

Manual de atención

a la/al usuaria/o del
**Organismo Supervisor
de las Contrataciones
del Estado**



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas



OSCE

Organismo
Supervisor de las
Contrataciones
del Estado

Índice

I.	ASPECTOS GENERALES	3
1.1.	Introducción	3
1.2.	Objetivo general	4
1.3.	Objetivos específicos.....	4
II.	BASE LEGAL	4
III.	ALCANCE	6
IV.	DEFINICIONES.....	6
V.	PRINCIPIOS DE ATENCIÓN.....	8
5.1.	Focalizar la atención en la/el usuaria/o:	8
5.2.	Atención integral:	8
5.3.	Confiabilidad y seguridad:.....	8
5.4.	Fomentar la participación ciudadana:	8
VI.	CONDUCTORES DE CALIDAD DE LA ATENCION A LA/EL USUARIO/O	9
6.1.	Trato profesional durante la atención:.....	9
6.2.	Información:.....	9
6.3.	Tiempo:	10
6.4.	Resultado de la Gestión:.....	11
6.5.	Accesibilidad:.....	11
6.6.	Confianza:	12
VII.	NIVELES Y CANALES DE ATENCIÓN A LA/EL USUARIO/O.....	12
7.1.	Primer Nivel de Atención:	12
7.2.	Segundo Nivel de Atención:.....	13
7.3.	Tercer Nivel de Atención:.....	13
7.4.	Canales de Atención del Primer Nivel:.....	13
7.4.1.	Canal virtual:.....	14
7.4.2.	Canal telefónico:.....	17
7.4.3.	Mesa de ayuda a cargo de la Dirección del SEACE:	18
VIII.	PERSONAL DE ATENCIÓN A LA/EL USUARIO/O	18
8.1.	Personal de los canales de atención:	18
8.2.	Roles y Responsabilidades del Personal de Atención al Usuario:.....	19
8.3.	Personal que implementa mejoras en la calidad de la atención, a través de los siguientes equipos:.....	24
8.3.1.	Equipo de implementación de mejoras para la calidad de la atención: ..	24

8.3.2.	Equipo de coordinadoras/es del seguimiento de las incidencias:.....	26
IX.	ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS E INCIDENCIAS	27
9.1.	Atención de sugerencias:.....	27
9.2.	Atención de reclamos:	28
9.3.	Atención de incidencias:	28

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado y de promover las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras públicas.

En el marco de sus funciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF el OSCE vela y promueve que las entidades realicen contrataciones eficientes, bajo los parámetros de la citada ley, su reglamento y normas complementarias; de igual modo, maximiza el valor de los fondos públicos y la gestión por resultados. En ese sentido, el OSCE tiene como misión promover contrataciones públicas íntegras, eficientes y competitivas.

Mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la “Política de Modernización de la Gestión del Estado”, cuyo objetivo general es orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar de la/el usuaria/o y en el desarrollo del país.

Con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, cuyo objeto es 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 a la/el usuaria/o y en la provisión de bienes y servicios públicos; disponiendo que las entidades públicas prevean y realicen, de forma eficiente, las acciones que garanticen su implementación.

En el mismo sentido, la Secretaria del Gobierno Digital-SEGDI de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital”, en concordancia con la Resolución Ministerial 119-2018-PCM, los cuales establecen entre sus desafíos que la provisión de servicios digitales, deben ser asegurada de principio a fin, con la finalidad de mejorar la atención a la ciudadanía y los procesos de la entidad, considerando para su desarrollo acciones relacionadas a la actualización de la plataforma tecnológica, investigaciones ciudadanas (identificación de necesidades reales y no realizar suposiciones), diseño de interfaces, lenguaje sencillo, estrategias de omnicanalidad y la adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.

En el marco de los dispositivos legales antes mencionados, mediante Resolución N° 128-2018-OSCE/PRE, se aprobó el “Modelo de Atención a la/el Usuaría/o del

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE”, con la finalidad que los canales de atención a la/el usuaria/o a implementarse sean ordenados, sistematizados y regulados de acuerdo a un modelo de atención integral; con un enfoque hacia la satisfacción de las/los usuarias/os respecto al servicio recibido, considerando una plataforma que les brinde diversas alternativas para la atención de sus requerimientos.

Con la finalidad de implementar el Modelo de Atención a la/el Usuaría/o, y establecer una línea base acerca del perfil de la/el usuaria/o y de las expectativas de la atención y servicio que brinda la institución, el OSCE realizó una encuesta en noviembre del 2019 para conocer el grado de satisfacción de la/el usuaria/o respecto a sus tres (03) canales de atención. Los resultados evidencian que el 71.3% de las/los encuestadas/os sobre los diferentes canales de atención (virtual, telefónico y presencial) se encuentran satisfechos; mientras que el 28.7% expresó disconformidad con el servicio, evidenciando espacios para la mejora de la calidad de la atención brindada.

Por tal motivo, se ha elaborado el presente documento, cuyos lineamientos deben ser replicados a través de los diferentes canales de atención (virtual y telefónico) con los que cuenta la institución, para contribuir a mejorar las actividades de la atención de consultas, orientación y de trámites, que se desarrollan en los centros de atención a la/el usuaria/o, en los órganos y unidades orgánicas y en las Oficinas Desconcentradas del OSCE a nivel nacional.

1.2. Objetivo general

Establecer herramientas de gestión institucional, a fin de 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 y telefónico.

1.3. Objetivos específicos

- 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.
- Implementar estrategias en la atención a la/el usuaria/o para la mejora continua y la satisfacción de sus necesidades/expectativas de servicio.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública.
- Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de Función Pública.
- Ley N° 29973, Ley General de la persona con Discapacidad.
- Ley N° 27408, y su modificatoria Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y las personas con discapacidad en lugares de atención al público.
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de administración pública.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 076-2016-EF, que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones (ROF) del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para la Mejora de la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital, en concordancia con la Resolución Ministerial 119-2018-PCM.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital de la PCM N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
- Resolución N° 128-2018-OSCE/PRE, que aprueba el Modelo de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).
- Resolución N° 016-2019-OSCE/SGE, que aprueba el “Protocolo Institucional para la Atención a las/los Usuarías/os del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias modificatorias y conexas, de ser el caso.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento son aplicables a las/los servidoras/es del OSCE que brindan atención a la ciudadanía a nivel nacional, a través de los diferentes canales y centros de atención implementados, independientemente del régimen contractual bajo el cual presten servicios.

IV. DEFINICIONES

4.1 Asistente de Atención:

Es la/el servidora/o del OSCE que tiene como función la atención a la/el ciudadana/o en los centros de atención.

4.2 Atención:

Contacto que parte de una demanda e implica una actitud receptiva disponible, empática y de escucha activa que se establece con otro que es visto como un sujeto de derechos. Implica dar una respuesta de acuerdo a la complejidad de la situación. Apuesta a generar mayores niveles de vínculo con el sujeto, en el que se trabajan varias dimensiones, derechos y/o necesidades, con el fin de promover el empoderamiento de la/el ciudadana/o (1).

4.3 Atención de calidad:

Proceso encaminado a obtener la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las/los ciudadanas/os de determinada atención.

