



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Resolución N° 065 -2020-OSCE/SGE

Jesús María, 15 de octubre de 2020

VISTOS:

El Memorando N° D000366-2020-OSCE-OCO de la Oficina de Comunicaciones; el Informe N° D000051-2020-OSCE-UOYM de la Unidad de Organización y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Modernización; el Memorando N° D000424-2020-OSCE-OPM de la Oficina de Planeamiento y Modernización; y el Informe N° D000330-2020-OSCE-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

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 la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se declaró al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establece como uno de sus pilares centrales a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional; asimismo, precisa como ejes transversales el gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional, que impacte positivamente en el servicio al ciudadano y el desarrollo del país;

Que, mediante el numeral 8.1 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Firmado digitalmente por ORTEGA POLAR Hugo Milko FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 19:45:08 -05:00



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Firmado digitalmente por DAVILA CAJAHUANCA Carmen Blancly FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 18:19:46 -05:00



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Firmado digitalmente por AMBULODIGUE TITO Patricia FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 14:42:00 -05:00



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Firmado digitalmente por SUAREZ BAO Milagros Danitza FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 17:07:12 -05:00

interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, en ese contexto, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM 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, los artículos 4 y 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM disponen que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Asimismo, se menciona que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, cuyo acceso se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe), y que las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física;

Que, además, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene entre otras responsabilidades, evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público;

Que, bajo el marco normativo antes citado, mediante Memorando N° D000366-2020-OSCE-OCO, la Oficina de Comunicaciones propone la aprobación de la ficha de procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado” que tiene por objeto establecer las disposiciones para la gestión de los reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el OSCE, a fin de garantizar la identificación e implementación de acciones que contribuyan en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios;

Que, en ese sentido, con Informe N° D000051-2020-OSCE-UOYM, la Unidad de Organización y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Modernización, sustenta la aprobación de la ficha de procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, la cual cumple con lo dispuesto en la Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE “Directiva para la Gestión por Procesos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, aprobada por Resolución N° 059-2019-OSCE/SGE, y en el procedimiento PE01.03.01.03 “Elaboración, actualización y control de la información documentada”, aprobado por Resolución N° 044-2020-OSCE/SGE;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, a través del Informe N° D000330-2020-OSCE-OAJ, manifiesta que la ficha de procedimiento propuesta, se encuentra conforme con los lineamientos establecidos en la Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE “Directiva para la Gestión por Procesos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, aprobada por Resolución N° 059-2019-OSCE/SGE, así como en el procedimiento PE01.03.01.03 “Elaboración, actualización y control de la información documentada”, aprobado por Resolución N° 044-2020-OSCE/SGE, y de acuerdo al marco legal vigente;



Firmado digitalmente por DAVILA CAJAHUANCA Carmen Blancy FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 18:20:15 -05:00



Firmado digitalmente por ORTEGA POLAR Hugo Miiko FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 19:45:51 -05:00



Firmado digitalmente por AMBULODIGUE TITO Patricia FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 14:42:38 -05:00



Firmado digitalmente por SUAREZ BAO Milagros Danitza FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 17:07:25 -05:00



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Resolución N° 065 -2020-OSCE/SGE

Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.1.3.10 de la Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE “Directiva para la Gestión por Procesos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, la Secretaría General aprueba la ficha de procedimiento antes referida;

Que, en ese sentido, corresponde emitir el acto resolutivo que apruebe la ficha de procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”;

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

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE “Directiva para la Gestión por Procesos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, aprobada por Resolución N° 059-2019-OSCE/SGE, el procedimiento PE01.03.01.03 “Elaboración, actualización y control de la información documentada”, aprobado por Resolución N° 044-2020-OSCE/SGE, 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.- Aprobar la ficha de procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, la misma que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

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

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

Regístrese y comuníquese,



Firmado digitalmente por
AMBULODIGUE TITO Patricia FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 14:42:50 -05:00

JUAN BALTAZAR DEDIOS VARGAS
Secretario General



Firmado digitalmente por SUAREZ
BAC Milagros Danitza FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.10.2020 17:07:39 -05:00