



## *Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado*

### *Resolución N° 047 - 2020 - OSCE/SGE*

Jesús María, 03 de setiembre de 2020

#### **VISTOS:**

El Proveído N° D002929-2020-OSCE-SGE de la Secretaría General y el Informe N° D000261-2020-OSCE-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 51 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF, establece que el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, que constituye pliego presupuestal y goza de autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17 de enero de 2020, se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, en ese sentido, la finalidad del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM es establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; no obstante, tales las disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, según lo establece su Segunda Disposición Complementaria Final;

Que, asimismo, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha



designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que, al respecto, conforme lo establece el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, aprobado por Decreto Supremo N° 076-2016-EF, la Secretaría General es la máxima autoridad administrativa del OSCE;

Que, en tal sentido, resulta pertinente designar a la/el Jefa/e de la Oficina de Comunicaciones y a la/el Jefa/e de la Unidad de Prensa e Imagen Institucional como responsables titular y alterna/o, respectivamente, encargadas/os de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE;

Con el visado del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública; y el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, aprobado por Decreto Supremo N° 076-2016-EF;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Designar a la/el Jefa/e de la Oficina de Comunicaciones y a la/el Jefa/e de la Unidad de Prensa e Imagen Institucional como responsables titular y alterna/o, respectivamente, encargadas/os de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

**Artículo 2.-** Disponer la notificación de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE ([www.gob.pe/osce](http://www.gob.pe/osce)).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**JUAN BALTAZAR DEDIOS VARGAS**  
Secretario General

