



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

El protocolo para la atención al usuario como instrumento de gestión en
el Registro Nacional de Proveedores – OSCE

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Julca Sotelo Ghilda Xiomara (ORCID: 0000-0002-0694-5641)

ASESOR:

Dr. Martínez López Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por orientar mi camino, a mis padres y mis hermanos por el apoyo para el logro de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

A mis asesores, que supieron tenerme paciencia y ayudarme a mejorar y encaminar esta investigación.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ghilda Xiomara Julca Sotelo, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “El protocolo para la atención al usuario como instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores - OSCE”, en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de diciembre de 2019

Ghilda Xiomara Julca Sotelo



Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Escenario de estudio	14
2.3. Participantes	15
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de información	16
III. Resultados	18
IV. Discusión	22
V. Conclusiones	25
VI. Recomendaciones	26
VII. Referencias	27
Anexos	32
Matriz de categorización	33
Preguntas semiestructuradas para las entrevistas a profundidad 35 Decreto Supremo N°004-2013- PCM	38
Resolución N° 016-2019-OSCE-/PRE	39
Ley De Contrataciones Con El Estado Y Reglamento	41
Directiva Manual de Perfiles y Puestos	43

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Técnicas e Instrumentos Utilizados	25
Tabla 2 Matriz de desgravación de la entrevista	56
Tabla 3 Matriz de Codificación de las entrevistas	62
Tabla 4 Matriz de Desgravación y conclusiones	72

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Triangulación de observación a la Unidad de Análisis	27
Figura 2: Triangulación de Análisis Documental	28
Figura 3: Triangulación de las técnicas de Investigación Utilizadas	29
Figura 4: Triangulación del primer objetivo	52
Figura 5: Triangulación del segundo objetivo	53
Figura 6: Triangulación del tercero objetivo	54
Figura 7: Triangulación del cuarto objetivo	55

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolla en el protocolo para la atención al usuario como instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE. Su importancia se mantiene en demostrar las prioridades de la entidad y las prioridades de los ciudadanos, en el crecimiento de la gestión administrativa en base a la atención al ciudadano. Se observó y analizó el Protocolo de atención para el usuario en el Registro Nacional de Proveedores se examinó información nacional y extranjera y diversas tesis que trataron el tema de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores.

Con la investigación se pretende dar a conocer el manejo y uso del protocolo para la atención al ciudadano. La presente investigación es de enfoque cualitativo desde la perspectiva fenomenología hermenéutica y basado en la experiencia, la muestra es de 3 profesionales conocedores del servicio al usuario. Se justifica porque se va dar estudio a la práctica y manejo de la calidad de atención con la implementación del protocolo de atención.

En conclusión, con la presente investigación se va dar a conocer el manejo del protocolo para atención al usuario, la calidad de atención que se brinda con ello y las metas que tiene la institución guiado con la política pública nacional de atención al usuario, la capacidad administrativa del personal y la forma como la institución motiva al personal para mejorar la atención.

Palabras claves: Atención, calidad, usuario.

Abstract

This research work is developed in the protocol for customer service as a management tool in the National Registry of Suppliers - OSCE. Its importance is maintained in demonstrating the priorities of the entity and the priorities of citizens, in the growth of administrative management based on citizen service. The User Assistance Protocol was observed and analyzed in the National Registry of Suppliers, national and foreign information was examined, as well as various theses that addressed the issue of user service in the National Suppliers Registry.

The research aims to raise awareness of the management and use of the protocol for citizen care. The present investigation is of qualitative approach from the perspective hermeneutic phenomenology and based on experience, the sample is of 3 professionals knowledgeable of the service to the user. It is justified because the practice and management of the quality of care will be studied with the implementation of the care protocol.

In conclusion, with the present investigation the management of the protocol for user attention, the quality of care provided with it and the goals that the institution has guided with the national public policy of user care, the capacity will be announced administrative staff and the way the institution motivates staff to improve care.

Keywords: Attention, quality, user.

I. Introducción

Según Zafrilla y Laencina (s/f) la buena atención al usuario es primordial en una institución, debiendo ser profesionales capacitados y calificados que atiendan con el mejor trato posible. Es así que el buen servicio de atención es importante para que los usuarios se muestren satisfechos con la atención recibida, así mismo la calidad de la atención es brindar al usuario las soluciones o respuestas para sus preguntas o inquietudes. La administración pública ha desarrollado políticas públicas para asegurar y/o garantizar el cumplimiento de sus obligaciones respecto a la prestación de sus servicios, en mucho de los servicios que brinda se hace uso de otras áreas que se interrelacionan entre sí de manera operativa. Es por ello, que la gran preocupación por la calidad en la orientación se basa en el orden, la claridad de lo que se hace y se dice, el cómo se desempeñan en las funciones y tareas asignadas, el desarrollo de la calidad se basa en escuchar y atender a los ciudadanos informales sobre el resultado de sus necesidades y la solución a sus problemas.

Contar con una admiración pública productiva en los países latinoamericanos es una necesidad para lograr la democratización, así como el desarrollo económico y la distribución de los recursos, en varios países se ha venido implementando la reforma del estado requiriendo una administración profesional de calidad, orientar los reglamentos y/o directivas al beneficio del ciudadano. Nuestro vecino del sur, Chile, establece el registro de los proveedores de forma virtual estableciendo el cero papel para su registro se presentará sus antecedentes legales y comerciales, así se reduce de forma significativa el uso del papel y la atención presencial, siendo esta para casos aislados. Pero este modo de acción gubernamental se explica la eficiencia que quiere llegar la administración, la rapidez y transparencia facilitando al proveedor el registro. Vale decir, una actividad se realizará de mejor forma, o con mayor precisión, en la medida en que quien lo realice se especialice en ello. Por otro lado, en Brasil, en el año 1995 se implementó el SAC- Servicio de Atención al Ciudadano en el Estado de Bahía se colocó al ciudadano como prioridad dentro del estado, se dirigió a una eficiencia, una atención de calidad y una capacidad de respuesta. Se tuvieron las siguientes características: atención igualitaria, eficiencia y eficacia, uso de tecnologías y oficinas descentralizadas teniendo en cuenta la afluencia del usuario. Por ello, la eficiencia administrativa se debe pronunciar en efectividad gubernamental, calidad regulatoria e impulso de la participación ciudadana, en apoyo de una democracia de profundos valores

éticos. Se procura lograr que el ejercicio de planificación se vaya desarrollando apropiadamente para conseguir los grandes objetivos gubernamentales (Aninat Y Razmilic, 2018).

En el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM donde se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (Presidencia de concejo de Ministros, 2013) se bosqueja la ejecución de la gestión por resultados en la administración pública debiendo acogerse de forma progresiva a todas las instituciones del estado que sirvan a los ciudadanos siendo de manera eficiente y eficaz y que se logre el resultado esperado para el ciudadano. De modo que se deberá prevalecer los procesos que son más relevantes a la solicitud ciudadana siguiendo el plan estratégico institucional con las debidas competencias que tengan a su cargo todo contribuirá a la función de los procesos. Como herramienta para la elaboración del plan estratégico tenemos a las políticas públicas que son de suma relevancia para la promoción de principios éticos, no solo instrumental o práctica, ello obtenemos mayor información sobre las necesidades de la población y los valores que son necesarios para la integración.

En todo el Perú hasta la actualidad se tiene registrado 1'310,603 proveedores siendo 29,174 consultores, 30,567 ejecutores, 483,800 proveedores de bienes y 767,062 proveedores de servicios. Por ello, en el Registro Nacional de Proveedores se implementó el protocolo de atención al usuario, para garantizar la calidad del servicio, siguiendo la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como una mejora de atención al servicio que se brinda por parte del personal, en el cual identifica los problemas y las soluciones pensando en la mejora de la atención, así como las posibles soluciones teniendo en cuenta que dichas soluciones ayuden a la mejora de la calidad de la atención. (Resolución N° 031-2017-OSCE-/PRE, 2017). En el año 2017 la Secretaria de Gestión Publica realizo una encuesta de satisfacción al ciudadano a nivel nacional, con la finalidad de tener en conocimiento el estado actual de la calidad de atención que recibe el ciudadano, en la encuesta se realizó a 102 instituciones del estado se realizaron más de 5,017 encuestas, de las cuales 1,127 son para organismos públicos y dentro de ello 36 personas fueron las seleccionadas para el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 61% de las personas encuestadas indican que se encuentran satisfechos con los profesionales que le atienden en el OSCE, 8% de las personas encuestadas se encuentran insatisfechos con la espera de la atención, 64% de las personas están satisfechos con la información recibida,

73% de las personas vinieron a realizar algún trámite en el OSCE, 11% de las personas realizaron alguna consulta o solicitud de Registro Nacional de Proveedores.

En la actualidad el estado está sufriendo cambios significativos dejando atrás los trámites burocráticos enfocándose más en la gestión por resultados y priorizando la calidad en la atención al ciudadano. En este sentido, el objetivo es comenzar la modernización de la gestión en las instituciones del gobierno para que con eso se mejore la calidad de los resultados alcanzados, teniendo personal motivado y con la presencia de sistemas de control y seguimiento de la gestión que originen un excelente trabajo, siendo permisible lograr una mejor calidad del gasto público lo que causa en un mayor bienestar social. En consecuencia, el Plan Bicentenario hacia el 2021, en el Eje Estratégico 3 y en el manual de la Secretaria de Gestión Pública se determina la rapidez, transparencia y eficacia de la administración pública en cualesquiera sus etapas administrativas, orientado al servicio del ciudadano y con revaloración de la carrera pública.

Se realizó una investigación exhaustiva sobre temas anteriores, para realizar un análisis de los antecedentes internacionales y nacionales. Carbajal (2017) en su tesis denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016”, donde llega a la conclusión de que a una mayor calidad de servicio es más la satisfacción del ciudadano, habiendo un respeto, buen trato y una buena calidad de información.

Huaracha (2016) realizó: “Diseño de estrategias de motivación, sustentada en la teoría de los procesos conscientes, para elevar la eficiencia de la gestión en la institución educativa «Arequipa». Arequipa, 2016” se investigó sobre las estrategias para la motivación que estén diseñadas al progreso de la calidad del servicio y al buen desempeño en el trabajo, en respuesta a ello se tuvo como resultado el compromiso de cambio por parte del personal directivo eso contribuirá a la eficiencia de la gestión y a la mejora de su cargo.

Bedodo y Giglio (2006) investigó “Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica” la motivación y las compensaciones si son correctamente implementadas y diseñadas logran que el personal muestre un buen desempeño en el trabajo.

Polo (2012) plasmo la investigación: “Atención y Servicio de calidad en el área de caja para mejorar los resultados de gestión del servicio de administración tributaria de Trujillo 2008”, se identificó las necesidades y expectativas que tenían los interesados con la guía del planeamiento estratégico, así como las limitaciones de conocimiento tributario, las recomendaciones de la investigación se estableció que deben de capacitar e incentivar al personal de atención rápida ello permitirá una mejor atención y el provecho de los objetivos de la entidad.

Farfán, Núñez y Torres (2016) efectuaron las Estrategias para la Modernización del Ejército del Perú, el objeto de la investigación se basó en la modernización del estado y la gestión estrategia institucional, llegando a la conclusión de que las acciones estrategias se deben de ejecutar para establecer y conseguir las metas de la institución. La evaluación de las estrategias se efectúa a través de la búsqueda de indicadores cumpliendo con los objetivos y planes establecidos alcanzando las capacidades operacionales necesarias para la operatividad de la institución.

Prieto (2013) realizó la investigación “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional” contar con una buena atención al ciudadano se orienta a satisfacer las necesidades y los derechos con el uso óptimo de los recursos, ello involucra el desarrollo de las capacidades del personal. Además, se pide la coordinación y cooperación de las instituciones públicas para que ayuden al acceso a los servicios a toda la población.

Santana (2012) ejecutó la investigación “Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena” donde manifiesta que la planificación de los municipios chilenos contiene una falta de compromiso y conlleva una gestión deficiente, la importancia de contar con instrumentos de planificación ayuda a una administración más eficiente.

Ahmad El Amer et. al. (2015) investigó “Calidad en las Municipalidades del Perú” la calidad radica en satisfacer las exigencias de los usuarios, en el estudio que se realizó a las municipalidades se observó que a pesar de tener en conocimiento las exigencias del usuario no se implementa un método estandarizado para el desarrollo de los productos. Por ello se debe brindar al ciudadano un buen servicio, en la porción necesaria para que pueda satisfacer sus necesidades generando una participación activa de los ciudadanos en la sociedad.

Pareja et.al (2016) La gestión primordial de los Estados es proveer a ciudadanos y organismos servicios de calidad, con eficiencia y efectividad, la política de calidad de los servicios convendría tener en cuenta que seguramente haya instituciones responsables de cierto servicio que no refieran con las capacidades de gestión necesarias para efectuar las transformaciones y para afirmar su sustentabilidad. La importancia de una buena administración es cuando garantiza los procedimientos, simplificando y priorizando las necesidades de los ciudadanos, se debe establecer un diálogo que mejore las relaciones de ambos (Estado –Ciudadano) sobre los servicios o atención que espera recibir de la institución.

En la tesis de Alfaro (2019), la “Evaluación de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2018” se determinó que la gestión administrativa y su plan estratégico dentro de la Municipalidad es eficiente ya que se deben de guiar con el Plan establecido para cada entidad. Se mejorará la eficiencia y la proporción de los procedimientos que el ciudadano realice en la administración pública eliminando los obstáculos y sobrecostos innecesarios.

Moya (2004), en la investigación que realizó “Modelo De Servicio De Atención Al Cliente Con Apoyo Tecnológico” Lo relevante es que la atención está dirigida en el usuario que se encuentre satisfecho, es en ese momento donde las tecnologías juegan un papel importante ya que con esa herramienta se logra el objetivo esperado.

El Manual de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores, todas las entidades públicas prestan servicios por lo que los ciudadanos tienen la necesidad de acudir a ellos, esto significa que las entidades requieren mejoras de forma progresiva en la calidad de sus servicios presume ramificarse el enfoque tradicional del sector público, establecida en la ley y el poder monopólico del Estado, para concentrar la atención en los servicios a la población. Puesto que, la mayoría de las entidades del sector público, libremente del servicio que ofrezcan y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se relaciona de manera directa con la ciudadanía. Los centros de atención generar un contenido valioso para los usuarios, ya que al brindar un buen servicio los usuarios consideran buen invertido su tiempo (David, 2019). En consecuencia, el protocolo de atención regula las actuaciones del personal que se debe seguir para su adecuada ejecución que debe ser diseñado por personal con experiencia

dentro de la institución que conozcan los detalles del trabajo, las realidades y al personal (Soledad, 2018).

Las Estrategias de Gestión administrativa, en la administración una estrategia que se compone de las principales metas y políticas de organización de una institución que ayudan a ordenar y asignar las funciones, metas y tareas, así como las posibles deficiencias internas, ello tendrá el objetivo de verificar cuando sean alcanzados los resultados. Debemos de tener en cuenta el análisis situacional donde se reúne toda la información relevante para la planeación, también se debe tener encuenta las metas y planes donde se pobra establecer las ventajas y desventajas así como los planes alternativos (Marquez, 2002). Una estrategia administrativa contar con personal capacitado para que de esta forma la calidad y eficiencia del servicio público sea excelente (Chiavenato, 2009), además deben de afianzarse la visión y los procedimientos de las diversas áreas de la institución y orientarlas a fortalecer la calidad del servicio (Grisell, 2013).

Calidad de servicio en la institución pública, se entiende como la calidad en el servicio en el estado el cual un servicio satisface o excede la falta o intereses que el ciudadano tiene en relación a un servicio. Yace la profundidad de la discordancia que exista entre las posibilidades o pretensiones de los ciudadanos y sus apreciaciones. Para considerar un servicio de buena calidad debe de ser de utilidad, un servicio que posee la peculiaridad de satisfacer necesidades y exigencias del ciudadano y la sociedad (Pizzo, 2013). La gestión de calidad es fundada en la retroalimentación al ciudadano en base a la satisfacción o infortunio de instantes de la veracidad, pertinentes a la duración de servicio. La satisfacción influye en ella la apreciación de la calidad en el servicio, la evaluación de la calidad en el servicio se centraliza específicamente en la línea del servicio (Grisell, 2013). Así pues, la apreciación de la calidad en el servicio es un componente de la complacencia del cliente o las deficiencias en la calidad de los mismos. La calidad es la consecuencia de una sucesión de acciones, unas perceptibles para los ciudadanos y otras no, que acontecen para conducir y dar sentido a la atención (Moreno, 2013). Para tener una buena calidad de servicio se debe de contar con recursos disponibles que permitan el uso eficiente y racional de estos recursos, a fin de que su destino obedezca a los requerimientos y fines de la institución para el logro de una mayor eficacia, eficiencia y congruencia en su funcionamiento (Enriquez, 2002).

La eficiencia y eficacia administrativa, empleando estas ilustraciones a aquellas políticas y programas sociales, la eficacia de ellos se podría captar como el nivel en el que

se logran los objetivos planteados, si consigue los objetivos para que se diseñó, cuando se cumple perfectamente la misión que le da razón de ser. En cuanto a la eficiencia se concibe como el nivel en el que se desempeñan los objetivos de una decisión al menor precio posible. En consecuencia, es una habilidad muy estimada por las organizaciones ya que en la práctica todo lo que se hace posee como intención conseguir las metas u objetivos, con recursos establecidos y en contextos complejas.

En la administración pública el contenido de la reforma y la modernización en esos años se circunscribió a operaciones de amputación del aparato administrativo (Aburto, 2000), entonces para optimar la eficiencia en la gestión de las organización, con la personalización de las altas y las bajas practicas vinculadas con una excelsa o pequeña eficiencia y productividad. Tener una buena calidad en la gestión pública puede y debe ser continuamente renovada obteniendo resultados sostenibles, con miras a la mejora de la institución.

La Inscripción al Registro Nacional de Proveedores, para la inscripción al registro nacional de proveedores puede ser una persona natural o jurídica ya sea nacional o extranjera, se pueden inscribir en las siguientes categorías como ejecutor de obras, consultor de obras, bienes y servicios. Los proveedores que se quieran inscribir deben de efectuar con los requisitos establecidos en el TUPA del OSCE, cuando se termina el proceso de inscripción y el trámite se encuentre aprobado al día siguiente el proveedor puede imprimir su constancia de inscripción. En el artículo 46 de la Ley de Contrataciones con el Estado, los proveedores inscritos cuentan con vigencia indeterminada y ello está sujeto a una actualización cada vez que se realiza una modificación legal, contable o financiera. Asimismo, en el artículo 23 del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado, el proveedor inscrito está sujeto a una fiscalización posterior por parte del OSCE, se realizará la verificación de la documentación presentada tanto para el aumento de capacidad máxima, ampliación de categorías como para las inscripciones o renovaciones. La exposición de archivos falsos y/o declaración inexacta ante el RNP faculta la declaración de nulidad del acto administrativo adecuado. En ese sentido los hechos se ponen en conocimiento al Tribunal y la Procuraduría Pública del OSCE con la finalidad de que, de acuerdo a sus atribuciones, adopten las acciones legales convenientes.

La Política pública de atención al ciudadano en la institución pública estas son las que admiten completar y buscar conexión a toda la gestión del Estado al servicio del

ciudadano, en pocas palabras es un conjunto de decisiones en relación de un problema. (Esnesto y Tommasi, 2006), se pueden describir las características principales de las políticas públicas tomadas en cuenta para la atención al ciudadano, una política pública debe ser estable, se debe adaptar en el tiempo y ser ajustable a los cambios, orientación se promueve el bienestar general y la eficiencia asignación de pocos recursos reflejados en buen rendimiento. Con ello el Estado examinará el actuar de la institución de un modo vinculado y articulado con la intención de servir mejor a los ciudadanos y al desarrollo nacional. La evaluación de las políticas públicas debe de ser aceptadas por parte de la población y someterse a procedimientos de evaluación en cualquier fase o momento de su aplicación, al medir y monitorear riesgos, para evidenciar el producto inicial y el final. En este último, se puede definir la cadena de valor, donde se revisa si los resultados eran los planificados, si su implementación ha logrado optimar la calidad de la vida de los beneficiarios (Rodríguez, 2018). La articulación de la atención al ciudadano se basa en los estándares del servicio al público, los mismos que pueden ser diseñados en relación a los usuarios o las finalidades para que se pueda medir la satisfacción del usuario en relación a la finalidad se puede utilizar indicados como la comprensibilidad de lo solicitado y la buena comunicación.

A causa de ello, el Estado se enfrenta a la necesidad de preocuparse por las solicitudes ciudadanas acumulando información en razón a sus requerimientos, atendiendo a la población por medio de sus conductos apropiados, así como comunicar acerca de las opciones posibles de política, suscitando el debate técnico y político entre los diferentes actores implicados en el transcurso de elaboración de la política. Este debate consentirá valorar si las políticas certifican genuinamente al interés público o si sólo expresan los beneficios a los particulares de un grupo o segmento de la sociedad (Presidencia de concejo de Ministros, 2013).

La Planificación estratégica, la vida social en la actualidad nos lleva a la necesidad de modificar nuestro manejo institucional y organizacional de la labor administrativa, esto nos lleva a promover métodos estratégicos en la forma de hacer y pensar frente a la metamorfosis social y económica que vive la sociedad. Debido a eso, el gobierno ha visto la necesidad de entrar en el proceso de modernización de la Gestión Pública, renovando y recuperando las instituciones públicas con patrones de calidad en especial con el buen trato a los usuarios, se está considerando de manera prioritaria la satisfacción de los usuarios, la profesionalidad de los funcionarios, así como el poder de respuesta de las demandas de la

sociedad (Barra, 2017). La planificación estratégica es la herramienta del gobierno, se sitúan en las poblaciones civilizadas. Esta estricta, jerarquiza e instituye primacías en relación de las razones de interés público, que los ciudadanos han solicitado, para conceder facultades a los poderes públicos; y, por ende, define, las políticas, la estrategia, las metas y los objetivos (Sánchez, 2003). En consecuencia, esta forma de gestión de la distribución estableciéndose en las técnicas en busca del logro de la formación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interconectado propuestos a acrecentar la satisfacción del cliente.

La implantación de la modernización de la gestión pública ha tenido efectos positivos y negativos, en la antigua administración pública se regía estrictamente el procedimiento por las leyes burocráticas (Morales, 2014), el estado ha tenido que adaptarse a la nueva realidad de procesos y servicios a la sociedad realizando la eliminación de algunos trámites y formatos implementando tecnologías de información que permiten agilizar los procesos (Vega y González, 2013) para la simplicidad y rapidez de los tramites deben de tener funcionarios públicos motivados y capacitados, contar con información disponible y accesible al ciudadano con ayuda de la tecnología (Ignacio, 2004).

Modernizar la gestión pública es función de las entidades competentes, así como de los funcionarios de todos los niveles de gobierno. Por ello, cualquier modificación y energía que sume para elevar el nivel de servicio y calidad hacia los ciudadanos se debe de mezclar a varios sectores y niveles de gobierno. La Gestión Pública, últimamente, se planteó afrontar los nuevos retos que se muestran por medio del refuerzo de la lógica gerencial que busca lograr la eficacia y eficiencia. Esta razón plantea, tres objetivos primordiales: Certificar la inmutable optimización de la gestión de los recursos públicos en la elaboración y repartición de bienes públicos como discusión a las pretensiones de más servicios, más eficacia, más eficiencia y más calidad. Certificar que el proceso de producción de bienes y servicios públicos, que promuevan y desarrollen mecanismos internos para optimar el servicio de los trabajadores públicos, y con ello suscitar la confianza de los organismos públicos. (Franciskovic, 2013)

Por consiguiente, el Estado está tratando de integrar a los ciudadanos más equitativamente en todo el país, hace una década que está implementando la modificación al estado, que expresó el traspaso de funciones y recursos del nivel central hacia los gobiernos regionales y locales para que logren tener autonomía política y administrativa, para que sirvan de forma próxima y efectiva a la ciudadanía. (Fox, Maguiña, & Mercado, 2015). El

proceso de descentralización satisfizo anhelos y necesidades largamente postergadas, y también ha creado nuevas perspectivas de implantación y oportunidades para el desarrollo.

Un Gobierno abierto y electrónico se hace referencia que es derecho de los ciudadanos a tener acceso a la información, que tienen el derecho de saber, se puede imaginar al gobierno abierto como una herramienta de información que genera valor público (Sandoval, 2015). Entonces, esta nueva corriente del gobierno abierto como herramienta, incluye la participación ciudadana y la cooperación entre el ciudadano y el gobierno de turno. Una de las características más importantes del gobierno abierto es el manejo de las nuevas tecnologías de información que permite optimar la eficacia de la actuación del gobierno, haciendo más simples y gratas las interacciones. Tener gobierno abierto y electrónico se basa en la necesidad de una igualdad de acceso y trato disminuyendo la discriminación y exclusión social, aumentando la parcialidad, todos los ciudadanos deben de disfrutar las ganancias que acarrea la implementación de la tecnología en el gobierno, cuando nos remitimos a "abrir el gobierno", manifestamos la transparencia de los procesos y de toda la información gubernamental que ha estado protegida (Sandoval, 2015). En conclusión, el gobierno abierto se debe concebir como una tribuna tecnológica institucional que transforme los datos gubernamentales en datos abiertos para acceder a su uso, defensa y contribución por parte de los ciudadanos en la rendición de cuentas, los procesos de decisión pública y aumento de los servicios públicos. (Maestre y Nieto, 2015)

El Diseño de la atención es el punto de partida para el sistema funcional de la institución, el diseño del servicio al ciudadano es el resultado de la elaboración y decisión de las estrategias institucionales, para la formulación de un proyecto o plan de atención al ciudadano se parte primero del diagnóstico priorizando las acciones que debe efectuar la entidad en la mejora de la calidad de atención. El objetivo de contar con un protocolo de atención es obtener un servicio de calidad optimo con procesos eficientes y estandarizados que no solo certifiquen la satisfacción de las necesidades del usuario, asimismo la prestación que se recibió rebase las expectativas del usuario (Villa, 2014).

Capacidad administrativa se entiende como la habilidad de las instituciones para reconocer a las necesidades y demandas de los usuarios brindando de manera eficiente y consensuada predominando siempre el interés y el bienestar común, se organiza y ejercen sus funciones a partir de una gestione eficiente de sus recursos humanos cumpliéndolas de manera transparente (Bojórquez, Manzano y Uc Heredia , 2015). Desde esa perspectiva se

debe ajustar la estructura y controlar los resultados de acuerdo a los cambios de las demandas del ambiente.

La gestión de Recursos Humanos en la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, de las Normas para la formulación del Manual de Perfiles de Puestos – MPP indica los requisitos y exigencia del personal para que se desempeñe adecuadamente en el puesto, no es adecuado que en una entidad pública el personal que tiene trato inmediato con la ciudadanía no esté capacitado para el puesto que ocupa y que no cuente con el adecuado manejo de técnicas de atención y comunicación. Por ello se hace énfasis en el área de Recursos Humanos ya que es importante que el personal conozca claramente las funciones que va realizar, que cuente con el nivel de motivación y la mentalidad de servicio para una atención de calidad. El no contar con un proceso de selección o reclutamiento con los pasos y procedimientos adecuados puede traer pérdidas de credibilidad en el usuario respecto al servicio (Jaradat y Cicioc, 2016). El personal que atenderá al usuario, es necesario infundir en el sentido del compromiso con la entidad, reconociendo su papel primordial en el interior de la entidad, así como su rol de servicio.

Los incentivos y reconocimiento en el beneficio de los resultados la obtención de un reconocimiento mayor o menor o de un premio o incentivo económico nos motiva a realizar nuestro trabajo, superando y alcanzando los niveles de atención de calidad (Gomes y Borba, s/f). Si se ha logrado un resultado positivo, si hemos mejorado la eficacia o la eficiencia de un procedimiento o se ha instaurado un programa, una técnica o un proceso que hemos propuesto y nos recompensan por ello, se dará también la satisfacción, en este caso procedente del exterior, que al estar ligada con la interior aumenta la satisfacción general, el sentirnos útiles y valorados, lo cual nos motiva nuevamente para seguir avanzando en nuestro desarrollo personal y profesional, creándose un círculo de mejora constante impulsado tanto por nuestra propia motivación como por el impulso externo ofrecido mediante el reconocimiento. (Padilla, 2013)

La obligación organizacional se examina desde otras perspectivas, un buen gobierno es aquel que consigue que sus funcionarios enfoquen en grande las más pequeñas funciones. Se solicita necesariamente de un sistema de administración que incite ese comportamiento. Los funcionarios deben poseer un compromiso personal con los conocimientos de interés público que justifican las instituciones en que trabajan. Es labor de la administración

establecer una transparencia y accesibilidad a las prestaciones de servicios, capacitar al personal y contar con un buen servicio a los usuarios.

El Servicio al público según Arana (2001) en el artículo indica que el ciudadano es el que tiene el interés y el poder en la administración pública y en la constitución se delimita a la administración e indica el procedimiento está en función de las personas y no de los intereses burocráticos. El aparato administrativo debe promover todas las condiciones para todos los ciudadanos sin excepción teniendo presente los criterios de eficiencia y eficacia, como un atributo de cada persona que posee (Salinas, Echevarria y Cedillo, 2019).

Los problemas de la presente investigación son los siguientes: Como problema general ¿Cómo se realiza el Protocolo de atención al usuario como un instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE? Como problemas específicos son los que se muestran a continuación: ¿Cuáles son las Estrategias de Gestión Administrativa para la atención al usuario como una mejora del Registro Nacional de Proveedores del OSCE? ¿Cómo describir la política pública de atención planteada en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE? ¿Cómo la capacidad administrativa se relacionada con la implementación del protocolo de atención a los usuarios en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019?

El tener un gobierno abierto y electrónico, significa a la constante atención hacia la ciudadanía y además en la toma de decisiones sobre las necesidades y preferencias de los ciudadanos y los funcionarios en la mejor de la prestación de sus servicios. La justificación teórica, el estudio nos ayudara a conocer cuáles son las prácticas y vivencias que tiene el ciudadano, el especialista administrativo y el de atención al público sobre la calidad de atención que se brinda y la implementación del protocolo de atención manejado en el Registro Nacional de Proveedores. Según lo planteado, el utilizar la fenomenología nos ayudara a comprender el significado de los hechos en base a su experiencia. Justificación práctica, esta investigación se realizó porque este la disposición de optimizar el nivel de atención al ciudadano con la implementación del protocolo de atención. Justificación Metodología, la investigación se realizó en base al rigor científico siguiendo los presentes criterios: confortabilidad se seleccionará a los participantes y se hará uso de grabaciones en las entrevistas, con la finalidad de recolectar información en base a sus respuestas. Credibilidad se logra con las observaciones y conversaciones con los participantes de la investigación. Transferibilidad

Los Objetivos de la Investigación son los siguientes, como objetivo general: Analizar el Protocolo de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019. Como objetivos específicos: Describir las estrategias de Gestión Administrativa para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019. Describir sobre la política pública de atención en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019. Reflexionar sobre la capacidad administrativa relacionada con la implementación del protocolo de atención a los usuarios en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019.

II. Método

La actual investigación posee un enfoque cualitativo, indaga profundamente sobre el protocolo para la atención al usuario. Es peculiaridad de esta investigación cualitativa la perseverancia y maleabilidad, lo que va a habilitar la comprensión, excavar, descifrar y ajustar el estudio utilizando las técnicas e instrumentos de la investigación. Según Hernández Sampieri (2018), la investigación cualitativa se orienta a percibir los fenómenos, indagando desde el punto de vista de los participantes en su ambiente natural y en correlación con el contexto (p. 390). Se ha asumido el paradigma de investigación científica interpretativo o naturalista. El método que se utiliza se basa en el paradigma interpretativo, se busca profundizar en la investigación, describir el hecho en el que se desarrolla, interpretando la esencia de las expectativas vividas comprendiendo la realidad de los hechos observables y de la interpretación de los mismos (Martínez, 2011).

2.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto al diseño de Investigación, este estudio se fundamentó en la fenomenología emana como un estudio de los fenómenos o la experiencia. Se aleja del conocimiento del objeto en sí mismo desligado de una experiencia (Fuster, 2019), la fenomenología se basa en la experiencia vital, abarca la paráfrasis de la crítica que tiene cada persona sobre la realidad en base a su propia existencia o posibilidades. Según Hernández, Fernández & Baptista la fenomenología se cimienta en los próximos enunciados: Se intenta relatar y comprender los eventos desde la perspectiva de cada participante y desde la apariencia montada conjuntamente. El estudioso confía en el conocimiento y en la percepción para comprender el conocimiento recabado de los colaboradores. El estudioso analiza estas experiencias en técnicas de su temporalidad, lugar de acontecimientos, y el contexto relacional. Las entrevistas, la observación, recolección de documentos y experiencias se rigen a localizar temáticas sobre experiencias diarias y poco eventuales.

2.2. Escenario de estudio

El escenario para el actual trabajo de investigación se realizará en el Distrito de Jesús María específicamente en la Dirección del Registro Nacional de Proveedores que forma parte del Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado – OSCE ya que se encargan del registro y atención de los usuarios.

2.3. Participantes

En la presente investigación se tomó en cuenta a tres profesionales especialistas con más de 5 años en la atención al ciudadano, en el Registro Nacional de Proveedores considerados entre abogados, ingenieros, administradores y contadores.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la entrevista, como un instrumento de diálogo personal entre el entrevistado y el entrevistador de forma directa (Carrasco, 2017), con ello permite la recopilación de la información que se va utilizar sobre el tema específico. La entrevista se desarrollará en un diálogo coloquial o semiestructurada (Guerrero, 2016), las cuales se podrán ajustar al sujeto que se entrevista. Análisis documental es definido (Mejía et. al, 2014) la investigación obtenida en la comprensión, en lo motivado de la realidad y congruente al tema del que se investigará, con esta compilación se irá desarrollando la búsqueda que será utilizada en la presente investigación. La observación se realiza en una situación de estudio procurando para ello un análisis de forma directa, entera y en el momento en que dicha situación se lleva a cabo, a observación tiene como procedimiento un carácter selectivo y su finalidad es obtener información de algún tema en específico (Guerrero, 2016).

Tabla N° 1

Técnicas e Instrumentos Utilizados

Técnicas	Instrumento	Propósito
Entrevista	Guía de entrevista	Recoger información sobre la implementación del protocolo de la atención y la calidad del servicio.
Observación	Guía de observación	Observación sistemática y real sobre la atención donde se desarrollan las unidades de análisis.
Análisis documentario	Ficha de análisis documental	Registrar información sobre la normativa de atención

objeto de estudio y el entorno.

2.5. Procedimiento

Después de haber planteado los lineamientos teóricos se procedió a aplicar las técnicas, el procedimiento metodológico se orientará hacia el descubrimiento de las estructuras personales o grupales, el estudio de la investigación va fortalecer la información obtenida en base a las diversas fuentes de información (Troncoso y Amaya, 2016), la credibilidad en la presente investigación consolida los valores esenciales de cada participante y será necesario corroborarla y contrastarla así como utilizar técnicas de triangulación. La información que se vaya a recabar con las entrevistas deben ser creíbles ya que en muchos casos estas pueden variar por ello se va contrastar con información del análisis documental obtenido y con la observación realizada a la unidad de análisis, para ello se utilizara la técnica de triangulación de datos, por tanto, la entrevista se realiza de la mejor forma posible a la población a estudiar.

2.6. Método de análisis de información

Para el análisis de la data se tuvo en consideración la información de datos variados de las experiencias de los participantes, de los artículos o revistas, así como audios y videos. La recolección de la información se dará mediante una teoría fundamentada el cual estas enfocada a la comprensión de los escenarios y los participantes que se estudian (Paramo, 2015), este enfoque de análisis está basado en tres momentos. La fase de descubrimiento se busca la recolección de los datos y el material bibliográfico, la fase de codificación, se agrupa toda la información conseguida y se realiza la clasificación a la data relativa a diversas categorías, la fase de relativización de los datos en esta última fase se van a interpretar los datos conseguidos. (Salgado, 2007)

El rigor científico es referido a la calidad de la investigación y se establece en los siguientes criterios: Credibilidad, se utilizará el instrumento turnitin para verificar el proceso de comparación e identificar la coincidencia entre los demás textos o archivos. Transferibilidad, el tema de investigación es posible que se aplique en las diversas oficinas desconcentradas del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. Seguridad, se describe por lograr la confiabilidad de la información a través de la repetición de datos y hallazgos por medio de diversas mediciones en distintas formas del investigador, así mismo

se va fijar las normas APA, se recolectará información principalmente de revistas científicas, libros con una antigüedad de 4 años.

Confirmabilidad, se contará con una grabación y análisis de la transcripción de las entrevistas. La Planificación del trabajo de campo se comenzó con el diseño y elaboración de las herramientas para la recopilación de la información, así como las guías y formatos de los instrumentos además se ha coordinado con la institución del cargo para la recolección de la información. El tiempo de la ejecución del trabajo de campo se concretó en los meses de setiembre a noviembre de 2019.

III. Resultados

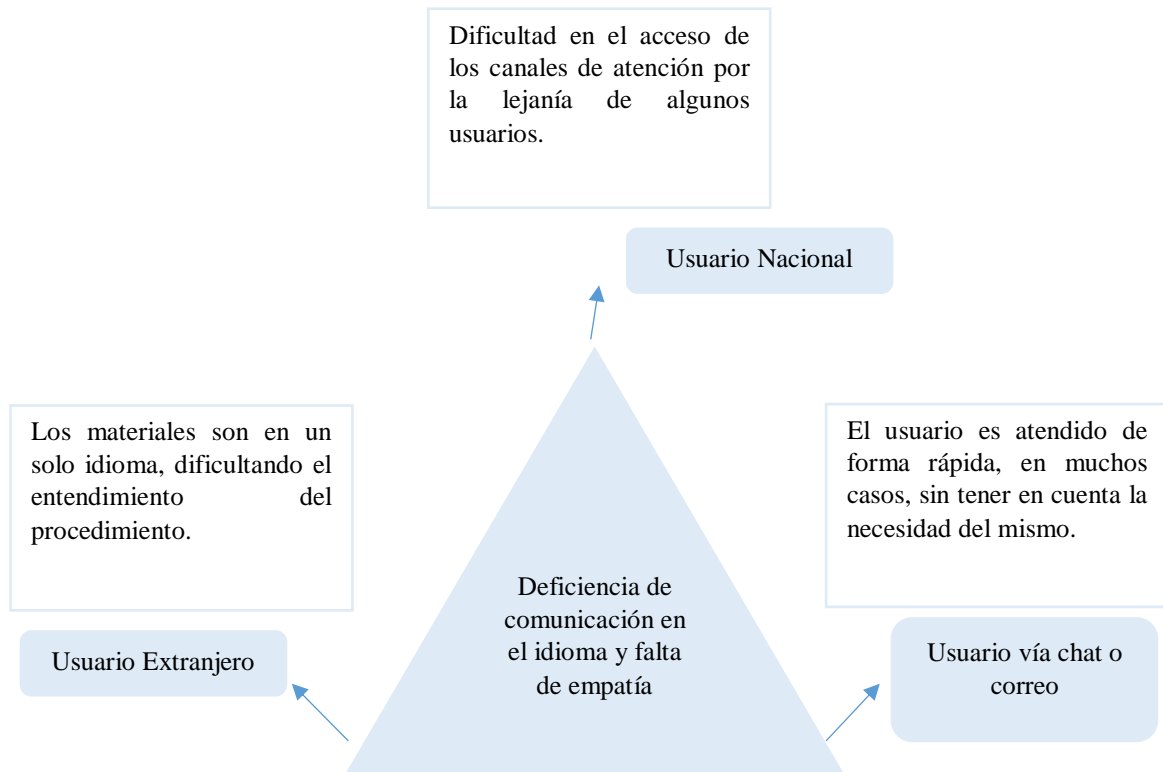


Figura 1: Triangulación de observación a la Unidad de Análisis

De lo observado a la unidad de análisis se puede indicar que: Se debe ofrecer materiales en idiomas o lenguas de uso público, así como el servicio a efecto de que la institución puedan contar con pautas para mejorar los procedimientos orientarse hacia una atención con eficacia lingüística, a la par que se adapta estos lineamientos de mejora es importante también definir la actitud y calidad de servicio con los objetivos de la institución. En mucho de los casos la lejanía o la falta de acceso a la atención genera una barrera para la atención, por ello se cree necesario la implementación de tecnologías para acercar al usuario al Estado, agrupando eso se puede contar con una inmensa fuente de información fiable con todo tipo de datos y procedimientos, donde la comunicación sería inmediata y efectiva. Contar con un canal de atención online ayuda a la mejora de atención al usuario, pero el dilema se establece en la formación e información que se pueda dar por ese medio, ya que la comunicación puede ser algo fría sin transmisión de emociones o la demora de la respuesta genera incomodidad hacia el usuario. Por ello, se debe de contar con una buena comunicación fluida, que satisfaga las necesidades de los usuarios utilizando un lenguaje familiar.

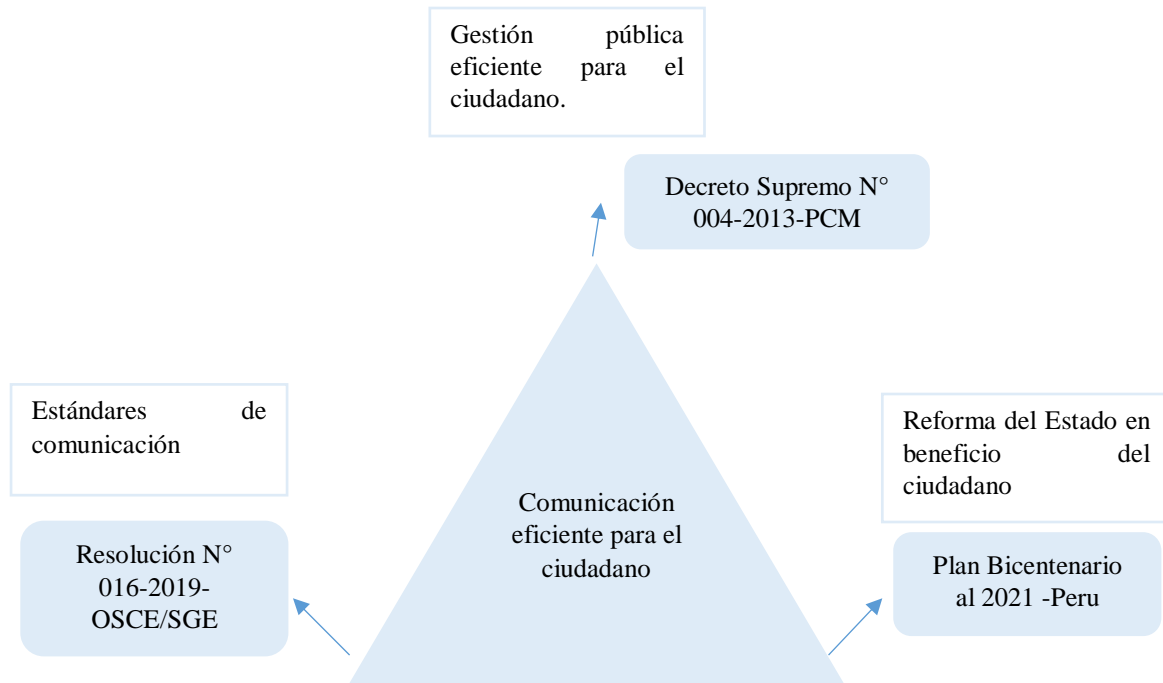


Figura 2: Triangulación de Análisis Documental

En una política de modernización nos orientamos a alcanzar los objetivos y lineamientos de la institución, donde la finalidad es la calidad de la asistencia al ciudadano de manera eficiente y eficaz brindando una orientación en función a sus necesidades utilizando para ello los recursos disponibles. Se debe tener en cuenta que la institución tiene que definir las prioridades a partir de las necesidades de los usuarios y adaptarse a sus necesidades. Por tanto, en la Resolución N° 016-2019-OSCE/SGE donde se establece el protocolo para la atención al usuario contando con estándares de comunicación utilizados en sus diversos canales de atención es necesario que dichos canales sean ordenados y sistematizados por cada unidad de atención.

Asimismo, en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se implementó la política de renovación de la gestión pública con el objetivo de mejorar la capacidad del estado de proporcionar bienes y servicios de calidad que favorezcan a los habitantes, por ello se debe optimizar la habilitación de los servicios gubernamentales implementando tecnologías de información proporcionando un acceso rápido y fiable, también se debe tener en cuenta el desarrollo de las capacidades del personal, los incentivos y la evaluación del desempeño. Con lo señalado en los documentos anteriores en el Eje Estratégico 3 Estado y Gobernabilidad, se busca el equilibrio entre la atención al ciudadano y la respuesta del

estado, ya que se ha demostrado que hay una falta de gobernabilidad en el país, en este eje se tiene que lograr la consolidación de la gobernabilidad y el desarrollo de la institución pública.

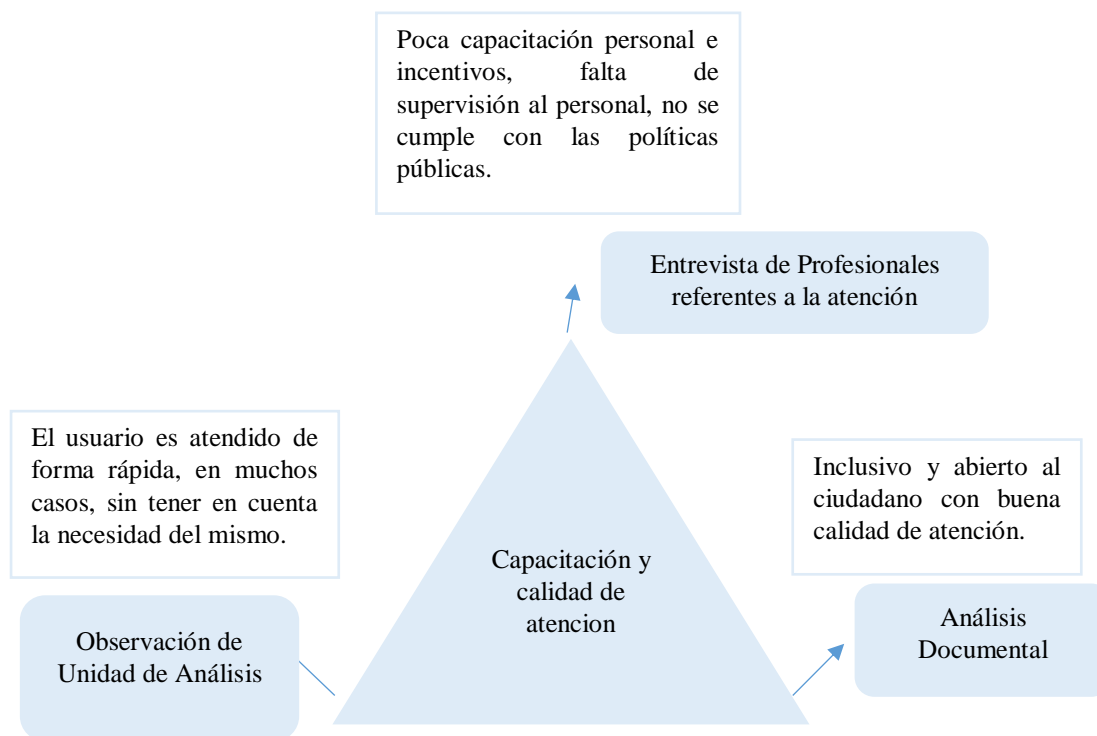


Figura 3: Triangulación de las técnicas de Investigación Utilizadas

De las técnicas utilizadas se indica que: en la Unidad de análisis los usuarios eran atendidos rápidamente dando información de forma general y no sobre lo requerido por el usuario, el brindar una buena comunicación es satisfacer las expectativas de los clientes, identificar problemas, generar compromiso y promover una toma de decisiones abierta entre los trabajadores hacia los usuarios. En la entrevista realizada la capacitación del personal es primordial para llevar a cabo una buena atención, la capacitación debe realizarse de acuerdo a las tareas específicas, así mismo se considera la necesidad de traducir la información que se va mostrar al usuario, es importante recordar que las capacitaciones deben ser constantes.

Los supervisores del personal que atiende deben de verificar la calidad de atención que brindan en base a los conocimientos y herramientas asignado para garantizar operaciones eficientes y efectivas, de acuerdo a los estándares y lineamientos de la institución. En los tres documentos sometidos a análisis se puede inferir que se quiere tener

una institución eficiente, moderna, transparente y eficaz, para el buen servicio a las personas, contando con una celeridad en los procedimientos y tramites, se debe contar además con funcionarios o personal calificado y capacitado, preocupado por la misión y visión institucional.

IV. Discusión

En correlación al objetivo general planteado: Analizar la implementación del Protocolo de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019, se señaló según los entrevistados se puede concluir que el protocolo busca la unificación de los criterios utilizados para la atención contando con una buena calidad de servicio que satisfaga las exigencias del ciudadano, el protocolo hace que sea más fácil el aprendizaje tomándolo como un instrumento en las capacitaciones del personal, se concluye que con un mayor servicio de calidad es mayor la satisfacción del ciudadano además de una buena calidad de información. Lo expuesto coincide con Soledad (2018) el protocolo de atención regula las actuaciones del personal que se debe seguir para su adecuada ejecución que debe ser diseñado por personal con experiencia dentro de la institución que conozcan los detalles del trabajo, las realidades y al personal, el tener un buen protocolo de atención significa una buena calidad de servicio, en ese sentido Carbajal (2017) cuando hace mención a calidad de servicio indica que a un incremento en la calidad de servicio es más la complacencia del ciudadano, habiendo un respeto, buen trato y una buena calidad de información, coincidiendo con Pizzo (2013) para considerar un servicio de buena calidad debe de ser de utilidad, un servicio que posee la peculiaridad de satisfacer necesidades y exigencias del ciudadano y la sociedad.

Cuando se habla de la apreciación de la calidad en el servicio es un elemento de la complacencia del usuario o las deficiencias en la calidad de los mismos. La calidad es la consecuencia de una sucesión de acciones, unas perceptibles para los ciudadanos y otras no, que acontecen para conducir y dar sentido a la atención. Para tener una buena calidad de servicio se debe de contar con recursos disponibles que permitan el uso eficiente y racional de este patrimonio, a fin de que su aprovechamiento vaya acorde de las necesidades y objetos de la institución para alcanzar una mayor nivel de eficacia, eficiencia y coherencia en su funcionamiento (Enriquez, 2002)

En correspondencia al primer objetivo específico: Describir las estrategias de Gestión Administrativa para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019 los entrevistados coinciden que como estrategia de gestión administrativa es poco utilizado el protocolo de atención, por ende, la información que se brinda debe ser eficiente, efectiva y segura ello influye en la apreciación de la calidad en el servicio. Tener una buena calidad en la gestión pública es viable y amerita ser continuamente renovada

obteniendo resultados sostenibles, con miras a la mejora de la institución conforme lo establece los principios para el accionar de Osce, con lo cual, Alfaro (2019) manifiesta que una gestión administrativa es eficiente cuando se guía con el Plan establecido para cada entidad, principalmente con metas y políticas de organización de una institución que ayudan a ordenar y asignar las funciones y tareas, así como las posibles deficiencias internas, ello tendrá el objetivo de verificar cuando sean alcanzados los resultados. Asimismo, Farfán, Núñez y Torres (2016) La evaluación de las estrategias se efectúa a través de la búsqueda de indicadores cumpliendo con los objetivos y planes establecidos.

Con relación al segundo objetivo específico: Describir la política pública de atención en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019 los entrevistados manifiestan que las políticas públicas de atención al ciudadano admiten completar y buscar conexión a toda la gestión del Estado al servicio del ciudadano y el protocolo que contribuye a la calidad del servicio y mejora la atención, el contar con un protocolo de atención es la calidad, información eficiente y transparente, involucrar a los usuarios en el manejo de la atención con la difusión de los procedimientos y tomando en cuenta las necesidades de ellos. Prieto (2013) contar con una buena atención al ciudadano se orienta a satisfacer las necesidades y los derechos con el uso óptimo de los recursos, ello involucra el desarrollo de las capacidades del personal. Coincide también Ahmad et. Al (2015) que a pesar de tener en conocimiento las exigencias del usuario no se implementa un método estandarizado para su desarrollo, se debe brindar al ciudadano un buen servicio, en la porción necesaria para que pueda satisfacer sus necesidades generando una participación activa de los ciudadanos en la sociedad. Según Esnesto y Tommasi (2006) indican que está tratando de integrar a los ciudadanos más equitativamente en todo el país, se pueden describir las características principales de las políticas públicas tomadas en cuenta para la atención al ciudadano, una política pública debe ser estable, se debe adaptar en el tiempo y ser ajustable a los cambios, orientación se promueve el bienestar general y la eficiencia asignación de pocos recursos reflejados en buen rendimiento Barra (2017). El profesional que brinda la información debe contar con conocimiento de servicio al público y contar con ética profesional capaz de compensar y brindar una solución al usuario.

En función al tercer objetivo específico: Las evaluaciones y capacitaciones que se brinda al personal genera un valor para la institución ya que mejora el protocolo de atención y ayuda al personal a ampliar sus conocimientos. Según Polo (2012) se identificó las

necesidades y expectativas se estableció que deben de capacitar e incentivar al personal de atención rápida ello permitirá una mejor atención y el provecho de los objetivos de la entidad. Coincide también Huaracha (2016) la motivación que estén diseñadas al progreso de la calidad del servicio y al buen desempeño en el trabajo, en respuesta a ello se tuvo como resultado el compromiso de cambio por parte del personal directivo eso contribuirá a la eficiencia de la gestión y a la mejora de su cargo.

Para llegar a ello Bojórquez, Manzano y Heredia (2015) señalan que una se entiende como la habilidad de las instituciones para reconocer a las necesidades y demandas de los usuarios brindando de manera eficiente y consensuada predominando siempre el interés y el bienestar común, se organiza y ejercen sus funciones a partir de una gestione eficiente de sus recursos humanos cumpliéndolas de manera transparente, el personal debe conocer claramente las funciones que debe realizar, que tenga un buen nivel de motivación y una mentalidad de servicio para una atención de calidad. Padilla (2013) los incentivos y reconocimeitnos en el beneficio de los resultados, la obtencion de un reconocimiento mayor, un incentivo economico motiva a realizar mejor el trabajo para seguir avanzando en nuestro desarrollo profesional y personal, esto va vinculado al servicio al publico que según Arana (2001) la administracion es ta en funcion d elas personas y no de los interese burocratico.

V. Conclusiones

Primera:

El protocolo para la atención al ciudadano se vincula con la modernización de la Gestión Pública ya que la finalidad de la institución es satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz. Ahora bien, la calidad del servicio ha ido aumentando en el de la administración – metas y objetivos de la institución.

Segunda:

La estrategia administrativa de la institución se manifiesta en el protocolo para la atención al usuario y ello se contrasta con los principios para el accionar del OSCE, el objeto de esto es la obtención de mayores niveles de eficiencia de la institución con servidores públicos calificados y capacitados.

Tercera:

Las políticas públicas buscan ser eficaces en el logro de los objetivos ya que priorizan el servicio al ciudadano donde se exigen mejorar la calidad del servicio, que impulse la mejora continua en los procesos de gestión a fin de responder mejor las necesidades de los ciudadanos.

Cuarta:

La capacidad administrativa, es de suma importancia las capacitaciones al personal ya que permite la mejora de la conducta de ellos aumenta los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal en relación al objetivo de la institución, en esta línea la importancia de contar con un capital humano motivado garantizara que la atención se cumpla con lo esperado por los ciudadanos.

VI. Recomendaciones

Primera:

Poner énfasis en la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que se brinda en los diversos canales de atención del Registro Nacional de Proveedores.

Segunda:

Analizar los logros conseguidos con el protocolo para la atención al usuario, verificando la eficiencia y eficacia del personal, así como el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de los principios del OSCE.

Tercera:

Se debe brindar las capacitaciones a un personal identificado de esa manera se valoraría mejor la inversión realizada, además se debe de contar con personal calificado para la atención a los usuarios con idioma extranjero o la modificación del material informativo a un material bilingüe.

Cuarta:

Promover la capacitación al personal en proporción a las funciones que realiza y favorezcan el servicio de calidad. Motivar al personal para aumentar el prestigio de la institución, realizar evaluaciones constantes una retroalimentación de las capacitaciones.

VII. Referencias

- Alfaro, H. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2018*. Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2NhegUm>
- Aburto, H. (2000). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos de legitimación de las instituciones públicas. *Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Recuperado de <https://bit.ly/36GtOJ8>
- Ahmad, M., et al. (2015). *Calidad en las Municipalidades del Perú*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/2Rbf8v9>
- Aninat, E., y Razmilic, S. (2018). La estructura del Poder Ejecutivo en Chile: historia, presente y reflexiones para el futuro. En C. Pliscoff. *Un Estado para la Ciudadanía Estudios para su modernización*. Santiago: Chile.
- Arana, J. (2001). *El libro Blanco Español para la mejora de los Servicios Públicos (Reformismo y centrismo en la Administración Pública)*. Madrid, España: CIPEAP.
- Bedodo, V. y Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Tesis Maestría. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Bojórquez, A., Manzano, M. y Uc Heredia, L. (2015). *Análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México*. *Investigaciones Regionales*, 101-118. Recuperado de <https://bit.ly/2R5hLhW>
- Carbajal Reyes, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. Tesis de maestría. Recuperado de <https://bit.ly/37RbMnE>
- Carrasco Diaz, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mexico D.F. : McGraw Hill.
- Corbi, J., & Strauss, A. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría*. Contus.

- Decreto Supremo N°004-2013-PCM. (2013). *Aprueban la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial el Peruano, Lima, Peru, 09 enero del 2013
- David S, E. (2019). Attention Platforms, the Value of Content, and Public Policy. *Review of Industrial Organization*, 775-792. doi:<https://doi.org/10.1007/s11151-019-09681-x>
- Enriquez, E. (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. Toluca: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Esneeto, S. y Tommasi, M. (2006). La política de las políticas públicas. *Política y Gobierno*.
- Farfán, M., Núñez, E. y Torres, A. (2016). *Estrategias para la Modernización del Ejército*. Lima. Recuperado de <https://bit.ly/38gUYGT>
- Fox, A., Maguiña, I. y Mercado, F. (2015). Experiencias en la mejora de la atención al ciudadano: Implementación de cartas de servicio al ciudadano en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Perú. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, (págs. 1-23). Lima.
- Franciskovic, J. (2013). Retos de la gestión pública: presupuesto por resultados y rendición de cuentas. *Journal of Economics, Finance and administrative science*, 18. doi:[https://doi.org/10.1016/S2077-1886\(13\)70028-3](https://doi.org/10.1016/S2077-1886(13)70028-3)
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones. Recuperado de: <https://bit.ly/3akHFXU>
- Gomes, D., y Borba, D. (s.f.). *Psicología das organizações, do trabalho e dos recursos humanos*. Coimbra: Coimbra Companions.
- Grisell, S. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas*.
- Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016>

- Hernandez- Sampieri , R., y Mendoza, C. (2018). *Metologia de la Investigacion: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mexico: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V. .
- Huaracha, E. (2016). *Diseño de estrategias de motivación sustentada en la teoría de los procesos conscientes para elevar la eficiencia de la gestión en la institución educativa «arequipa»*. Arequipa, 2016. Lambayeque. Recuperado de <https://bit.ly/2uSExSG>
- Ignacio, J. (2004). Modernizacion administrativa y difusion de innovaciones tecnologicas en la administracion local. *Revista Internacional de Sociologia (RIS)*. doi:<http://dx.doi.org/10.3989/ris.2004.i39.249>.
- Jaradat, M., y Cicioc, N. (2016). 219 Strategies To Improve The Quality Of Personnel Recruitment And Selection In Public Administration .
- Juan Pablo , V. (2014). *Manual de atencion a clientes y usuarios*. Barcelona : Profit Editorial.
- Maestre, G. y Nieto, W. (2015). Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente. *Journal of technology management & innovation*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000400012>
- Marquez, M. (2002). La Gestión Administrativa De Las Empresas Agropecuarias De Los Municipios San Fernando Y Biruaca Del Estado Apure, En Venezuela. *Revista Mexicana de Agronegocios*, VI.
- Martínez, J. (2011). Métodos De Investigación Cualitativa. *Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*. Recuperado de <https://bit.ly/2Rv6rf5>
- Mejia, E., et. Al. (2014). *Metodologia de la Investigacion Cualitativa - Cuantitativa Redaccion de la tesis* . Colombia.
- Moreno, M. (2013). Calidad y Seguridad de la Atención. *Ciencia y enfermería*.
- Moya, M. (2004). *Modelo De Servicio De Atención Al Cliente Con Apoyo Tecnológico*.
- Morales, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y efectos. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 34 NO.2. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>

- Padilla, P. (2013). *La gestion del reconocimiento en la administratcion publica*. CEF. Recuperado de <https://bit.ly/2R4Trhj>
- Paramo, D. (2015). *La teoría fundamentada(Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica*. Pensamiento & Gestion . Recuperado de <https://bit.ly/3aerdIy>
- Pareja, A., et al. (2016). *Simplificando vidas, calidad y satisfaccion con los servicios publicos*. Washington D.C.: Banco Iberoamericano de Desarrollo. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0000538>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/html>
- Polo, K. (2012). *Atencion y Servicio de Calidad en el area de caja para mejorar los resultados de gestion del servicio de administracion tributaria de trujillo 2008*. Trujillo. Recuperado de <https://bit.ly/2NDWRFE>
- Presidencia de concejo de Ministros. (2013). *Politica Nacional de Modernizacion de la Gestion Publica al 2021*. Lima. Recuperado de <https://bit.ly/370cgrD>
- Prieto, T. A. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la politica de mejor atencion al ciudadano a nivel nacional*. Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2RpS8bO>
- Resolucion N° 016-2019-OSCE-/SGE. (201). *Plan para la mejora de atencion a la ciudadania*. Pagina Institucional OSCE, Lima. Perú, 16 de abril de 2019. Recuperado de: <https://bit.ly/2G2XjJE>
- Rodriguez, J. (2018). *Políticas Publicas*. Revista Venezolana de Enfermeria. Recuperado de http://190.169.30.98/ojs/index.php/rev_venf/article/view/15917
- Salgado, A. (2007). *Investigacion Cualitativa: Diseños, Evaluacion del Rigor Metodologico y Retos*. LIBERABIT.

- Salinas K., Echevarria H. y Cedillo, M. (2019). *Valoracion del Servicio al asegurado en la mejora de la gestion administrativa del Hospital General Milagro (IESS) en el año 2018*. Visionario Digital, 15. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.410>
- Sánchez, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de <https://bit.ly/2RtuWcB>
- Sandoval, R. (2015). *Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual*. Recuperado de: <https://bit.ly/30uLCoc>
- Soledad, M. (2018). *Protocolo empresarial*. Asturias: Ediciones Parainfo.
- Santana, G. (2012). *Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena*. Valdivia.
- Troncoso, C., y Amaya, A. (2016). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos*. Revista de la Facultad de Medicina, 329-332. doi:<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Vega, S., y González, E. (2013). Modernizacion y gerencia publica. *Revista de Administração de Empresas, Vol.53 no.5*. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902013000500008>
- Zafrilla, J., y Laencina, T. (s/f). *Preocupacion por la calidad y orientacion al ciudadano - cliente*. Murcia, España: Escuela de Administracion Publica.

Anexos

Anexo 1

Matriz de categorización

Problema general	Objetivo general	Categorías	Sub categorías	Técnicas	Instrumento
¿Cómo se realiza el Protocolo de atención al usuario como un instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019?	Analizar la implementación del Protocolo de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019	Estrategias de Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de Servicio ▪ Eficiencia y eficacia administrativa ▪ Inscripción al Registro de los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Análisis documentario • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Guía de análisis documentario
Problemas específicos	Objetivos específicos				
¿Cuáles son las Estrategias de Gestión Administrativa para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019?	Describir las estrategias de Gestión Administrativa para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019	Política Pública de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación estratégica ▪ Modernización de la Gestión Pública ▪ Gobierno abierto y electrónico ▪ Diseño de atención 		<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación
¿Cómo describir la política pública de atención planteada en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019?	Describir sobre la política pública de atención en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019	Capacidad administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos Humanos ▪ Incentivos y reconocimientos en el logro de los resultados ▪ Servicio al Público 		
¿Cómo la capacidad administrativa se relacionada	Reflexionar sobre la capacidad administrativa y su relación con la				

con la implementación del protocolo de atención a los usuarios en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019?

Anexo 2

Preguntas semiestructuradas para las entrevistas a profundidad

Entrevista

1. ¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?

2. ¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?

3. ¿el actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?

- a. ¿En qué consiste la calidad de servicio de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?

- b. ¿Cómo ha mejorado la calidad de atención con la implementación del protocolo para la atención al usuario?

- c. ¿Qué grado de eficiencia y eficacia tiene el Protocolo de Atención al Usuario?

d. ¿Se hace uso de los recursos disponibles para cumplir con el Protocolo para la atención al usuario? ¿Se logró el objetivo que la institución busca?

e. ¿Considera que la Inscripción al Registro Nacional de los Proveedores es amigable con el usuario? ¿Por qué?

4. ¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?

a. ¿Cuáles son los objetivos del Protocolo para la atención al usuario y como la institución espera conseguirlos?

b. ¿Cómo cree usted que el OSCE - RNP debería involucrar a los usuarios para la mejora de la calidad de atención?

c. ¿Considera necesario realizar alguna mejora al protocolo para la atención al ciudadano?

5. ¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?

- a. ¿De qué forma se relaciona la productividad del trabajador con la atención al usuario del sector público?

- b. ¿Qué tan importante es realizar evaluaciones o capacitaciones sobre el servicio al ciudadano?

- c. ¿Qué aportes daría para mejorar la calidad de atención o para modificar el protocolo para la atención al usuario?

Anexo 3

Decreto Supremo N°004-2013- PCM

PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

DECRETO SUPREMO
N° 004-2013-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que corresponde al Presidente del Consejo de Ministros coordinar las políticas nacionales de carácter multisectorial, así como formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización

de la administración pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, y coordinar y dirigir la modernización del Estado.

Que, dicha Ley establece que los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso;

Que, la misma norma crea el Sistema de Modernización de la Gestión Pública como un Sistema Administrativo y precisa que el Poder Ejecutivo tiene la rectoría de los Sistemas Administrativos, con excepción del Sistema Nacional de Control y es responsable de reglamentar y operar los Sistemas Administrativos;

Que, la Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional "Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado", establece el compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos;

Que, mediante la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio

485766

 **NORMAS LEGALES**

El Peruano
Lima, miércoles 9 de enero de 2013

del ciudadano, estableciéndose que el proceso de modernización del Estado debe ser desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM) y el Poder Legislativo, a través de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar ello sea necesario;

Que, el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros establece que son funciones de la PCM desarrollar, en coordinación con el Poder Legislativo, el proceso de modernización de la gestión del Estado, siendo la SGP-PCM la encargada de coordinar y dirigir dicho proceso, así como de formular y evaluar las propuestas para su mejora;

Que, el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM que aprueba la "Estrategia de Modernización de la Gestión Pública (2012-2016)" establece que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la SGP-PCM, en su calidad de rector del proceso de Modernización de la gestión pública y en coordinación con otras entidades cuando ello sea necesario, tendrá a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de dicha estrategia;

Que, en razón de lo antes señalado, se hace necesario aprobar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, en concordancia y bajo los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, resulta necesario la derogatoria del Decreto Supremo N° 025-2010-PCM que establece la Política Nacional de Simplificación Administrativa por cuanto sus objetivos han sido recogidos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por la presente norma.

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú y la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:

Artículo 1°.- Aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Apruébese la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo como Anexo, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

Artículo 2°.- Ambito de aplicación.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública es de aplicación a las Entidades de la Administración Pública, que se señalan a continuación:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos;
2. Los Gobiernos Regionales;
3. Los Gobiernos Locales;
4. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía;
5. Las mancomunidades municipales;

Artículo 3°.- Rol de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de rector del proceso de modernización de la Gestión Pública y en coordinación con otras entidades cuando por la materia a desarrollar ello sea necesario, tendrá a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Artículo 4°.- Financiamiento

La implementación de las medidas y acciones efectuadas en el marco de lo dispuesto en la presente norma, se financia con cargo al Presupuesto Institucional autorizado de los pliegos correspondientes, para los fines establecidos en el mismo, sin demandar

recursos adicionales al Tesoro Público y conforme a las disposiciones legales vigentes.

Artículo 5°.- Publicación.

Publíquese el presente Decreto Supremo y su Anexo, en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe).

Artículo 6°.- Refrendo.

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Disposiciones Complementarias Finales

Primera.- La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, elaborará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Segunda.- La Secretaría de Gestión Pública procederá a elaborar en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que precisará las acciones, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables para la implementación de los objetivos y lineamientos contenidos en el Anexo que forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Plan de implementación será posteriormente aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución Ministerial.

Disposición Complementaria Derogatoria

Única.- Deróguese el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los ocho días del mes de enero del año dos mil trece.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR
Presidente del Consejo de Ministros

ANEXO

POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Diciembre 2012

Índice de contenido

Introducción

1. Justificación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

- 1.1. Situación general
- 1.2. Principales deficiencias de la gestión pública en el Perú

2. Fundamentos de la política: visión, alcance, objetivo y principios

- 2.1. La visión: un Estado moderno al servicio de las personas
- 2.2. Alcance de la política
- 2.3. Objetivos de la política
- 2.4. Principios orientadores de la política de modernización

3. La apuesta central: una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano

Anexo 4

Resolución N° 016-2019-OSCE-/PRE



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Resolución N° 016 -2019 - OSCE/SGE

Jesús María, 16 ABR 2019

VISTOS:

El Memorando N° D000001-2019-OSCE-OCO de la Oficina de Comunicaciones, el Informe N° D000008-2019-OSCE-UOYM de la Unidad de Organización y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Modernización, y el Informe N° D000087-2019-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 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto plantea entre otros, el protocolo de atención contenido en su Anexo 2, con la finalidad de estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos, cuidando que se cumplan las políticas de calidad establecidas en las diversas entidades públicas;



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



Que, a través del Memorando N° D000001-2019-OSCE-OCO, la Oficina de Comunicaciones propone la aprobación del "Protocolo Institucional para la atención a





PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A LAS/LOS USUARIAS/OS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO

I. FINALIDAD

Establecer los estándares de comunicación de las/los servidoras/es del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, en adelante el OSCE, encargadas/os de la atención a las/los usuarias/os del OSCE, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, a fin de brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno.

II. ALCANCE

El presente protocolo es aplicable y de cumplimiento obligatorio para las/los servidoras/es encargadas/os de la atención a las/los usuarias/os del OSCE.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683.
- 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 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 076-2016-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política de Modernización de la Gestión del Estado.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2019-PCM-SGP, que aprueba el "Manual de Funcionamiento de los Centros de mejora Atención al Ciudadano – MAC".
- Resolución N° 128-2018-OSCE/PRE que aprueba el "Modelo de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE".



IV. DEFINICIONES

Para efectos del presente Protocolo Institucional, se tienen las siguientes definiciones:

- a) **Adulto Mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).
- b) **Asertividad:** Habilidad personal que nos permite expresar opiniones, pensamientos, concordantes y discordantes, en el momento oportuno y de la forma adecuada, sin crear ni sentir vergüenza, aun cuando no sean compartidos por la mayoría. También se le conoce como la cualidad mediante la cual la persona logra comunicarse eficazmente sin agredir a su interlocutor, ni quedar sometido a su voluntad.
- c) **Atención Preferente:** Atención que se brinda de manera exclusiva a las/los usuarias/os que se encuentren en el alcance de la Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683, la misma que dispone que en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, las niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente.
- d) **Central Administrativa:** Recepciona las llamadas que se realizan a la Entidad a efectos de comunicarse con un área o persona específica, realizando la respectiva derivación o brindando el número de anexo.



Anexo 5:

Ley De Contrataciones Con El Estado Y Reglamento

Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de acuerdo al texto siguiente:

Artículo 5º.- Funciones del Consejo Directivo.-
Son funciones del Consejo Directivo:

- (...)
- d) Designar a los miembros de las Comisiones de las áreas de competencia y de propiedad intelectual, a los Directores de la Propiedad Intelectual y a los Secretarios Técnicos. Para la designación o remoción de los miembros de las Comisiones de las áreas de competencia y de propiedad intelectual tomará en cuenta la opinión del Órgano Consultivo (...).

Agrégase el segundo párrafo al artículo 26 del Decreto Legislativo 1033 de acuerdo al texto siguiente:

Artículo 26.- De la Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios.-

(...)
Asimismo, corresponde a la Comisión el control posterior y eliminación de barreras comerciales no arancelarias, conforme a los compromisos contraídos en el marco de la Organización Mundial del Comercio, los acuerdos de libre comercio, las normas supranacionales y nacionales correspondientes".

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. Derogación expresa

Concluido el proceso de transferencia de funciones establecido en la primera disposición complementaria final, quedan derogadas expresamente las siguientes normas:

1. La Ley de los Sistemas Nacionales de Normalización y Acreditación, aprobada por el Decreto Legislativo 1030.
 2. El Reglamento de la Ley de los Sistemas Nacionales de Normalización y Acreditación, aprobado por el Decreto Legislativo 1031.
- una institución arbitral que no tenga aprobado un Código de Ética o, que teniéndolo no establezca la infracción cometida por el árbitro o no establezca la sanción aplicable.
- Los árbitros deben ser y permanecer durante el desarrollo del arbitraje independientes e imparciales. Asimismo, deben cumplir con la obligación de informar oportunamente si existe alguna circunstancia que les impida ejercer el cargo con independencia, imparcialidad y autonomía; actuar con transparencia y observar la debida conducta procedimental. El deber de informar se mantiene a lo largo de todo el arbitraje.
- El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el párrafo precedente constituyen infracción a los principios de independencia, imparcialidad, transparencia y debida conducta procedimental previstos en el Código de Ética para el Arbitraje en Contrataciones del Estado, siendo pasible de las siguientes sanciones éticas según su gravedad:
- a) Amonestación.
 - b) Suspensión temporal de hasta cinco (5) años.
 - c) Inhabilitación permanente.
- Las infracciones señaladas son desarrolladas en el reglamento y recogidas en el Código de Ética para el Arbitraje en Contrataciones del Estado. La autoridad competente para aplicar el Código de Ética para el Arbitraje en Contrataciones del Estado es el Consejo de Ética, el cual se encarga de determinar la comisión de infracciones y de imponer las sanciones respectivas. El Consejo de Ética se encuentra integrado por tres (3) miembros de reconocida solvencia ética y profesional, los cuales son elegidos por la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Economía y Finanzas, y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, respectivamente. El cargo de miembro del Consejo es honorario. La organización, estructura, atribuciones, mecanismos de designación, funcionamiento y los demás aspectos concernientes al Consejo de Ética son establecidos en el reglamento.
- 45.11 El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) organiza y administra un régimen institucional de arbitraje especializado y subsidiario para la resolución de controversias en las contrataciones con el Estado, de acuerdo a lo previsto en el reglamento.

1109203-3

LEY Nº 30225

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

TÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos. Dichas normas se fundamentan en los principios que se enuncian en la presente Ley.

Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones

Las contrataciones del Estado se desarrollan con fundamento en los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de otros principios generales del derecho público. Estos principios sirven de criterio interpretativo e integrador para la aplicación de la presente Ley y su reglamento, y como parámetros para la actuación de las Contrataciones del Estado (OSCE) constituyen título ejecutivo.

TÍTULO IV

REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

Artículo 46. Registro Nacional de Proveedores

- 46.1 El Registro Nacional de Proveedores (RNP) es el sistema de información oficial único de la Administración Pública que tiene por objeto registrar y mantener actualizada durante su permanencia en el registro, la información general y relevante de los proveedores interesados en participar en las contrataciones que realiza el Estado. En ningún caso el Registro Nacional de Proveedores (RNP) constituye una barrera de acceso para contratar con el Estado.
- Para ser participante, postor, contratista y/o subcontratista del Estado se requiere estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP). El Reglamento establece la organización, funciones y los requisitos para el acceso, permanencia y retiro del registro. En el caso de los supuestos excluidos del ámbito de aplicación de la Ley sujetos a supervisión, el Reglamento establecerá las condiciones para su inscripción ante dicho Registro así como sus excepciones. La presentación de documentación falsa o información inexacta ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) habilita la declaración de nulidad del acto correspondiente.
- 46.2 A los Proveedores del Estado inscritos como Ejecutores de Obra ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP), se les asigna una capacidad máxima de contratación que se calcula en función de su capital social suscrito y pagado en el Perú y de la experiencia con la que cuenten como ejecutores de obra, quedando expresamente establecido que el capital social suscrito y pagado de las personas jurídicas inscritas como ejecutores de obra ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP), no puede ser inferior al 5% de su capacidad máxima de contratación. Tratándose de sucursales de personas jurídicas extranjeras en el Perú, dicho cálculo se realiza en función de la asignación del capital que se le depositó en una entidad del sistema financiero nacional. En el caso de las personas jurídicas no domiciliadas, se debe

DECRETO SUPREMO
N° 344-2018-EF

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1444 se modificó la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, a fin de impulsar la ejecución de políticas públicas nacionales y sectoriales mediante la agilización de los procesos de contratación; así como fortalecer al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y a la Central de Compras Públicas – Perú Compras para fomentar la eficiencia en las contrataciones;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del mencionado Decreto Legislativo, dispone que mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas, se modifique el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles, contados a partir de la publicación de dicho Decreto Legislativo;

Artículo 23. Fiscalización posterior de la información registral

23.1. Por la fiscalización posterior el RNP está obligado a verificar, mediante el sistema de muestreo, la autenticidad de las declaraciones, documentos, informaciones y traducciones, tanto en medios físicos, electrónicos, digitales u otros de naturaleza análoga, proporcionados por los proveedores o sus representantes, en los procedimientos de aprobación automática o evaluación previa. Dicha fiscalización se sujeta a los Principios de Presunción de Veracidad y de Privilegio de Controles Posteriores.

23.2. El proceso de fiscalización posterior es de carácter inspectivo, de comprobación administrativa y se desarrolla de forma reservada por lo que el inicio del procedimiento de fiscalización no es notificado a los proveedores, conforme

a lo previsto en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, salvo en los casos que se requiera verificar alguna información directamente con el proveedor investigado.

23.3. La presentación de documentación falsa y/o información inexacta ante el RNP habilita la declaración de nulidad del acto administrativo correspondiente. En este caso los hechos se ponen en conocimiento del Tribunal y de la Procuraduría Pública del OSCE a fin de que, de acuerdo a sus atribuciones, adopten las acciones legales correspondientes.

23.4. La declaración de nulidad del acto administrativo tiene efecto declarativo y retroactivo a la fecha de su aprobación, conservándose como válida la información correspondiente al acto anterior, de ser el caso.

Anexo 6:

Directiva Manual de Perfiles y Puestos

Marzo 2 de octubre de 2013

Aprueban la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, "Formulación del Manual de Perfiles de Puestos (MPP)" y sus anexos

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 161-2013-SERVIR/PE

Lima, 27 de septiembre de 2013

Visto, el Informe N° 007-2013-SERVIR/GDSRH de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos;

CONSIDERANDO:

Que, con Decreto Legislativo N° 1023 se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, ejerciendo la atribución normativa, que comprende la potestad de dictar, en el ámbito de su competencia, normas técnicas, directivas de alcance nacional y otras normas referidas a la gestión de los recursos humanos del Estado;

Que, mediante documento de visto, la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, órgano de SERVIR encargado de diseñar y desarrollar procedimientos, mecanismos y herramientas para la implementación de las políticas de gestión de los recursos humanos, entre otros, propone la Directiva "Formulación del Manual de Perfiles de Puestos (MPP)" en reemplazo de la Directiva N° 001-95-INAP/DNR: "Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones", aprobada con Resolución Jefatural N° 095-95-INAP/DNR;

Que, la Directiva para la formulación del Manual de Organización y Funciones (MOF) contiene limitaciones técnicas y una regulación desactualizada; asimismo, es preciso contar con herramientas alineadas a los objetivos de la política de modernización del Estado; por consiguiente, resulta necesario que las Entidades cuenten con las herramientas que les permitan formular el Manual de Perfiles de Puestos y, por tanto, elaborar los perfiles de puestos que son de gran importancia en los procesos técnicos de recursos humanos, tales como: selección, inducción y capacitación de personal, gestión del desempeño y contratación de personal;

Que, con el fin de coadyuvar a la implementación de la nueva herramienta, así como que las Oficinas de Recursos Humanos de las Entidades Públicas puedan capacitarse en su manejo, capacitación y soporte técnico que estará a cargo de SERVIR, la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos propone que la vigencia de la Directiva sea a partir del año 2014;

Que, el Consejo Directivo en la Sesión N° 28-2013 aprobó la propuesta presentada por la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, encargando al Presidente Ejecutivo emitir la Resolución respectiva;

Con la visación de la Gerencia General, de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1023, la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil, y en uso de las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, "Formulación del Manual de Perfiles de Puestos (MPP)" y sus anexos, que forman parte integrante de la misma:

- Anexo N° 01: Esquema del documento del Manual de Perfiles de Puestos (MPP).
- Anexo N° 02: Formato de Perfil del Puesto.
- Anexo N° 03: "Guía Metodológica para elaborar Perfiles de Puestos en las Entidades Públicas".

Artículo Segundo.- Las entidades públicas, a partir de la vigencia de la Directiva aprobada en el artículo primero de la presente Resolución, obligatoriamente deberán utilizar la metodología propuesta para la formulación de

los perfiles de puestos conforme a la Guía Metodológica que forma parte de la presente Resolución.

Excepcionalmente, las entidades públicas que, a la fecha de la vigencia de la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, tengan aprobada e implementada una metodología técnica para la elaboración de los perfiles de puestos, deberán presentar dicha metodología a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos para su validación.

Artículo Tercero.- La Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, aprobada en el artículo primero de la presente Resolución, entrará en vigencia a partir del 2 de enero del 2014. Sin perjuicio de ello, SERVIR podrá establecer un cronograma o lineamientos para la adecuación progresiva al Manual de Perfiles de Puestos (MPP).

Artículo Cuarto.- Disponer que a la entrada en vigencia de la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH, la Resolución Jefatural N° 095-95-INAP/DNR y la Directiva N° 001-95-INAP/DNR quedan sin efecto.

Artículo Quinto.- Disponer la publicación de la presente Resolución y de la Directiva en el Diario Oficial El Peruano, así como de los Anexos Nros. 01, 02 y 03 en el Portal Institucional de SERVIR (www.servir.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS CORTÉS CARCELÉN
Presidente Ejecutivo

DIRECTIVA N° 001-2013 SERVIR/GDSRH

NORMAS PARA LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES DE PUESTOS - MPP

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que todas las Entidades de la Administración Pública deben seguir para la elaboración, aprobación, implementación y actualización del Manual de Perfiles de Puestos, en adelante MPP, adoptando el esquema propuesto y una metodología para su formulación.

2. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 2.2 Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.
- 2.3 Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- 2.4 Decreto Supremo N° 043-2004-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Cuadro para la Asignación de Personal - CAP.
- 2.5 Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF.
- 2.6 Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y sus modificatorias, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- 2.7 Resolución Suprema N° 013-75-PM/INAP y sus modificatorias, que aprueba el Manual Normativo de Clasificación de Cargos.

3. ALCANCE

Están sujetas al cumplimiento de la presente Directiva las entidades de la administración pública, en los tres niveles de gobierno, sujetas al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos señaladas en el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1023 y sus normas modificatorias.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Definiciones

Para efectos de la presente Directiva, se consideran las siguientes definiciones:

a) **Manual de Perfiles de Puestos (MPP):** Es un documento normativo que describe de manera estructurada todos los perfiles de puestos de la Entidad, desarrollados a partir de la estructura orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) o el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), a que se refiere la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, en caso de contar con este instrumento.

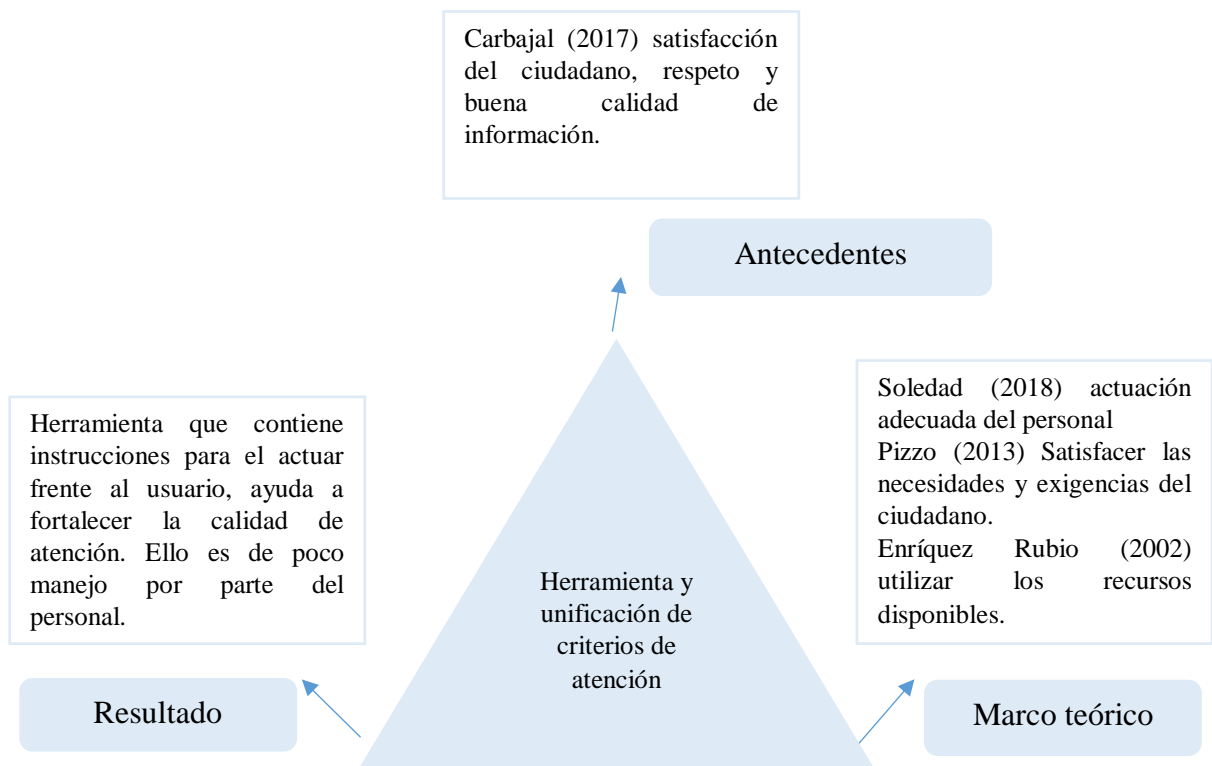


Figura 4: Triangulación del primer objetivo

De acuerdo con el objetivo general, la implementación del protocolo busca la unificación de los criterios utilizados para la atención contando con una buena calidad de servicio que satisfaga las exigencias del ciudadano, el protocolo hace que sea más fácil el aprendizaje tomándolo como un instrumento en las capacitaciones del personal, se concluye que con un mayor servicio de calidad es mayor la satisfacción del ciudadano además de una buena calidad de información, en ese sentido.

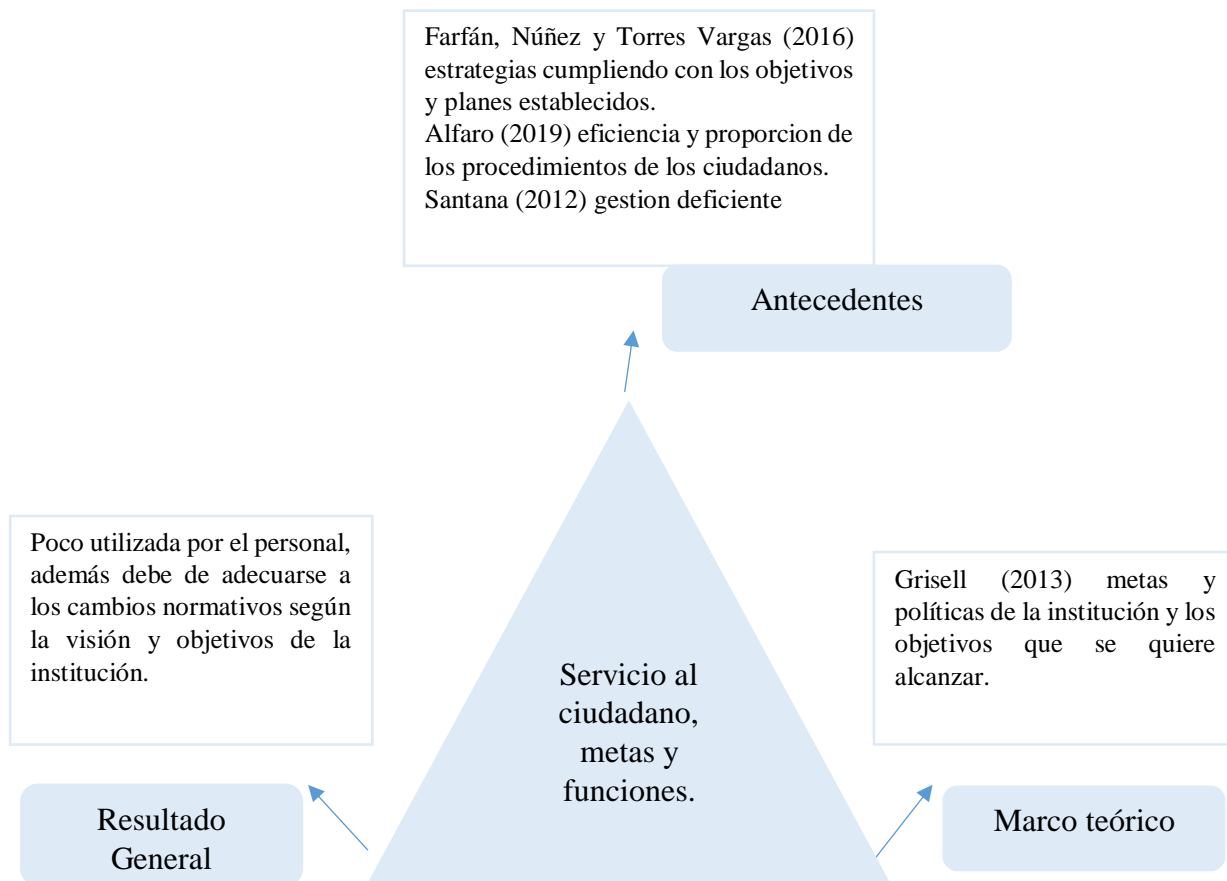


Figura 5: Triangulación del segundo objetivo

De acuerdo al primer objetivo específico se llega a la conclusión de que el protocolo es una buena estrategia administrativa pero poco utilizada, además que dicho protocolo debe de adecuarse a los cambios normativos que se da en la institución. La estrategia de una administración debe contar con una metas y políticas de organización que van ayudar a ordenar y asignar las funciones y metas, se puede permitir identificar las causas de la insatisfacción de las actividades por parte del personal.

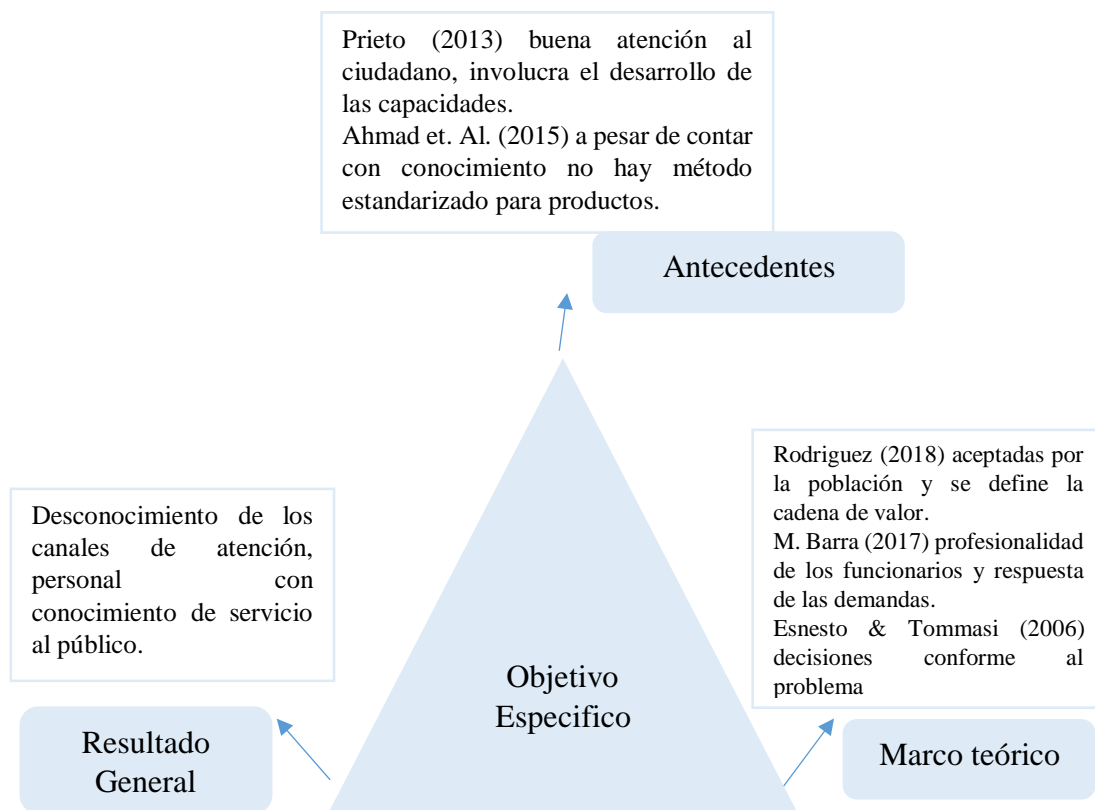


Figura 6: Triangulación del tercer objetivo

De acuerdo al segundo objetivo específico se llega a la conclusión: de que la política pública es la mejor atención al ciudadano, el contar con un protocolo de atención es la calidad, información eficiente y transparente, involucrar a los usuarios en el manejo de la atención con la difusión de los procedimientos y tomando en cuenta las necesidades de ellos. El profesional que brinda la información debe contar con conocimiento de servicio al público y contar con ética profesional capaz de compensar y brindar una solución al usuario. Asimismo, se debe contar con una buena comunicación contar con la capacidad de difundir e informar los procedimientos de la entidad.

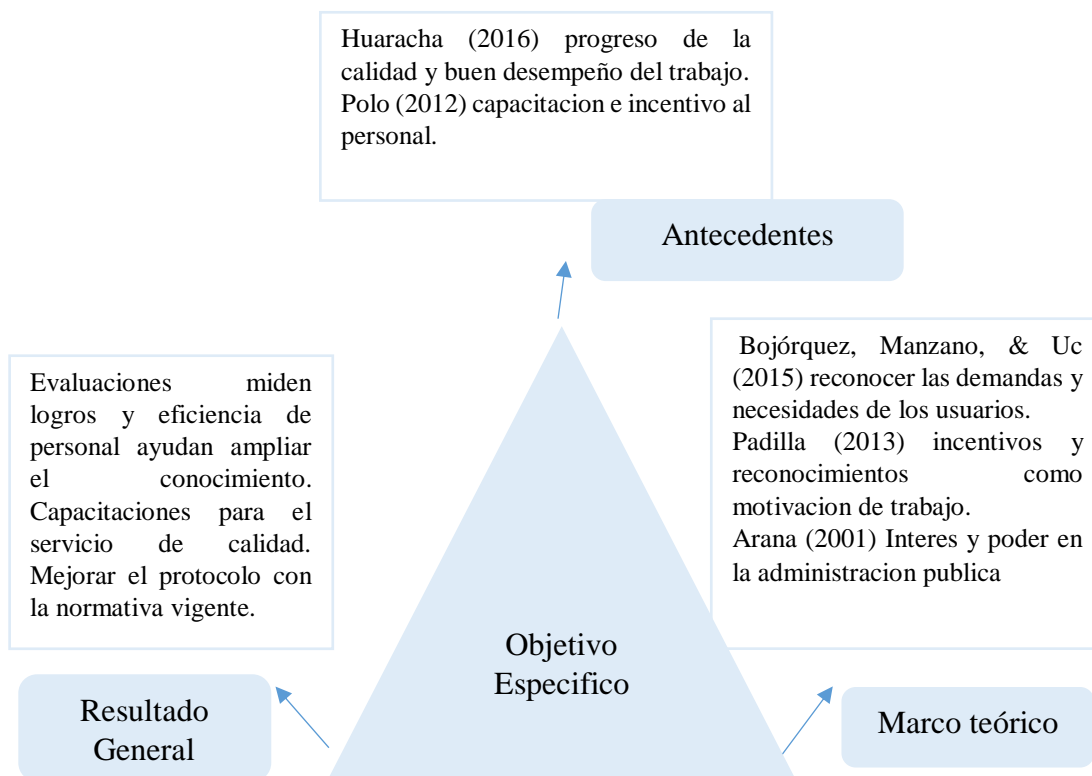


Figura 7: Triangulación del cuarto objetivo

De acuerdo al tercer objetivo específico se da la siguiente conclusión, las evaluaciones y capacitaciones que se brinda al personal genera un valor para la institución ya que mejora el protocolo de atención y ayuda al personal a ampliar sus conocimientos. Tener una buena calidad de servicio significa tener un buen desempeño laboral, por eso se recalca las capacitaciones e incentivos hacia el personal. No se debe de olvidar que los intereses de la administración pública se manejan en función a las demandas y necesidades de los usuarios.

Tabla N° 2

Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1: Especialista I
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE?	Adecuada con buena práctica de atención, es un Compendio de instrucciones que ofrecen la actuación para el trato con los usuarios donde se puede identificar los posibles problemas, así como las posibles soluciones., además contiene buena práctica de atención. Pero carece de poco manejo por parte del personal.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	La estrategia adecuada es reconocer la necesidad de información optima y necesaria para el usuario y la capacitación del personal.
3	¿el actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?	Considero que sí, sirve como una guía de la orientación o información que se adapta al usuario y está relacionado con el buen trato al usuario. Sin embargo, el personal de atención al usuario no sigue en su totalidad el protocolo. Con la implementación del protocolo se ha generado más orden y seguridad por parte del personal para brindar de manera fácil y rápida la información, Es poco eficiente, eficaz y básica, la información brindada por los medios de atención al usuario siendo el mayor inconveniente la programación de citas con especialistas. