



Procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”

Código: PS05.02.01

Versión: 01

Código: PS05.02.01

Versión: 01

Procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”

	Órgano o Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Prensa e Imagen Institucional	
	Oficina de Comunicaciones	
Validado por:	Oficina de Comunicaciones	
Revisado por:	Unidad de Organización y Modernización	
	Oficina de Asesoría Jurídica	



Organismo
Supervisor de las
Contrataciones
del Estado

Procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”

Código: PS05.02.01

Versión: 01

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:

I. OBJETIVO

- Establecer las disposiciones para la gestión de los reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, a fin de garantizar la identificación e implementación de acciones que contribuyan en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios.

II. ALCANCE

- Las disposiciones establecidas son de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas, incluyendo a las Oficinas Desconcentradas del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado que participan en el procedimiento de gestión de reclamos, el cual incluye la recepción, monitoreo y evaluación, notificación, aplicación de las mejoras identificadas y seguimiento de las mismas.

III. RESPONSABLE

- Jefe/a de la Oficina de Comunicaciones (Titular)
- Jefe/a de la Unidad de Prensa e Imagen Institucional (Alternó)

IV. BASE NORMATIVA

- 4.1. 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, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.
- 4.2. Resolución N° 059-2019-OSCE/SGE, que aprueba la Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE “Directiva para la Gestión por Procesos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”.
- 4.3. Resolución N° 044-2020-OSCE/SGE, que aprueba la ficha de procedimiento PE01.03.01.03 “Elaboración, actualización y control de la información documentada”.
- 4.4. Resolución N° 129-2020-OSCE/PRE, que aprueba el “Manual Integrado de los Sistemas de Gestión de Calidad y Antisoborno del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE”.
- 4.5. Resolución N° 059-2020-OSCE/SGE, que aprueba el “Manual de Atención al/la Usuario/a del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”.
- 4.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 4.7. Resolución N° 047-2020-OSCE/SGE, que designa 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.

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 5.1. Libro de Reclamaciones: Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos que permite el registro del reclamo y su seguimiento por parte de las personas, asimismo permite a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones que coadyuven a la mejora continua de los servicios que se prestan.
- 5.2. Reclamo: 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 u bien o servicio. Puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros.
- 5.3. Persona: Persona natural y persona jurídica.
- 5.4. CONECTAMEF: Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 5.5. MAC: Módulos de Mejor Atención al Ciudadano.
- 5.6. OCO: Oficina de Comunicaciones.
- 5.7. ODE: Oficina Desconcentrada del OSCE.
- 5.8. Órgano competente: Órgano competente de atender quejas, denuncias, sugerencias u otros.
- 5.9. PIDE: Plataforma de Interoperabilidad del Estado.
- 5.10. Responsable del LDR: Responsable del proceso de gestión de reclamos.
- 5.11. Responsable de la ODE: Responsable de la Oficina Desconcentrada del OSCE, que incluye a las ODES ubicadas dentro del local del CONECTAMEF.
- 5.12. SGD: Sistema de Gestión Documental.
- 5.13. UO Reclamada: Unidad de organización cuyo servicio ha sido objeto de reclamo, que cuenta con Responsables titular y alterno designados.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
Persona	Reclamo
Salida	Usuario
Respuesta al reclamo por parte del OSCE	Persona

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Etapa de Registro del reclamo				
1	Registrar el reclamo¹	OCO / ODE	Responsable del LDR /	Libro de Reclamaciones /

¹ **IMPORTANTE:** La custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, estará a cargo del servidor designado por la Unidad de Atención del Usuario en la Mesa de Partes y Orientación presencial de la Sede Central, y en el caso de las Oficinas Desconcentradas por los Responsables de cada ODE.