4.4 Atención a la/el ciudadana/o:

Conjunto de actividades desarrolladas por las entidades, encaminadas a satisfacer las necesidades de las/los ciudadanas/os e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacer llegado el momento oportuno.

4.5 Calidad de atención:

Es la percepción que la/el ciudadana/o tiene respecto a la presentación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

¹ Definición elaborada por los participantes de las jornadas de capacitación "La cuchara. Rumbo a la construcción colectiva de orientaciones técnicas para la atención ciudadana", julio a noviembre de 2014.

4.6 Centro de Atención:

Lugar físico donde, de manera permanente o itinerante, se brinda la atención y los servicios del OSCE.

Los Centros de Atención se ubican en la Sede Central del OSCE, las Oficinas Desconcentradas del OSCE – ODES y los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC.

4.7 Ciudadana/o:

Persona que actúa en nombre propio o en virtud de representación, que tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar un servicio en el OSCE. Para efectos de la aplicación del presente manual, el término ciudadana/o equivale a administrada/o y/o usuaria/o, según corresponda.

4.8 Experiencia de usuaria/o:

Comprende el conjunto de interacciones con la/el usuaria/o. Es reconocida como una de las principales propuestas de valor en un servicio, asimismo ayuda a incrementar el nivel de satisfacción general que una/un usuaria/o tiene con un servicio, y que la/el usuaria/o se vuelva un portavoz positivo y permanente del servicio.

4.9 Nivel de atención:

Es la medida o estructura de una atención con niveles de complejidad necesaria para resolver con eficacia y eficiencia las consultas de la ciudadanía del OSCE. Se divide en:

- Primer nivel: Orientación general respecto a los servicios del OSCE.
- Segundo nivel: Trámites en curso (registrada y gestionada de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos).
- Tercer Nivel: Aquellas consultas que requieren ser solucionadas mediante el soporte tecnológico.

4.10 Omnicanal:

Es un modelo de comunicación utilizado para mejorar la experiencia de la/el usuaria/o, permitiéndoles estar en contacto constante con la entidad a través de múltiples canales al mismo tiempo.

4.11 Satisfacción de la/el ciudadana/o:

Es el resultado de varios factores positivos y negativos que son percibidos por la/el ciudadana/o al adquirir o recibir un bien o servicio.

4.12 Sugerencia:

Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación o queja, a fin de contribuir en la mejora continua de la calidad de la prestación de los servicios que brinda el OSCE.

V. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

5.1. Focalizar la atención en la/el usuaria/o:

Los reclamos y sugerencias deben ser proactivamente considerados en la toma de decisiones, esto es, en la planificación de nuevos servicios, en la mejora de los servicios ya existentes y en el establecimiento de prioridades del diseño de mejoras en la atención.

La atención a la/el usuaria/o implica entender cuáles son las necesidades y expectativas de la/del usuaria/o en relación a los servicios que presta el OSCE.

5.2. Atención integral:

El OSCE trabaja con un enfoque de eficiencia para brindar atención integral y de calidad a la/el usuaria/o, implementando alternativas de atención virtual, a fin de evitar desplazamientos de la/el usuaria/o hacia el OSCE.

5.3. Confiabilidad y seguridad:

La/el asistente de atención debe brindar información actualizada y estandarizada en los canales de atención. Asimismo, debe garantizar la confidencialidad de los datos que proporcione la/el usuaria/o, generando un mayor nivel de confianza, credibilidad e interacción con la institución.

5.4. Fomentar la participación ciudadana:

Implica colocar a la/el usuaria/o en el centro de la atención, lo que conlleva a conocer su nivel de satisfacción, e intereses; así como a valorar sus aportes para la mejora del servicio.

VI. CONDUCTORES DE CALIDAD DE LA ATENCION A LA/EL USUARIO/O

Los conductores de la calidad de la atención a la/al usuaria/o son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que la/el usuaria/o valora más al momento de ser atendido, los mismos que deben ser aplicados por las/los servidoras/es del OSCE que brindan atención a la ciudadanía a nivel nacional. Se clasifican en

- Trato profesional durante la atención
- Información
- Tiempo
- Resultado de la gestión
- Accesibilidad
- Confianza

6.1. Trato profesional durante la atención:

Se basa en la comunicación de persona a persona y atención directa que considera las necesidades, preferencias y gustos particulares de la/el usuaria/o.

6.1.1. Necesidades y expectativas del trato profesional para la/el usuaria/o:

- Mantener el nivel de atención de acuerdo al Protocolo Institucional para la Atención a las/los Usuaris/os del OSCE.
- Ofrecer un trato amable.
- Interactuar con la/el usuaria/o demostrando profesionalismo, empatía, equidad y el conocimiento necesario de los procesos, procedimientos y servicios.

6.1.2. Descripción de la propuesta de valor público del trato profesional para la/el usuaria/o:

- Estandarizar el trato profesional durante la atención.
- Establecer informes mensuales por parte de las/los supervisoras/es respecto a los controles realizados para lograr la mejora continua.
- Realizar encuestas de satisfacción sobre el servicio brindado, relacionado al trato profesional del OSCE.
- Aplicar la técnica del cliente incógnito, relacionado al cumplimiento de los protocolos.

6.2. Información:

La respuesta brindada durante la atención debe ser correcta y clara, con conocimiento de los procesos, procedimientos y servicios para la exactitud de la información.

6.2.1. Necesidades y expectativas de información para la/el usuaria/o:

- Difundir información actualizada sobre los procedimientos, servicios y demás trámites que brindan el OSCE a través de los distintos medios de comunicación.
- Brindar información completa y correcta de los procedimientos, servicios y demás trámites que brinda el OSCE a través de los canales de atención virtual.
- Dirigirse con un lenguaje sencillo, claro, preciso y oportuno, que permita una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos solicitados.
- Reducir los tiempos de notificación de respuesta a través de la utilización de medios digitales, como el correo electrónico.
- Escuchar a la/el usuaria/o durante la interacción de la atención, y también después de aquella, de ser el caso (encuestas, libro de reclamos, entre otros).

6.2.2. Descripción de la propuesta de valor público de información para la/el usuaria/o:

- Incluir un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno (elaboración de cartillas de lenguaje).
- Aplicar la gestión de reclamos con la asistencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (procedimiento, manejo de indicadores, entre otros).
- Diseñar tutoriales o videos sobre el llenado de formularios de cada procedimiento.
- Informar de los procedimientos, servicios y demás trámites realizados por el OSCE a las/los usuarias/os en tiempo real (trazabilidad), mediante un sistema web o aplicación móvil.

6.3. Tiempo:

La prontitud de la respuesta es el conductor de calidad que tiene mayor impacto en la satisfacción de la/el usuaria/o, así como la insatisfacción de la/el misma/o ante una respuesta tardía.

6.3.1. Tiempos de atención:

- Tiempo de respuesta inicial: Es el primer acercamiento de la/el usuaria/o al OSCE, en el que espera ser atendida/o con rapidez en su primera consulta.
- Tiempo de respuesta promedio: Teniendo en cuenta que una/un usuaria/o puede realizar una o varias consultas, el tiempo promedio de atención es de diez (10) minutos.

6.3.2. Necesidades y expectativas del tiempo para la/el usuaria/o:

- Reducir el tiempo de espera en los canales de atención.
- Personal permanentemente capacitado para resolver la consulta en una sola interacción.
- Eliminar el tiempo de traslado a los centros de atención del OSCE, a través de la virtualización de los procedimientos y servicios de atención a la/el usuaria/o.

6.3.3. Descripción de la propuesta de valor público para la/el usuaria/o:

- La/el coordinador/a debe monitorear el avance de la atención, teniendo en cuenta los siguientes indicadores: tiempo de espera para ser atendida/o y tiempo de atención.

6.4. Resultado de la Gestión:

Este conductor conlleva a brindar una atención de calidad, desde el inicio de la interacción hasta el término de la misma, generando una experiencia de recordación positiva sobre la entidad.

6.4.1. Necesidades y expectativas de resultado de gestión para la/el usuaria/o:

- Facilitar el acceso a información precisa sobre los procedimientos, servicios y otros trámites de la entidad.
- Coordinar con los órganos y unidades orgánicas para la simplificación de los procesos de atención.

6.4.2. Descripción de la propuesta de valor público para la/el usuaria/o:

- Tener pleno conocimiento de los requisitos y procedimientos, con el fin de garantizar respuestas adecuadas sobre los servicios que se brindan.
- Establecer responsables de atención en los órganos y/o unidades orgánicas.

6.5. Accesibilidad:

Este conductor supone promover la implementación de canales de atención de fácil acceso para la/el usuaria/o.

6.5.1. Necesidades y expectativas de accesibilidad para la/el usuaria/o:

- Centros de atención ubicados de manera estratégica a nivel nacional.
- Infraestructura adecuada, según las normas de integración para las personas con discapacidad.

6.5.2. Descripción de la propuesta de valor público para la/el usuaria/o:

- Promover los canales virtuales de atención, para mayor comodidad de la/el usuaria/o generando de esta manera ahorro de tiempo y recursos.

6.6. Confianza:

Es la credibilidad institucional, basada en la percepción de la/el usuaria/o respecto a su experiencia y satisfacción en la atención recibida, la cual requiere ser constantemente fortalecida, generando un vínculo de confianza y legitimidad hacia la institución.

6.6.1. Necesidades y expectativas de confianza para la/el usuaria/o:

- Transparencia en la información brindada a la/el usuaria/o.
- Brindar una atención personalizada, enfocada en la atención integral de la consulta de la/el usuaria/o.
- Atender los requerimientos de la/el usuaria/o de manera empática y con cortesía.

6.6.2. Descripción de la propuesta de valor público para la/el usuaria/o:

- Para mejorar la atención a la/el usuaria/o deben implementarse reuniones grupales lideradas por la/el coordinadora/or o jefa/e del área.
- Realizar encuestas a las/los usuarias/os para medir el nivel de satisfacción sobre las atenciones efectuadas.

VII. NIVELES Y CANALES DE ATENCIÓN A LA/EL USUARIA/O

El OSCE cuenta con tres (03) niveles de atención. El primer nivel constituye aquella atención directa a la/el usuaria/o; y el segundo y tercer nivel corresponden a la atención de naturaleza interna entre los órganos y unidades orgánicas, pero que tienen un impacto en la/el usuaria/o.

7.1. Primer Nivel de Atención:

El primer nivel de atención constituye el primer contacto de la/el usuaria/o con el OSCE, a través de los canales de atención implementados, para consultas sobre los procedimientos y servicios brindados por el OSCE, el manejo operativo del SEACE y aspectos generales relacionados con las contrataciones del Estado, conforme a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento de Organización y Funciones del OSCE, aprobado con Decreto Supremo N° 076-2016-EF.

El objetivo en este nivel es atender los servicios y orientarlos eficazmente hacia la respuesta más adecuada.

Las principales funciones que definen este nivel de atención son:

- Orientar y dar respuesta a los servicios solicitados por la/el usuaria/o.
- Brindar información estandarizada referente a las consultas del primer nivel.
- Educar a la/el usuaria/o sobre las herramientas de búsqueda de información y los servicios en línea.

Es importante señalar que, para la atención de las consultas legales, la/el asistente/a de atención de los diferentes canales a nivel nacional no debe hacer mención a ningún aspecto en concreto o específico puesto a su consideración por la/el ciudadana/o, sino más bien dar a conocer las disposiciones que la normativa de contrataciones del Estado establece, así como lo indicado en las directivas, opiniones, pronunciamientos, comunicados y resoluciones del Tribunal de Contrataciones del Estado (TCE), ya que dicha legislación y documentos del OSCE pueden permitir a las/los usuarias/os tomar la decisión que corresponda a su caso en particular.

Por consiguiente, en caso las/los usuarias/os soliciten una interpretación normativa, se les debe indicar que deben presentar una consulta dirigida a la Dirección Técnico Normativa del OSCE, la/el cual es responsable de establecer los criterios técnicos legales sobre el sentido y alcance de la normativa de contrataciones del Estado, de acuerdo al artículo 67 del Reglamento de Organización y Funciones del OSCE.

7.2. Segundo Nivel de Atención:

Este nivel corresponde a la atención brindada por los órganos y unidades orgánicas del OSCE prestadoras del servicio, para los trámites que por su complejidad o características técnicas así lo requieran, como es el caso de la Dirección del SEACE.

7.3. Tercer Nivel de Atención:

Es el nivel de atención referido a las incidencias que interrumpen el desarrollo habitual del servicio e impactan en la calidad de la atención, que requieren ser solucionadas mediante la intervención de soporte tecnológico.

7.4. Canales de Atención del Primer Nivel:

En el primer nivel, el OSCE cuenta con dos (2) canales de atención (virtual y telefónico), los cuales son de alcance nacional, para la atención de consultas sobre los procedimientos, servicios y otros trámites brindados por el OSCE, el manejo operativo del SEACE y aspectos generales relacionados con las contrataciones del Estado. Asimismo, para la recepción de documentos a nivel

nacional, la Mesa de Partes del OSCE dispone del canal virtual denominado “Mesa de Partes Digital” y la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE).

Este nivel se encuentra conformado por un equipo de trabajo cuyas funciones son descritas en el capítulo VIII del presente manual.

7.4.1. Canal virtual:

Se establecen los siguientes:

- Para la atención de consultas sobre los procedimientos, servicios y otros trámites brindados por el OSCE, el manejo operativo del SEACE y aspectos generales relacionados con las contrataciones del Estado: el correo electrónico consultas@osce.gob.pe.
- Para la presentación de documentos a nivel nacional, incluidos los concernientes al Tribunal de Contrataciones del Estado: la Mesa de Partes Digital del OSCE, disponible en el portal web institucional del OSCE: www.gob.pe/osce.
- Para la presentación de documentos por parte de entidades públicas sujetas a las Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano: la PIDE.
- Para la notificación de las actuaciones y actos administrativos del OSCE: el correo electrónico notificacion@osce.gob.pe, y la Casilla Electrónica del OSCE, cuyo uso y alcance se regula en la Directiva N° 008-2020-OSCE/CD “Casilla Electrónica del OSCE”, cuya aprobación se formalizó con Resolución N° 086-2020-OSCE/PRE.

7.4.1.1. Atención por el correo electrónico consultas@osce.gob.pe:

El servicio de consultas vía correo electrónico está conformado por las/los asistentes de atención de Lima y provincias (ODES), a través de las/los cuales se brinda atención a nivel nacional en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Los correos electrónicos remitidos en días inhábiles o después de las 16.30 horas serán considerados recibidos el día hábil siguiente. Se deben considerar los siguientes pasos:

- La/el usuaria/o remite una solicitud o efectúa una consulta al correo consultas@osce.gob.pe.
- La/el coordinadora/or revisa de manera permanente la bandeja de entrada de correos “recibidos”, y los distribuye a las carpetas signadas bajo las denominaciones “SEACE”, “RNP” o “Legal”, según el asunto de la/el usuaria/o.

- La/el asistente de atención, respetando el flujo de trabajo interno, debe revisar las consultas asignadas, haciendo uso correcto de las etiquetas según el proceso establecido y proyectando la respuesta.
- Luego de concluir con el proyecto de respuesta, la/el asistente de atención procede a efectuar una revisión final de la redacción, contenido y ortografía, colocando su firma de identificación. Asimismo, debe considerar los siguientes casos:
 - Atención especializada: Si la consulta requiere de una atención especializada, esta será considerada como de segundo nivel.
 - Consulta legal: Si la consulta es de carácter legal, la/el asistente de atención debe remitir el proyecto de respuesta a la/el supervisor/a de calidad, para su revisión y validación. La/el supervisor/a da conformidad u observa la respuesta e informa a la/el asistente de atención para que proceda a remitir la respuesta a la/el usuaria/o o levantar las observaciones señaladas.
- Todas las atenciones efectuadas por la/el asistente de atención deben registrarse en un cuadro de Excel o aplicativo informático, según sea el caso. Concluida la jornada laboral, la/el asistente remite el registro de consultas atendidas en el día a la/el coordinadora/or al correo de consultas.

7.4.1.2. Redes sociales:

Mediante las diferentes redes sociales en línea del OSCE (Facebook, Twitter, LinkedIn) se reciben consultas o pedidos breves de las/los usuarias/os, los mismos que deben ser canalizados para la atención oportuna por los canales del primer nivel.

7.4.1.3. Mesa de Partes Digital del OSCE:

Es el canal virtual implementado por el OSCE para la presentación de documentos a nivel nacional. Las/los usuarias/os podrán acceder a la Mesa de Partes Digital desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (PC, laptop, celular y/o tablet).

El horario de atención de la Mesa de Partes Digital del OSCE es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Los documentos presentados fuera de ese horario serán considerados recibidos el día hábil siguiente.

El documento que se presente a través de la Mesa de Partes Digital debe reunir los requisitos señalados en el artículo 124 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

La condiciones y requisitos para la presentación, recepción y derivación de los documentos, para su correspondiente atención, se establecen en la “Guía de la Mesa de Partes Digital del OSCE” elaborada por la Oficina de Comunicaciones y/o en los comunicados del OSCE referidos a la recepción documental.

La Mesa de Partes Digital del OSCE es implementada progresivamente hasta constituir una plataforma de recepción automática de documentos, con las siguientes características:

- El sistema debe contener catálogo de servicios.
- Posibilitar el inicio de cualquier trámite de forma virtual, anexando documentos digitales, y derivarlos al área que corresponda para su gestión interna.
- Permitir que la/el usuaria/o realice un seguimiento de la trazabilidad de su solicitud, expediente u otros.
- La/el usuaria/o podrá presentar documentos de un expediente ya iniciado y sobre el que ha sido requerido.
- Asistente automático utilizando la gestión del conocimiento.

7.4.1.4. Notificación Electrónica:

Para la notificación por correo electrónico, el OSCE dispondrá de las herramientas tecnológicas o informáticas que garanticen que la notificación ha sido efectuada válidamente, conforme al numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

La respuesta a la/el usuaria/o se remite a través del correo electrónico **notificacion@osce.gob.pe** o a través de la casilla electrónica del OSCE, según corresponda.

En cuanto a la casilla electrónica, la Directiva N° 008-2020-OSCE/CD establece las disposiciones que regulan su uso, para la notificación de las actuaciones, trámites y procedimientos que se prevén en la citada directiva y otras que el OSCE establezca mediante comunicado, conforme a la Primera Disposición Complementaria Transitoria de dicha norma.

Para la notificación a entidades públicas a través del correo electrónico **notificacion@osce.gob.pe** o la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), la/el responsable de la notificación debe solicitar y recabar de las mismas el cargo de recepción, el número de expediente, la fecha, la hora y la persona que lo recibe.

7.4.2. Canal telefónico:

El canal telefónico centraliza y atiende las consultas y requerimientos de información de las/los usuarias/os que se comuniquen vía telefónica a nivel nacional.

Para el primer nivel de consultas, se pone a disposición de las/los usuarias/os los números telefónicos: (01) 614-3636 y (01) 613-5555, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 05:30 p.m., considerando los siguientes pasos:

7.4.2.1. Centro de Consultas Telefónicas:

El OSCE cuenta con un equipo de asistentes de atención en Lima y provincias, quienes atienden los requerimientos que ingresen a través del Centro de Consultas Telefónicas.

Además, se cuenta con un sistema de acceso a respuestas automatizadas (pre grabadas) de preguntas frecuentes y un índice de opciones, con la finalidad de brindar a la/el usuaria/o mayores alternativas para efectuar sus requerimientos.

Este centro de consultas dispone de las siguientes funcionalidades:

- Emitir reportes de tiempo de respuesta brindado por cada asistente de atención.
- Emitir reportes por tipo de consulta.
- Identificación de la/el usuaria/o con otras bases de datos.
- Distribución automática de las llamadas.
- Enrutamiento automático, por marcación de dígito.
- Renvío de llamadas internas y externas.
- Grabación y escucha de llamadas.
- Mensajes pregrabados:
 - Bienvenida e índice de opciones.
 - Ayuda y guía.
 - Respuesta de voz interactiva (IVR).
 - Posibilidad de incluir más posiciones y adicionar líneas telefónicas, entre otros.

En el OSCE se viene revisando la integración de los canales a través de la omnicanalidad, el mismo que es un modelo de comunicación integral permitiendo estar en contacto con la/el usuaria/o a través de múltiples canales al mismo tiempo, con la finalidad de mejorar la experiencia de la/el usuaria/o.

Su implementación es progresiva, a fin de constituir la integración y articulación de los distintos canales de atención virtual que brinda el OSCE. De esta manera, se evita la fragmentación de los distintos canales, permitiendo así la trazabilidad de la atención a la/el usuaria/o con la finalidad de asegurar la mejora en la calidad de la atención. Para su desarrollo, deben considerarse acciones conducentes a la implementación de una plataforma tecnológica, la cual debe ayudar a conocer el perfil de nuestra/o usuaria/o, y permitir la realización de mediciones de satisfacción periódicas respecto a la atención brindada, identificando las necesidades de la/el usuaria/o.

7.4.3. Mesa de ayuda a cargo de la Dirección del SEACE:

El OSCE cuenta con una mesa de ayuda que brinda atención especializada sobre el uso de la plataforma del SEACE, así como el manejo operativo del SEACE, a través del teléfono (01) 613-5555 anexo 2431, de lunes a viernes, de 09:00 a.m. a 11:59 p.m.

