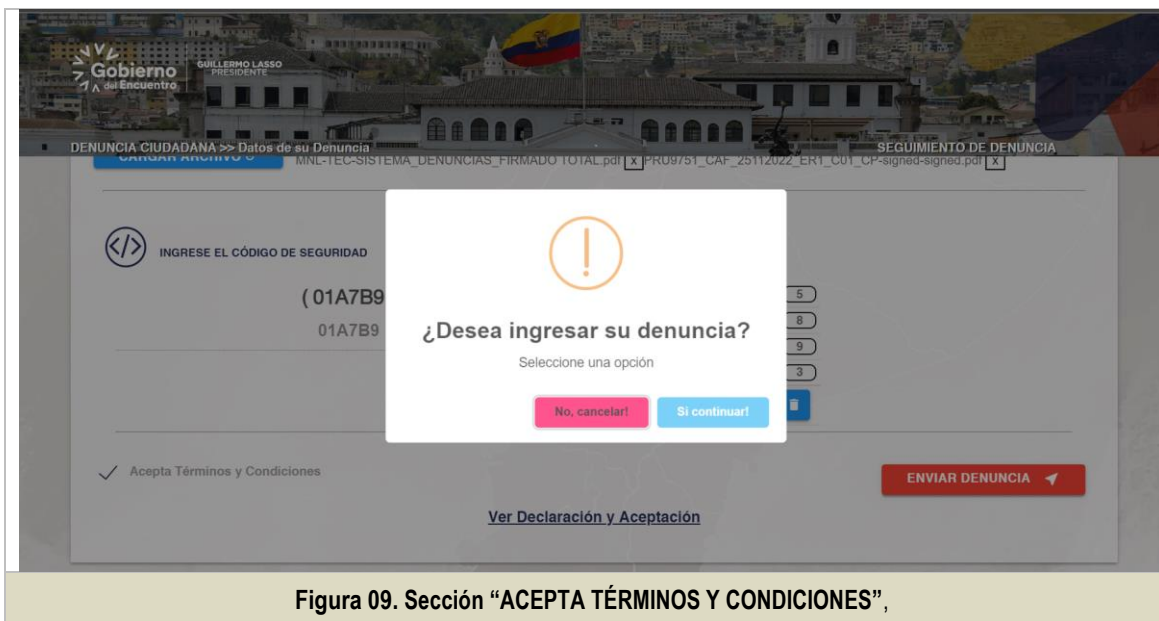
Sección “INGRESE EL CÓDIGO DE SEGURIDAD”: Se muestra un CAPTCHA alfanumérico que se debe ingresar obligatoriamente, para ser validado por parte del sistema esto sirve como protección de ataques al mismo.



Sección “ACEPTA TÉRMINOS Y CONDICIONES”, el usuario una vez que revise lo indicado en: “Ver Declaración y Aceptación”, debe seleccionar la opción de aceptación con un visto.

Botón “ENVIAR DENUNCIA” valida que toda la información se encuentre completa y correcta caso contrario muestra el mensaje referentes a lo que falta.

En caso que toda la información se encuentre completa muestra el mensaje de confirmación “*Desea ingresar su denuncia*”; mostrando botones “Cancelar” que cierra el mensaje y mantiene al usuario en la pantalla y “Aceptar” como se muestra a continuación:



Se genera un mensaje de confirmación de registro de denuncia con su código correspondiente de su denuncia por ejemplo DDCP-2022-00750, además la fecha de ingreso y la confirmación de envío de correo electrónico registrado en sus datos personales.



Nota: El número de la denuncia se forma de la siguiente manera:

- **DDCP-** Texto predefinido de la dirección de denuncias de comparas públicas.
- **2022-** Año en curso en el que se genera la denuncia, se actualiza cada año.
- **001-**Número secuencial que identifica cada denuncia realizada.