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>El reclamo se registra en el Libro de Reclamaciones (https://reclamos.servicios.gob.pe/). Luego de la validación, se genera y asigna de manera automática un código para la atención y seguimiento del reclamo, el cual es enviado a la persona a través del medio que seleccionó para las notificaciones del avance (correo electrónico o celular). El reclamo podría recepcionarse de manera excepcional a través de: llamada telefónica, correo electrónico o Libro de Reclamaciones en su versión física.</p> <p>¿El Responsable del LDR/Responsable de la ODE recepcionó el reclamo por el Libro de Reclamaciones virtual? Sí: Ir a la actividad N° 3. No: Ir a la actividad N° 2.</p> <p>Nota 1: Deberá efectuarse el registro según el Anexo N° 2 para el seguimiento y control como medida de respaldo. Nota 2: La persona puede desistir del reclamo registrado hasta antes de la notificación de la respuesta final, en este caso el Libro de Reclamaciones, de manera automática, archiva y notifica a la persona.</p>		Responsable de la ODE	<p>Libro de Reclamaciones en su versión física / Llamada telefónica / correo electrónico.</p> <p>Nota: De acuerdo a cada caso.</p>
2	<p>Trasladar el reclamo al Libro de Reclamaciones</p> <p>En caso el reclamo haya sido recepcionado por un personal de atención al usuario a través de un canal distinto al Libro de Reclamaciones virtual, deberá ser trasladado al Responsable del LDR/Responsable de la ODE el mismo día de su ingreso.</p> <p>Asimismo, el Responsable del LDR/Responsable de la ODE deberá trasladar el reclamo al Libro de Reclamaciones virtual como máximo al día hábil siguiente de la recepción.</p> <p>Nota: El servidor que atiende en los Módulos de Atención ubicados en los locales de</p>	OCO / ODE	Responsable del LDR / Responsable de la ODE	Libro de reclamaciones / correo electrónico

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>CONECTAMEF y MAC trasladarán el reclamo recepcionado al Responsable del LDR o Responsable de la ODE, según corresponda.</p>			
Etapa de la atención y respuesta del reclamo				
3	<p>Verificar competencia Se evalúa que los hechos descritos en el reclamo competen ser atendidos por el OSCE. ¿Es competencia del OSCE? Sí: Ir a la actividad N° 5. No: Ir a la actividad N° 4.</p> <p>Nota: El Responsable de la ODE deberá remitir los resultados de la verificación al Responsable del LDR a través del SGD, para continuar con el trámite si corresponde.</p>	OCO / ODE	Responsable del LDR / Responsable de la ODE	-
4	<p>Derivar a entidad competente Se identifica a la entidad competente que va dilucidar los hechos descritos en el reclamo y se procede a derivar a través del Libro de Reclamaciones. En el caso de que la Entidad no esté registrada en esta Plataforma digital, se derivará con Oficio a través de la PIDE o el canal correspondiente.</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, registra el archivamiento del reclamo y envía a la persona la notificación de la derivación externa efectuada.</p>	OCO	Responsable del LDR	Libro de reclamaciones
5	<p>Verificar si corresponde a un reclamo Se evalúa que los hechos descritos correspondan a un reclamo por aspectos de: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros. Asimismo, durante la evaluación también se analiza si los hechos corresponden a un procedimiento de queja, denuncia, sugerencia, comunicación diversa u otro.</p>	OCO / ODE	Responsable del LDR / Responsable de la ODE	-

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>¿Se determina que los hechos descritos corresponden a un reclamo? Sí: Ir a la actividad N° 7. No: Ir a la actividad N° 6.</p> <p>Nota 1: El OSCE tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para atender y resolver el reclamo, el cual comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción. Nota 2: El Responsable de la ODE deberá remitir los resultados de la verificación al Responsable del LDR a través del SGD, para continuar con el trámite si corresponde.</p>			
6	<p>Derivar a Órgano competente Se identifica el tipo de procedimiento (queja, denuncia, sugerencia, comunicación diversa u otro), así como al órgano competente de su atención. Identificada esta información se efectúa la derivación correspondiente.</p> <p>En el caso específico de queja por defecto de tramitación se derivará a la UO responsable del procedimiento, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y los plazos que establezca.</p> <p>En el caso de denuncia se derivará al órgano competente, de acuerdo a lo establecido en las Directivas internas del OSCE y de acuerdo a Ley.</p> <p>En el caso de sugerencias se derivará a la Oficina de Comunicaciones que le enviará la información al responsable de sugerencias y se seguirá el proceso indicado en el Manual de Atención al Usuario del OSCE.</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, registra el archivamiento del reclamo y envía a la persona la notificación de la derivación interna efectuada.</p>	OCO	Responsable del LDR / Responsable titular o alternativo de la UO Reclamada	Libro de reclamaciones / SGD
7	Evaluar información del reclamo	OCO / ODE	Responsable del LDR /	-