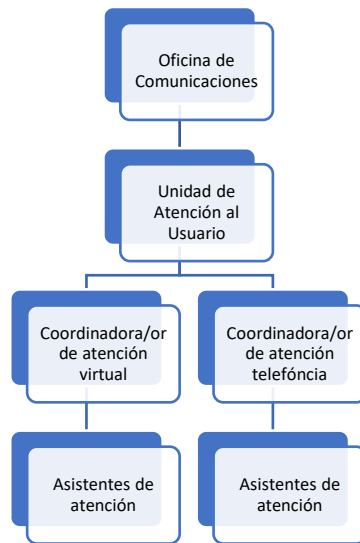
VIII. PERSONAL DE ATENCIÓN A LA/EL USUARIO/O

Son las/los servidoras/es del OSCE que atienden a la ciudadanía en los diferentes canales de atención e implementan mejoras en la atención a la /el usuaria/o.

8.1. Personal de los canales de atención:

Los canales de atención están conformados por equipos integrados por:

- Coordinadoras/es de atención (virtual y telefónico).
- Asistentes de atención (virtual y telefónico).



8.2. Roles y Responsabilidades del Personal de Atención al Usuario:

8.2.1. Equipo de coordinadoras/es de los canales de atención (virtual y telefónico):

Las/los coordinadoras/es de los canales de atención (virtual y telefónico) deben presentar un informe trimestral, que contenga propuestas de mejora del servicio. Dicho informe debe ser remitido a través de Unidad de Atención al Usuario al equipo de implementación de mejora para la calidad de la atención. Asimismo, deben elaborar los siguientes procesos:

- Proceso de planificación.
- Proceso de ejecución.
- Proceso de gestión (asistente de atención).

8.2.1.1. Proceso de planificación:

Consiste en la elaboración de los objetivos por canal y asistentes de atención, incluyendo las acciones de mejora y seguimiento.

Este proceso permite delinear el trabajo del mes, a partir de metas concretas y acciones que deben ejecutarse para cumplir con los objetivos del equipo y de cada asistente de atención. Las acciones a considerar son las siguientes:

- **Analizar la información:**
 - La/el coordinadora/or recopila, evalúa y analiza la información de su equipo del canal de atención, considerando un periodo mínimo de tres (03) meses, referente a los indicadores de calidad

(conductores de calidad), identificando las diferencias con el mes anterior, para así tener conclusiones y recomendaciones.

- Se debe analizar la información de manera global, por equipo de canal de atención, y de manera individual por asistente de atención, con la finalidad de poder trazar una estrategia de equipo de canal de atención.

- **Definición de objetivos por el equipo de canal de atención:**

- Implica establecer los objetivos para el equipo del canal de atención y sus respectivos asistentes de atención (individual), que se puedan medir y controlar.
- Con este método, se podrá conocer el objetivo a lograr en cada etapa (cuántas atenciones, tiempo de respuesta, calidad de la atención, entre otros), y lo que debe hacer el equipo del canal de atención para alcanzar el objetivo a fin de mes y proyectarse a un resultado.

- **Definición de acciones:**

- Implica determinar las acciones que debe ejecutar, para llegar a los objetivos del mes y dar apoyo y soporte a las/los asistentes de atención.

- **Creación de planes:**

- Supone realizar reuniones con cada asistente de atención para elaborar su plan individual de trabajo, asociado a los objetivos que haya establecido.

8.2.1.2. Proceso de ejecución:

Es la ejecución diaria de los planes, dando soporte y seguimiento por equipo de canal de atención y asistente de atención (individual), evaluando y mejorando constantemente.

En este proceso, se debe realizar una programación mensual de las reuniones de equipo por cada canal de atención, definiendo el objetivo y método, así como establecer un cronograma de reuniones individuales con cada asistente de atención, que permita medir si se

avanza según lo proyectado o -en su defecto- implementar acciones correctivas. Las acciones a considerar son las siguientes:

- **Reuniones grupales:**

Existen dos tipos de reuniones que se debe realizar con el equipo de cada canal de atención:

- Reunión mensual:
 - Se realiza los primeros días de cada mes. El tiempo para la reunión no debe exceder los 40 (cuarenta) minutos y que esté presente la/el jefa/e inmediato en la reunión.
 - La finalidad de esta reunión es compartir con todo el equipo los resultados del mes anterior (reconocer logros alcanzados; motivar y consolidar el equipo), y transmitir las metas del mes que comienza (estrategias, ideas y sugerencias de las/los asistentes de atención).
- Reunión quincenal:
 - Se realiza para compartir los avances, revisar los indicadores y enfocar al equipo hacia la segunda mitad de la meta, con la finalidad de poder tener una oportunidad para compartir las buenas prácticas, y medir la motivación en el equipo donde el aporte de todos es importante. Sin perjuicio, que se puedan efectuar otras reuniones para generar un buen clima organizacional.

8.2.1.3. Control de indicadores:

Tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de los objetivos e identificar desvíos en el desempeño del equipo del canal de atención y determinar las causas de los mismos, para tomar acciones y medidas de mejora. A continuación, se detallan los indicadores por canal de atención:

- **Canal telefónico:**

- Indicador cuantitativo del cual debe medir:
 - Total de llamadas recibidas.
 - Total de llamadas atendidas.
 - Total de llamadas abandonadas.
 - Tiempo de espera antes de ser atendido.

- Tiempo promedio de espera antes de ser atendido.
- Duración promedio de las llamadas.
- Nivel de servicio alcanzado.
- Motivos de la consulta (tipificación de la consulta recibida).

- **Canal virtual:**

- Sobre la atención de consultas:
 - Promedio de respuesta de las consultas.
 - Consultas resueltas.
 - Consultas recibidas.
 - Consultas en proceso.
 - Motivos de la consulta (tipificación de la consulta recibida).
- Sobre la recepción de documentos:
 - Tiempo de atención.
 - Total de documentos ingresados en el sistema informático.
 - Total de documentos observados.
 - Total de documentos rechazados.

8.2.1.4. Proceso de gestión (asistentes de atención):

Este proceso se centra en el desarrollo de las potencialidades de las/los asistentes de atención, con la finalidad de que sean capaces de desempeñar su función de la manera más eficiente posible. Se deben considerar las siguientes acciones:

- **Inducción de nuevas/os asistentes de atención:**

La inducción debe tener un enfoque introductorio general y casos prácticos, con una duración de un mes. Se deben considerar los siguientes puntos:

- Brindar el recibimiento adecuado:
 - Bienvenida y presentación al nuevo equipo del canal de atención.
 - Indicar las funciones y objetivos por los que se debe medir su desempeño.
- Indicar qué persona del equipo correspondiente al canal de atención debe ser su referente/guía para el aprendizaje, la cual puede absolver las dudas.

- Brindar a la/el nueva/o asistente de atención la información y capacitación detallada sobre la organización y su puesto de trabajo.
- Analizar y proporcionar la retroalimentación del desempeño.

- **Acompañamiento a las/los asistentes de atención:**

El proceso de capacitación comienza inmediatamente después de terminar el proceso de inducción. El objetivo es desarrollar habilidades de las/los asistentes de atención y potenciar sus capacidades. Los pasos de un acompañamiento se detallan a continuación:

- Observar cómo se desempeña la/el asistente de atención, a través del monitoreo permanente.
- Identificar habilidades (buenas prácticas, uso adecuado del diálogo, etc.).
- Realizar retroalimentación y fomentar la autoevaluación, proponer acciones de cambio, siempre mostrar un aspecto positivo y de mejora.
- Observar la aplicación de las acciones de cambio propuestos.
- Fijar compromisos de mejora por cada asistente de atención.