Además se remite un correo electrónico a la dirección de email registrada por el usuario en el campo "Email" con la notificación de la generación de la denuncia por parte del ciudadano con el siguiente texto:

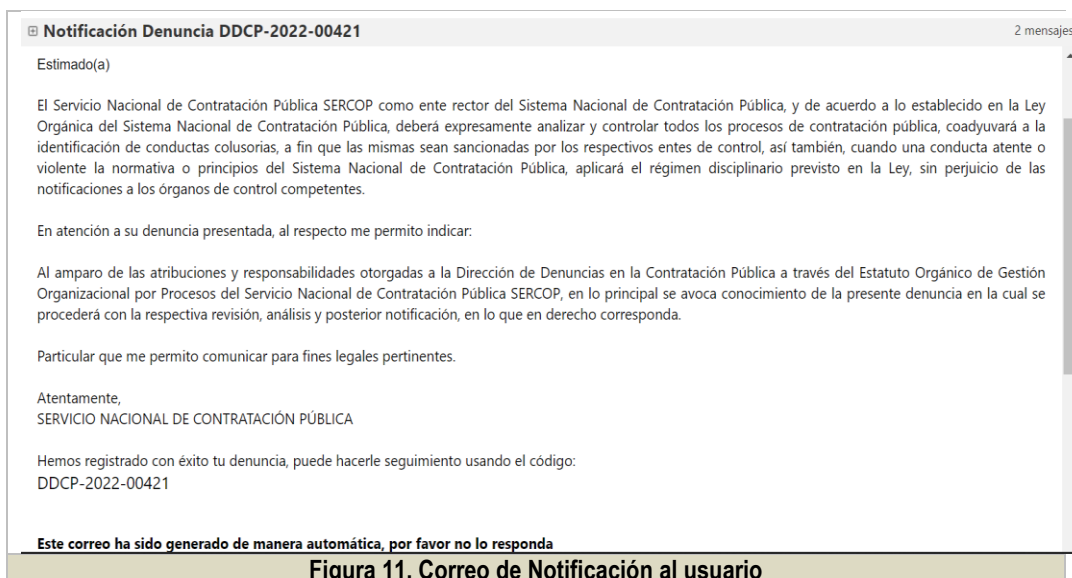


Figura 11. Correo de Notificación al usuario

El código de denuncia es un hipervínculo que se dirige a la pantalla “Detalle de denuncia”, en el que se muestra la información registrada por el usuario. El sistema guarda la información de la denuncia, y le establece en estado de: “REGISTRADO”, la misma se muestra en la pantalla “Gestión de denuncias”.

3.2. Pantalla “Seguimiento de Denuncias”:

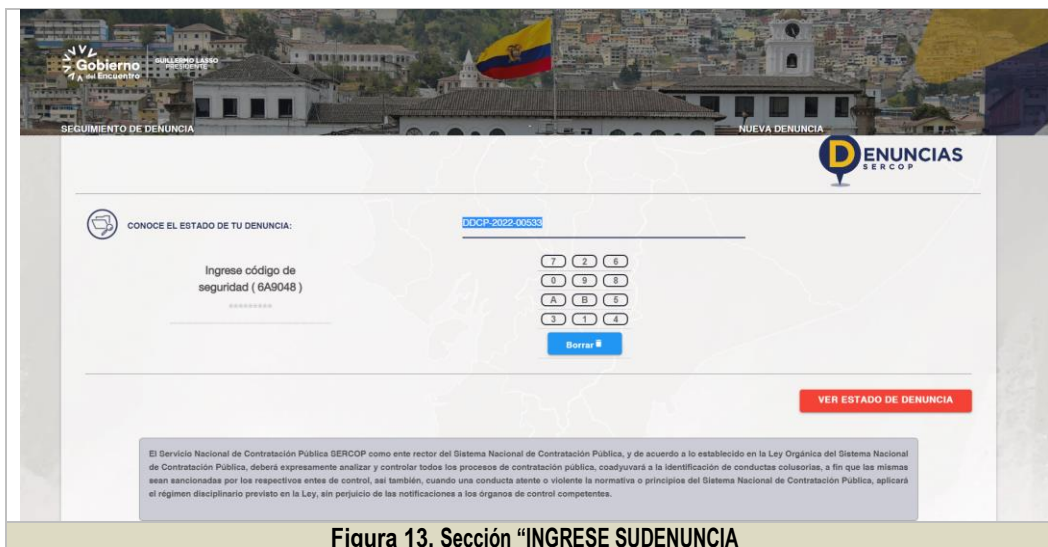
Para realizar seguimiento a su denuncia, clic en el Botón amarillo “VER EL ESTADO DE TU DENUNCIA”



