



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Resolución N° 059 -2020 - OSCE/SGE

Jesús María, 23 de setiembre de 2020

VISTOS:

Los Informes N° D000059-2020-OSCE-UAUS y N° D000067-2020-OSCE-UAUS de la Unidad de Atención al Usuario, el Memorando N° D000319-2020-OSCE-OCO de la Oficina de Comunicaciones; el Informe N° D000035-2020-OSCE-UYM de la Unidad de Organización y Modernización; el Memorando N° D000328-2020-OSCE-OPM de la Oficina de Planeamiento y Modernización; y el Informe N° D000252-2020-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 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto plantea entre otros, el protocolo de atención contenido en su Anexo 2, con la finalidad de estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos, cuidando que se cumplan las políticas de calidad establecidas en las diversas entidades públicas;

Que, mediante Resolución N° 128-2018-OSCE/PRE, se aprueba el Modelo de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, que identifica los canales de atención de la Entidad, la articulación entre las áreas gestoras de estos canales y la estandarización del proceso de atención, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los usuarios por la atención recibida;

Que, mediante los documentos de vistos, la Unidad de Atención al Usuario así como la Oficina de Comunicaciones, proponen la aprobación del “Manual de Atención



Firmado digitalmente por DAVILA CAJAHUANCA Carmen Blanczy FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 18:12:56 -05:00



Firmado digitalmente por SUAREZ BAO Milagros Danitza FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 17:32:43 -05:00

a la/al Usuaría/o del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado” que permita brindar estándares para asegurar la calidad de la atención y satisfacción de la/el usuaria/o, y que sea aplicado por toda la entidad, involucrando la participación de las áreas técnicas y operativas en el proceso de atención a la/el usuaria/o, y atendiendo adecuadamente las solicitudes de información que se formulen a través de los diferentes canales de atención virtual, telefónico y de trámites;

Que, mediante el informe de vistos, la Unidad de Organización y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Modernización emite opinión técnica favorable a la propuesta del “Manual de Atención a la/al Usuaría/o del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, a través del Informe del visto, manifiesta que el referido Manual, se encuentra conforme al marco legal vigente;

Que, en tal sentido, resulta necesario aprobar el “Manual de Atención a la/al Usuaría/o del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”; que tiene como objetivo estandarizar la calidad del servicio que brindan las/los servidoras/es a cargo de la atención a la/el usuaria/o, tanto en la sede central como en las Oficinas Desconcentradas del OSCE a nivel nacional, e implementar estrategias en la atención a la/el usuaria/o para la mejora continua y la satisfacción de sus necesidades/expectativas de servicio;

Que, la facultad de aprobar la normativa interna relacionada con los Sistemas Administrativos se encuentra delegada en la Secretaría General, de conformidad con el literal a) del numeral 1.4 del artículo 1 de la Resolución N° 002-2020-OSCE/PRE;

Con las visaciones de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Modernización, de la Jefa de la Unidad de Organización y Modernización, de la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, de la Jefa de la Unidad de Atención al Usuario y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE, aprobado por Decreto Supremo N° 076-2016-EF; y, la Resolución N° 002-2020-OSCE/PRE que aprueba la delegación de facultades para el año 2020;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el “Manual de Atención a la/al Usuaría/o del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución y entrará en vigencia a partir del 1 de octubre del presente año.

Artículo 2.- Remitir copia de la presente Resolución y de su anexo a la Presidencia Ejecutiva, a la Oficina de Planeamiento y Modernización y a la Oficina de Comunicaciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, para los fines correspondientes.



Firmado digitalmente por DAVILA
CAJAHUANCA Carmen Blancly FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 18:14:46 -05:00



Firmado digitalmente por SUAREZ
BAO Milagros Danitza FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 17:33:41 -05:00

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE (www.gob.pe/osce).

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por SUAREZ
BAO Milagros Danitza FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 17:34:02 -05:00

JUAN BALTAZAR DEDIOS VARGAS
Secretario General



Firmado digitalmente por DAVILA
CAJAHUANCA Carmen Blancy FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 18:15:13 -05:00