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>Se evalúa que la información descrita en el reclamo sea clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención del servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo.</p> <p>¿El reclamo cuenta con información necesaria para su atención? Sí: Ir a la actividad N° 10. No: Ir a la actividad N° 8.</p> <p>Nota: El Responsable de la ODE deberá remitir los resultados de la verificación al Responsable del LDR a través del SGD, para continuar con el trámite si corresponde.</p>		Responsable de la ODE	
8	<p>Solicitar subsanación a observaciones</p> <p>Si el reclamo no cuenta con la información necesaria para su atención, este pasa a la categoría de “observado” y se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta.</p> <p>¿Realizó la subsanación? Sí: Ir a la actividad N° 10. No: Ir a la actividad N° 9.</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad.</p>	OCO	Responsable del LDR	Libro de reclamaciones
9	<p>Archivar por no subsanar observaciones</p> <p>Cuando la persona no subsane las observaciones planteadas dentro del plazo establecido, se registra en el Libro de Reclamaciones el archivamiento del reclamo de manera automática.</p> <p>Fin del Procedimiento</p> <p>Nota 1: La persona puede interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.</p>	OCO	Responsable del LDR	Libro de Reclamaciones

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>Nota 2: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad.</p>			
10	<p>Determinar y Registrar si existe duplicidad de reclamo resuelto o acumulación de reclamos en trámite</p> <p>Se verifica si el reclamo ingresado se enmarca en una situación de:</p> <p>Duplicidad de reclamo resuelto: cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en el motivo del reclamo. Esta situación se da siempre que el reclamo más antiguo haya sido atendido y el nuevo se encuentre en proceso de atención.</p> <p>Acumulación de reclamos en trámite: cuando dos reclamos son presentados por una misma persona, pero no coinciden en el motivo, se puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta.</p> <p>En el Libro de Reclamaciones se procede con el registro por duplicidad de reclamo resuelto o por la acumulación de reclamo en trámite.</p> <p>¿El reclamo presenta acumulación o duplicidad? Si: - Acumulación: Ir a la actividad N° 12. - Duplicidad: Ir a la actividad N° 11. No: Ir a la actividad N° 12</p> <p>Nota 1: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad. Nota 2: Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.</p>	OCO	Responsable del LDR	Libro de reclamaciones
11	<p>Archivar por duplicidad de reclamo atendido</p> <p>En este caso, se procede a archivar el nuevo reclamo en el Libro de Reclamaciones.</p>	OCO	Responsable del LDR	Libro de Reclamaciones

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>Luego de registrar el archivamiento del reclamo, deberá comunicarse dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.</p> <p>Fin del procedimiento</p>			
12	<p>Identificar y derivar el reclamo a la UO Reclamada</p> <p>Posterior a las evaluaciones realizadas, se identifica a la UO Reclamada y se procede a la derivación del reclamo dentro de las 24 horas del día hábil siguiente, a través del Libro de Reclamaciones, a fin de que dilucide los hechos, analice los medios aportados y proyecte la respuesta al reclamo.</p> <p>Otorgándosele un plazo máximo de quince (15) días hábiles para su atención.</p> <p>Nota 1: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad. En este caso cambiando su Estado a “Asignado”.</p> <p>Nota 2: El Responsable de la ODE deberá remitir los resultados de la verificación al Responsable del LDR a través del SGD, para continuar con el trámite si corresponde.</p>	OCO / ODE	Responsable del LDR / Responsable de la ODE	Libro de reclamaciones / SGD
13	<p>Dilucidar y analizar los hechos</p> <p>En el proceso de elaboración del proyecto de respuesta la UO Reclamada, dilucida y analiza los hechos², pudiendo determinar:</p> <p>Admitir el reclamo: Precizando en su respuesta las medidas correctivas adoptadas.</p> <p>Denegar el reclamo: Sustentando el motivo porque se considera denegado el reclamo.</p> <p>¿El reclamo es admitido? Sí: Ir a la actividad N° 14 No: Ir a la actividad N° 15.</p>	UO Reclamada	Responsable titular o alterno de la UO Reclamada	-