Figura 12. SISTEMAS DE DENUNCIAS SERCOP

En la pantalla “Seguimiento de Denuncias”, mediante el “Código de denuncia”. Usted conocerá el estado de su denuncia
Dirección: Plataforma Gubernamental Financiera, Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira, Bloque Amarillo Piso 7
Código Postal: 170506 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2 244 0050 - www.sercop.gob.ec

Mostrar el botón “**VER ESTADO DE DENUNCIA**”: El mismo que realiza la búsqueda de la denuncia en base al código de la denuncia generada.



SEGUIMIENTO DE DENUNCIA NUEVA DENUNCIA

CONOCE EL ESTADO DE TU DENUNCIA:

Ingrese código de seguridad (6A9048)

7 2 6
0 9 8
A B 5
3 1 4

Borrar ✖

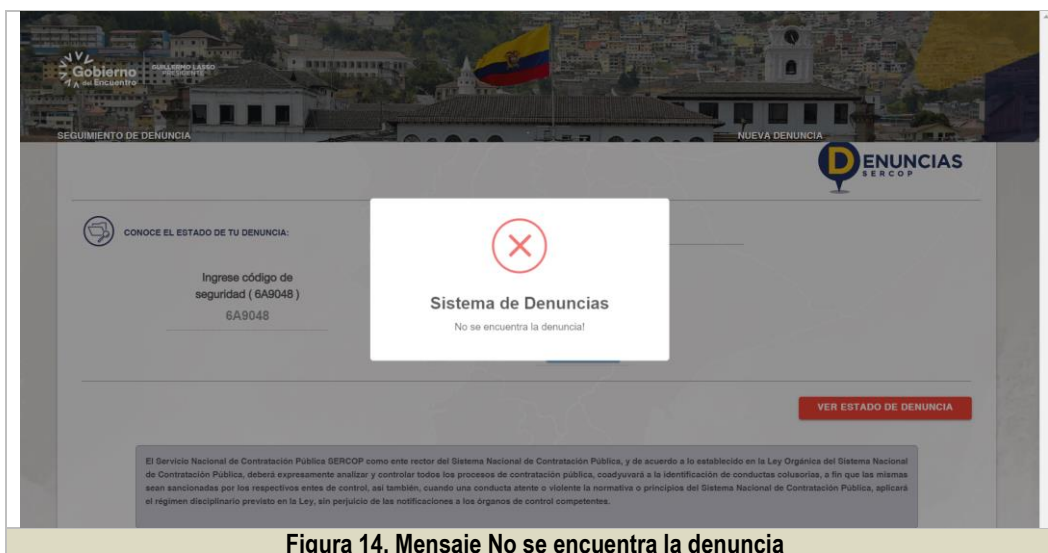
VER ESTADO DE DENUNCIA

El Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP como ente rector del Sistema Nacional de Contratación Pública, y de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, deberá expresamente analizar y controlar todos los procesos de contratación pública, coadyuvará a la identificación de conductas colusorias, a fin que las mismas sean sancionadas por los respectivos entes de control, así también, cuando una conducta atente o viole la normativa o principios del Sistema Nacional de Contratación Pública, aplicará el régimen disciplinario previsto en la Ley, sin perjuicio de las notificaciones a los órganos de control competentes.

Figura 13. Sección “INGRESE SUDENUNCIA

Sección “**INGRESE EL CÓDIGO DE SEGURIDAD**”: Se muestra un CAPTCHA alfanumérico que se debe ingresar obligatoriamente, para ser validado por parte de sistema.