8.2.2. Equipo de asistente de atención (virtual y telefónico):

Las/los asistentes de atención de cada canal deben cumplir lo indicado en el “Protocolo Institucional para la Atención a las/los Usuarías/os del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, aprobado mediante Resolución N° 016-2019-OSCE/SGE. Además de lo indicado, deben realizar las siguientes actividades:

- Cuando corresponde a una consulta de primer nivel:

En caso de ser una consulta de primer nivel, responder a la/el usuaria/o, ofreciendo la información clara y completa.

- Cuando corresponde a un seguimiento relacionado a un expediente o servicio en trámite:
- Debe verificar la relación de contactos de las unidades orgánicas y anexos, y el número de celular del servidor designado por los órganos y unidades orgánicas correspondientes.
 - De haberse excedido el plazo de atención, contactarse con la/el servidora/or del órgano y unidad orgánica designado, mediante su respectivo anexo telefónico o número de celular. Informar a la/el

responsable del órgano y unidad orgánica designada/o, la consulta de la/el usuaria/o sobre el seguimiento de su trámite.

- La/el responsable del órgano y unidad orgánica debe brindar la información solicitada por la/el asistente de atención a la brevedad.
 - La/el asistente de atención debe comunicar a la/el usuaria/o la respuesta brindada por la/el responsable del órgano y unidad orgánica.
- Cuando corresponde a una incidencia:
- Se informa a la/el usuaria/o que se debe realizar el reporte, indicando el asunto de la incidencia.
 - En caso de recibir la incidencia mediante el canal telefónico, se le debe indicar a la/el usuaria/o que se debe reportar la incidencia al órgano o unidad orgánica competente; debiendo consignar en el reporte el correo de la/el usuaria/o.
 - Al finalizar el servicio, debe retroalimentar a la/el usuaria/o sobre la información manifestada y los pasos a seguir.
 - Comunicar a la/el usuaria/o sobre los diferentes canales de atención y servicios que se realizan virtualmente.
 - Preguntar a la/el usuaria/o si existe algún tema adicional en que se le pueda ayudar y despedirse amablemente.
 - Registrar la consulta en la ficha electrónica de medición o aplicativo disponible.
 - En caso necesite ausentarse de su puesto de trabajo, debe comunicarlo a la/el supervisora/r del canal de atención o la/el responsable de la ODE, según corresponda, y colocar en el sistema (gestor de llamadas) la actividad por la que se está ausentando.

8.3. Personal que implementa mejoras en la calidad de la atención, a través de los siguientes equipos:

- Equipo de implementación de mejoras para la calidad de la atención.
- Equipo de coordinadoras/es de incidencias.

8.3.1. Equipo de implementación de mejoras para la calidad de la atención:

8.3.1.1. Conformación del equipo

- La/el jefa/e de la Oficina de Comunicaciones o su representante (líder del equipo).
- La/el jefa/e de la Oficina de Órganos Desconcentrados o su representante.
- La/el jefa/e o representante de la Dirección del SEACE o su representante.
- La/el jefa/e de la Dirección del RNP o su representante.

- La/el jefa/e o representante de la Oficina de Tecnologías de la Información o su representante.
- La/el jefa/e de la Unidad de Atención al Usuario o su representante (Secretaria/o Técnica/o).

8.3.1.2. Roles y funciones:

- Priorizar acciones de mejora de la atención a la/el usuaria/o.
- Realizar la mejora continua de la atención a la/el usuaria/o.
- Revisar los proyectos de mejora para la reducción de incidencias de la DRNP y la DSEACE, relacionadas al servicio de la atención a la/el usuaria/o, remitidos por las/los coordinadoras/es de incidencias de cada órgano y/o unidad orgánica, las/los coordinadoras/es de los canales de atención del primer nivel, y las/los responsables de atender las consultas del segundo nivel.
- Ejecutar los compromisos aprobados en cada reunión, de acuerdo a sus competencias.
- Presentar a la Secretaría General del OSCE, en forma trimestral, un informe de los seguimientos y evaluación de los resultados alcanzados en la implementación de la mejora para la atención a la/el usuaria/o.

8.3.1.3. Funciones del líder del equipo:

- Recibir las propuestas de mejora de las/los coordinadoras/es de incidencias, y los reportes de las/los coordinadoras/es de gestión e incidencias correspondientes a los canales de atención.
- Convocar a los miembros del equipo de implementación de mejora para la atención a la/el usuaria/o de forma trimestral.
- Preparar la agenda de la reunión del equipo.

8.3.1.4. Funciones de la/el secretaria/o técnica/o:

- Coordinar con las unidades orgánicas competentes del OSCE para la capacitación referente a la atención que se brinda a la/el usuaria/o.
- Elaborar instrumentos o herramientas de trabajo para las/los servidores de atención.
- Informar de las atenciones realizadas en los canales de atención, buenas prácticas y casuísticas.
- Elaborar el acta de compromisos en el cierre de cada reunión del equipo.
- Monitorear el cumplimiento y ejecución del acta de acuerdo, aprobado en la reunión de equipo implementación de mejora para la atención a la/el usuaria/o.

8.3.1.5. Fecha de reunión: Una (1) vez cada trimestre.

8.3.1.6. Productos:

- Acta de Compromisos, en el cierre de cada reunión del equipo.
- Informe de seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados en la implementación de la mejora para la atención a la/el usuaria/o.

8.3.2. Equipo de coordinadoras/es del seguimiento de las incidencias:

La Unidad de Atención al Usuario (UAUS) debe designar a una/un coordinadora/or del seguimiento de las incidencias y debe mantener permanente contacto con los órganos y unidades orgánicas involucradas en el proceso de atención de la incidencia.

Las/los coordinadoras/es deben articular esfuerzos para documentar y conciliar una clasificación de las incidencias en virtud a la información proporcionada por los demás coordinadores del equipo, según las áreas de negocio. Dicha clasificación, debe tener en cuenta, además, criterios de prioridades de atención y tiempo estipulado para cada uno de ellos; la misma que una vez acordada debe ser informada a todos los niveles de atención.

Para tal efecto, cada órgano y unidad orgánica debe designar a una/un coordinadora/or de incidencias, quien se hará responsable de hacer cumplir desde sus direcciones/oficinas los tiempos de respuesta estipulados en este manual.

8.3.2.1. Conformación del equipo:

- Coordinadora/or de la Unidad de Atención al Usuario (líder del equipo).
- Coordinadora/or de la Dirección de SEACE.
- Coordinadora/or de la Dirección de RNP.
- Coordinadora/or de la Oficina de Tecnologías de la Información.

8.3.2.2. Roles y funciones:

- Reestablecer el servicio a la brevedad, en concordancia con los tiempos definidos por cada unidad orgánica, la criticidad y complejidad de atención de cada tipo de incidencia.
- Asegurar la disponibilidad de los servicios se mantengan estables.
- Mejorar los procesos de la gestión de incidencias.
- Informar o reportar las estadísticas de los incidentes registrados: (i) Distribución de incidencias por tipificación de origen; (ii) Frecuencia acumulada de incidencias; y, (iii) Generar cuadro de las incidencias TOP, más frecuentes.