² **IMPORTANTE:** La UO Reclamada podrá usar el Sistema de Gestión Documental (SGD) para la atención y respuesta al reclamo, enviando una copia del proyecto de respuesta al Responsable del LDR, hasta la actualización del Libro de Reclamaciones y/o integración con este Sistema.

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
14	Establecer medidas correctivas En caso de admitirse el reclamo, la UO Reclamada implementará las medidas correctivas en los procesos correspondientes, precisando en su respuesta las medidas correctivas adoptadas.	UO Reclamada	Responsable titular o alterno de la UO Reclamada	-
15	Elaborar y remitir proyecto de respuesta al reclamo La UO Reclamada, deriva la respuesta del reclamo al Responsable del LDR mediante el Libro de Reclamaciones, para la atención correspondiente.	UO Reclamada	Responsable titular o alterno de la UO Reclamada	Libro de reclamaciones
16	Recepcionar y evaluar el proyecto de respuesta del reclamo Se procede a recepcionar y analizar la respuesta de la UO Reclamada. ¿Es conforme? Sí: Ir a la actividad N° 17. No: Ir a la actividad N° 18.	OCO	Responsable del LDR	-
17	Elaborar respuesta del reclamo En base al proyecto remitido por la UO Reclamada, se procede a la elaboración de la respuesta al reclamo, la cual será dirigida a la persona. Ir a la actividad N° 19.	OCO	Responsable del LDR	Libro de reclamaciones
18	Devolver el proyecto de respuesta En caso se presenten observaciones al proyecto de respuesta del reclamo, el Responsable del LDR podrá devolverlo a la UO Reclamada para la subsanación correspondiente, otorgándole el plazo de 2 días hábiles. Ir a la actividad N° 15.	OCO	Responsable del LDR	Libro de reclamaciones / SGD
Etapa de notificación				
19	Notificar respuesta al reclamo Deriva la respuesta con los documentos sustentatorios a la persona que presentó el reclamo mediante el canal de respuesta que haya elegido la persona: De la respuesta a través del Libro de Reclamaciones: Se procede a registrar la respuesta en el Libro de Reclamaciones, el mismo	OCO	Responsable del LDR	Libro de reclamaciones / Correo electrónico / Celular / Recojo en sede / Envío a domicilio

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>que, de manera automática, envía a la persona la notificación de la respuesta a su reclamo al correo electrónico o al celular brindado por el ciudadano y se archiva.</p> <p>De la respuesta por medio físico: Si la persona solicitó recoger la respuesta en sede o el envío a domicilio, se procede con la generación de la respuesta formal correspondiente, comunicando a la persona el día, hora y Sede del OSCE para el recojo y/o envío de la respuesta.</p> <p>En ambos casos, la persona puede consultar la respuesta a su reclamo a través de la opción “Seguimiento de reclamo”.</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, registra el archivamiento del reclamo.</p>			
Fin del procedimiento				

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Procedimiento PE01.03.04.02 “Acciones correctivas y oportunidades de mejora”

IX. PROCESO

Nombre	Tipo

X. SEGUIMIENTO

- Analizar el registro de reclamos para la identificación de no conformidades y/u oportunidades de mejora que se efectuarán a través del procedimiento PE01.03.04.02 “Acciones correctivas y oportunidades de mejora”.
- El Responsable del LDR, semestralmente elevará un informe dirigido a la Secretaría General sobre el avance de la implementación de las mejoras identificadas por las UO Reclamadas.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo del procedimiento PS05.02.01 “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”
2. Seguimiento de reclamos

XIII. OTROS

--



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Procedimiento “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”

Código: PS05.02.01

Versión: 01

Anexo N° 1. Diagrama de flujo del procedimiento PS05.02.01 “Gestión de reclamos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”