En caso que no exista se muestra el mensaje de alerta: “*No se encuentra la denuncia*”; Al “Aceptar” que cierra el mensaje. En caso que el código se encuentre correcto muestra la pantalla “Detalle de denuncia” con la información de la denuncia ciudadana.



SEGUIMIENTO DE DENUNCIA NUEVA DENUNCIA

CONOCE EL ESTADO DE TU DENUNCIA:

Ingrese código de seguridad (6A9048)

6A9048

Sistema de Denuncias
No se encuentra la denuncia

VER ESTADO DE DENUNCIA

El Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP como ente rector del Sistema Nacional de Contratación Pública, y de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, deberá expresamente analizar y controlar todos los procesos de contratación pública, coadyuvará a la identificación de conductas colusorias, a fin que las mismas sean sancionadas por los respectivos entes de control, así también, cuando una conducta atente o viole la normativa o principios del Sistema Nacional de Contratación Pública, aplicará el régimen disciplinario previsto en la Ley, sin perjuicio de las notificaciones a los órganos de control competentes.

Figura 14. Mensaje No se encuentra la denuncia

3.3. Pantalla Datos de su denuncia

Pantalla “detalle de denuncias” presenta como título: “Datos de su denuncia”, debajo muestra la línea de tiempo desde el registro de la denuncia pasando por los estados registrado en revisión y finalizado, mostrando las notas públicas de los análisis de la dirección de gestión de denuncias, que dan el trámite correspondiente de la denuncia realizada por el ciudadano.