- Monitorear la eficacia y eficiencia de los procesos de la gestión de incidencias.
- Las/os coordinadoras/es deben implementar, periódicamente, mejoras para la atención de las incidencias. Para tal efecto, deben sostener reuniones periódicas mensuales. La reunión debe ser convocada por la/ el coordinadora/or de seguimiento de incidencias de la UAUS, obteniendo como resultado propuestas de mejoras.
- Elaborar el cuadro de plan de gestión de requerimientos, que solucione las incidencias más frecuentes con impacto operativo, para ser presentado al Equipo de Implementación de mejora para la calidad de atención a la/el usuaria/o.

8.3.2.3. Funciones del líder del equipo:

- Diariamente, la/el coordinadora/or del seguimiento de las incidencias de la UAUS en virtud a la información proporcionada por los demás coordinadores del equipo, debe realizar un reporte consolidado de las incidencias que ingresaron al OSCE, así como de las incidencias que se solucionaron y fueron atendidas.
- Para que la/el coordinadora/or del seguimiento de las incidencias de la UAUS realice esta labor, las/los coordinadoras/es de incidencias deben emitir un reporte diario que será el insumo para elaborar el consolidado (la estadística en Excel que incluye las clasificaciones de incidencias reportadas por cada unidad orgánica en función a la experiencia).
- La/el coordinadora/or del seguimiento de las incidencias de la UAUS debe mantener la información en una base de datos de conocimiento (matriz de incidencias).

8.3.2.4. Fecha de reunión. Una (1) vez al mes, para revisar las incidencias.

8.3.2.5. Producto a entregar o elaborar:

- Cuadro de plan de mejora de gestión de requerimientos que solucione las incidencias más frecuentes con impacto operativo.

IX. ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS E INCIDENCIAS

9.1. Atención de sugerencias:

Una sugerencia es todo aporte o iniciativa que contribuya a una mejora continua de la calidad del servicio brindado.

El ingreso de la sugerencia es a través del correo electrónico: sugerencias@osce.gob.pe, el mismo que debe ser administrado por el

responsable de sugerencias, designado por la Oficina de Comunicaciones (OCO).

Acciones a realizar para la atención de las sugerencias:

La/el responsable de sugerencias debe verificar si el documento presentado por el/la usuario/a corresponde o no a una sugerencia. En caso de ser sugerencia, la misma se registra en la herramienta informática (HI) implementada para dicho efecto, y se procede a derivarla con proveído al órgano y/o unidad orgánica competente.

Cada órgano o unidad orgánica del OSCE evalúa la posible implementación de la sugerencia formulada, debiendo comunicar el resultado a la/el usuaria/o que presentó la sugerencia.

Cada órgano o unidad orgánica del OSCE elabora un informe anual que contenga, como mínimo, las sugerencias recibidas y las acciones implementadas, el mismo que se remite a la Oficina de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días hábiles del siguiente ejercicio fiscal.

Las sugerencias recibidas por medios distintos al correo electrónico sugerencias@osce.gob.pe (como redes sociales y portal web institucional, por ejemplo), deben ser canalizadas a través de dicho correo por el/la servidor/a que recibió la sugerencia, para su derivación y atención por parte del órgano o unidad orgánica competente.

9.2. Atención de reclamos:

El responsable de la gestión del proceso de reclamos del OSCE es designado por la Secretaría General, conforme a lo establecido en el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

El procedimiento para la atención de los reclamos se realiza conforme a lo establecido en dicho decreto supremo o norma que la sustituya.

9.3. Atención de incidencias:

La Unidad de Atención al Usuario (UAUS) a través del Coordinador de Incidencias realiza el seguimiento a las respuestas de las atenciones de las incidencias reportadas, tanto de Lima como de las demás regiones del país, para lo cual utiliza los reportes diarios proporcionados por los demás integrantes del equipo de incidencias.

Este registro y seguimiento de la incidencia nos debe permitir:

- Contar con estadística de incidencias recurrentes.
- Medir el cumplimiento del servicio en cada nivel de atención.
- Contar con un registro en base de datos de conocimiento para el tratamiento de las incidencias, así como determinar las causas que las originaron.

9.3.1. Consideraciones que las/los coordinadores de incidencias deben tener en cuenta:

- Sobre el registro de la incidencia:
 - Las incidencias deben ser registradas, almacenadas, procesadas, controladas y atendidas mediante un aplicativo informático, registro que estará a cargo del área que realiza la atención y solución de la incidencia, el cual debe generar y asignar un número de “ticket de atención” o “ficha de incidencia” a la/el usuaria/o y el personal responsable o relacionada/o con la atención de la incidencia.
 - En tanto no exista un aplicativo informático que permita realizar este tipo de atenciones, se usarán supletoriamente herramientas (Excel u otros aplicativos de soporte) que ya se vienen utilizando para el registro de incidencias.
 - Así mismo, el aplicativo debe incluir información del tiempo en que se ha dado respuesta a la/el usuaria/o; del nivel de complejidad de la incidencia; y si hubo necesidad de coordinaciones internas o externas para dar respuesta clara a la incidencia.
- Sobre el reporte de las incidencias:
 - Cada día, la/el coordinadora/or del seguimiento de las incidencias de la UAUS debe realizar un reporte consolidado de las que ingresaron al OSCE y las que fueron solucionadas y/o atendidas.
 - Para que la/el coordinadora/or del seguimiento de las incidencias de la UAUS realice esta labor, las/os coordinadoras/es deben emitir un reporte diario, que debe servir de insumo para elaborar el consolidado (la estadística en formato Excel, que incluye las clasificaciones de incidencias reportadas por cada unidad orgánica en función a la experiencia).
 - La/el coordinadora/or del seguimiento de las incidencias de la UAUS debe mantener la información en una base de datos de conocimiento.
- Sobre la respuesta de la incidencia a la/el usuaria/o:

- La/el asistente de atención recibe una comunicación de la usuaria/o a través del canal virtual consultas@osce.gob.pe que corresponde a una incidencia.
- La/el usuaria/o recibe la respuesta elaborada en:
 - El Primer Nivel de Atención a cargo de la UAUS: Por no tratarse de una consulta, sino incidencia, se informa a la usuaria/o sobre el reporte realizado. Esta respuesta se emite el mismo día.
 - En el Segundo Nivel de Atención: si se trata de temas especializados el tiempo de respuesta máximo 05 (cinco) días hábiles y mínimo 01 (un) día hábil.
 - En el Tercer Nivel de Atención: si se trata de temas técnicos de funcionamiento del sistema. El tiempo de respuesta máximo 05 (cinco) días hábiles y mínimo 02 (dos) días hábiles.
- Para que una incidencia llegue al tercer nivel, las direcciones de segundo nivel deben elevarla el mismo día en que la reciben; siendo respondida dentro de los plazos establecidos en este manual.
- La respuesta final a la/el usuaria/o se remite al primer nivel de atención, mediante el correo consultas@osce.gob.pe para ser remitida el mismo día.

9.3.2. Funciones de cada nivel de atención:

- Restablecer el servicio a la brevedad, en concordancia con los tiempos definidos por cada unidad orgánica, la criticidad, la complejidad y la prioridad de atención de cada tipo de incidencia.
- Asegurar la disponibilidad de los servicios y que se mantengan de forma estable.
- Mejorar los procesos de la gestión de incidencias.
- Informar y/o reportar las estadísticas de los incidentes registrados.
- Monitorear la eficacia y la eficiencia de los procesos de la gestión de incidencias.
- Desarrollar y mantener el sistema de gestión del incidente.

9.3.3. Indicadores de evaluación de incidencias:

- Número total de incidencias mensuales: señala la cantidad total de incidencias reportadas durante el mes por las/los usuarias/os al OSCE, tanto de Lima como de las demás regiones del país.
- Porcentaje mensual de incidencias resueltas por cada nivel de atención: porcentaje de atención de los incidentes por el profesional que atendieron las incidencias de las/los usuarias/os.
- Porcentaje mensual de incidencias direccionadas correctamente.

9.3.4. Tiempos:

- Tiempo de respuesta:

Se refiere al período desde que se reporta el incidente por la/el asistente de atención hasta el instante en que la/el especialista designada/o por el segundo nivel atiende la incidencia o toma contacto la/el especialista del tercer nivel. El tiempo de respuesta de atención dependerá de la criticidad de la incidencia:

N°	Criticidad de incidencia	Tiempo máximo de respuesta
1.	Alto	5 (cinco) días hábiles
2.	Medio	4 (cuatro) días hábiles
3.	Bajo	2 (dos) días hábiles

- Tiempo de solución de problemas:

Se refiere al período desde que se reporta el incidente por parte de la/el especialista designado por el segundo nivel de atención hasta el instante en que la/el especialista del tercer nivel -sea a nivel de desarrollo o de operaciones de plataforma tecnológica- informe de la atención del incidente reportado.

El tiempo de solución de problemas dependerá de la criticidad y el nivel de complejidad de las incidencias, siendo el plazo máximo 05 (cinco) días hábiles y mínimo 02 (dos) días hábiles.

9.3.5. Criticidad de las incidencias:

- Alto: Se califica como nivel alto cuando:
 - Existe una pérdida parcial de los servicios.
 - Existe un impacto en el cumplimiento de las actividades.
- Medio: Se califica como nivel medio cuando:
 - Existen problemas que afectan al sistema, pero no tienen impacto directo en los servicios.

- Existen problemas que afectan a un grupo reducido de usuarias/os bajo condiciones especiales.
- Bajo: Se califica como nivel bajo cuando:
- Existen problemas que limitan el uso de la aplicación, pero que no afectan las funciones ni las operaciones.

9.3.6. Complejidad:

La complejidad está en función a la dificultad de la solución de una incidencia (solución del problema) en el tercer nivel de atención. Mientras más alta la complejidad, mayor será el tiempo que tomará resolver el problema.

La complejidad por sí sola no determina el tiempo de atención, pues se considera la criticidad y la prioridad asignada a la incidencia.

Complejidad de Incidencia	Descripción
Bajo	Es una atención recurrente, que requiere un análisis técnico simple, sobre la cual se cuenta con una plantilla para la solución.
Medio	Es una atención recurrente, que requiere un análisis técnico de mediana complejidad, y que ocurre con poca frecuencia en el año.
Alta	Es una atención no recurrente, que requiere un análisis técnico de alta complejidad, y que ha ocurrido antes máximo una o dos veces al año.
Muy alta	Es una atención no recurrente, que requiere un análisis técnico de muy alta complejidad, y que posiblemente requiere se realicen revisiones técnicas sobre la plataforma tecnológica de los sistemas del OSCE.
Indefinida	Es una atención no recurrente, que requiere un análisis técnico de muy alta complejidad, y se relaciona con la información que proveen entidades externas al OSCE o que depende de la disponibilidad de sus servicios.

9.3.7. Niveles para el reporte de incidencias:

9.3.7.1. Primer nivel de reporte de incidencias:

El soporte de primer nivel es el punto de contacto de todos los incidentes reportados por las/los usuarias/os mediante el canal telefónico y virtual, que es atendido por las/los asistentes de atención de la Unidad de Atención al Usuario (UAUS).

Asimismo, comprende las siguientes acciones:

- La/el asistente de atención verifica y valida que la consulta de la/el usuaria/o corresponde a una incidencia en las direcciones especializadas.
- De considerar que es una incidencia debe remitir, por correo electrónico u otro aplicativo informático, la respectiva incidencia al segundo nivel.
- La/el asistente de atención deriva el mismo día a la unidad orgánica correspondiente, para su atención y comunica a la/el usuaria/o la acción realizada, indicando el promedio de los tiempos de respuesta de la incidencia reportada.
- La/el asistente de atención del canal virtual debe remitir la respuesta de los niveles de atención (segundo y tercero) el mismo día a la/el usuaria/o, indicando la solución de la incidencia o precisando la ampliación de los tiempos de respuesta.
- La/el asistente de atención del canal virtual debe contar con una base de las incidencias reportadas; así mismo, debe culminar la atención de la incidencia reportada por la/el usuaria/o.

9.3.7.2. Segundo nivel de reporte de incidencias:

La dirección competente analiza la incidencia, de acuerdo al nivel de criticidad de la incidencia (alto, medio y bajo).

La dirección competente da solución a la incidencia reportada dentro de los siguientes plazos, siempre que no sea catalogada como una incidencia de carácter técnico.

La dirección competente notifica, por correo o por un aplicativo informático, a la/el asistente de atención que se resolvió la incidencia reportada.

Si la dirección competente identifica que es un tema informático que no puede resolver, se deriva a la/el coordinadora/or del tercer nivel de atención, con copia a la/el asistente de atención del canal virtual. En caso de contar con un aplicativo informático, no se debe derivar con

copia por correo y realizar la comunicación a través del aplicativo. Así mismo, se podrá tener una visualización de la trazabilidad de la incidencia.

9.3.7.3. Tercer nivel de reporte de incidencias:

La dirección competente analiza la incidencia según su nivel de complejidad y criticidad.

La solución a la incidencia reportada se debe realizar en un rango de cinco (05) días hábiles, desde la recepción de la incidencia remitida la misma que debe estar sustentada y evidenciada permitiendo su atención. Cabe precisar que el segundo nivel tiene un (01) día para validar la respuesta de la incidencia, el cual es un plazo adicional del tercer nivel.

Asimismo, cuando las incidencias involucren a un proveedor de servicios del OSCE, se debe comunicar al correo consultas@osce.gob.pe, las gestiones o escalamiento que se están realizando, se precisa que el plazo de atención se iniciara al momento de contar con la respuesta del proveedor.

En el caso que la solución de la incidencia implique un desarrollo funcional o regla de negocio en el sistema, debe cambiar de condición de incidencia a requerimiento funcional coordinado con el área usuaria y comunicar al correo consultas@osce.gob.pe.

Cuando el tercer nivel tenga la respuesta de la incidencia validada por el segundo nivel debe comunicar, por correo electrónico al correo consultas@osce.gob.pe, con copia a la dirección competente. En caso de contar con un aplicativo informático, se elimina el uso de copia por correo y realiza la comunicación a través del aplicativo. Asimismo, se podrá tener una visualización de la trazabilidad de la incidencia.