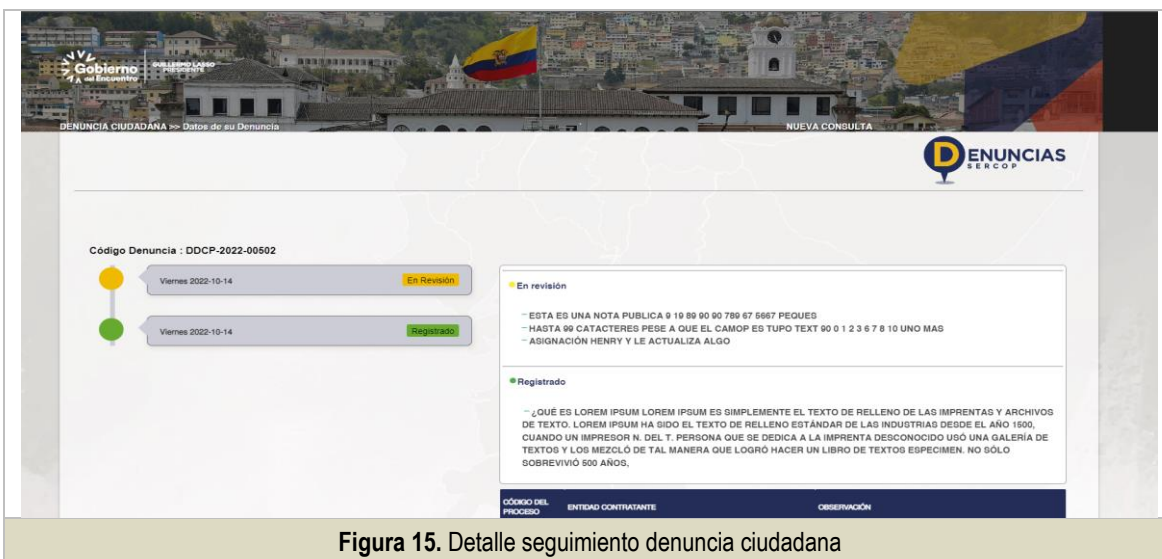


Figura 15. Detalle seguimiento denuncia ciudadana

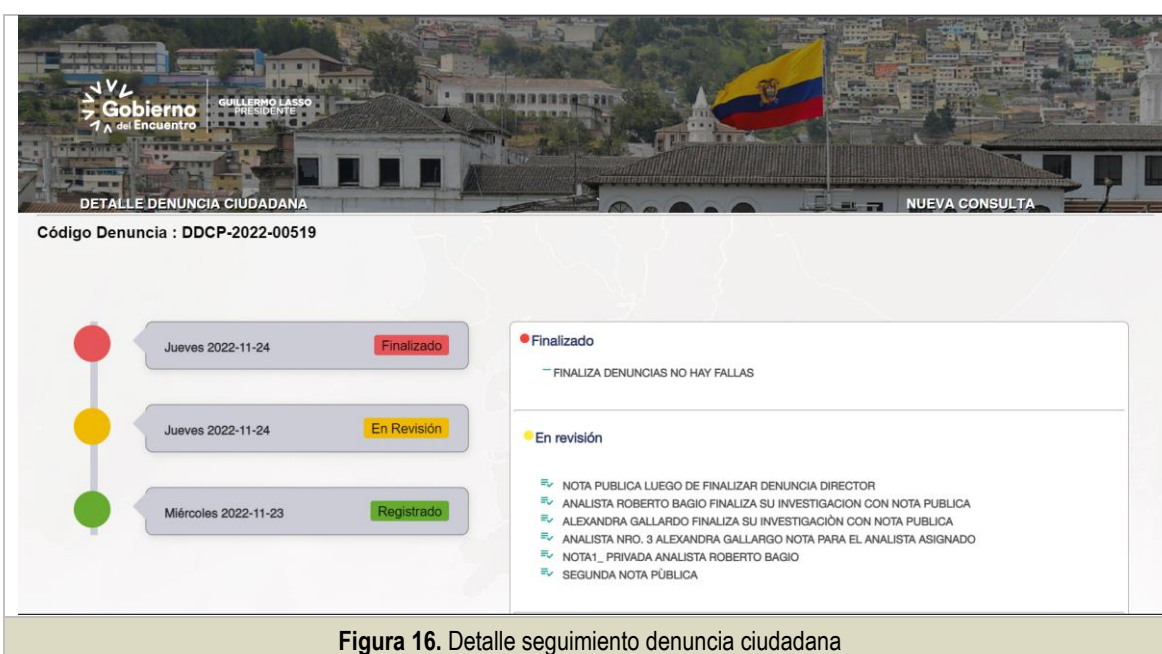


Figura 16. Detalle seguimiento denuncia ciudadana

Para descargar su manual de funcionamiento del sistema de denuncia clic en el Botón Lila **“MANUAL DE DENUNCIA AQUÍ”**.

Para revisar el video tutorial su manual de funcionamiento del sistema de denuncia clic en el Botón azul **“VIDEO TUTORIAL”**.



The image shows a screenshot of the SERCOP Denuncias System website. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Ecuador, the text "Gobierno del Ecuador", and "Servicio Nacional de Contratación Pública". Below this is a large banner with a background image of hands typing on a keyboard. The banner features a large white speech bubble containing a blue letter "D" and the text "SISTEMA DE DENUNCIAS SERCOP". Below the banner, there is a paragraph of text: "En el SERCOP tenemos un compromiso de lucha contra la corrupción para fortalecer la transparencia e integridad en las compras públicas y cuidar el buen uso de los recursos de todos los ecuatorianos. Ciudadanía, proveedores, entidades contratantes, medios de comunicación, academia, entre otros actores de la contratación pública, pueden alertar sobre posibles actos de corrupción en procesos de contratación pública a través de nuestros canales oficiales." Below this text is a small box with the text: "En el caso de utilizar el navegador Mozilla Firefox se recomienda utilizar la Versión 106 o Superior". At the bottom of the banner, there are four colored buttons: "DENUNCIA AQUÍ" (red), "VE EL ESTADO DE TU DENUNCIA" (yellow), "MANUAL DE DENUNCIAS AQUÍ" (purple), and "VIDEO TUTORIAL" (blue). Below the banner, there is a footer with the text "Gobierno de la República del Ecuador" and "Plataforma Governamental Financiera, Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira, Bloque Amarillo Piso 7 Quito - Ecuador 593-2 2440050 Teléfono: 1700- 737267".

Figura 17. SISTEMAS DE DENUNCIAS SERCOP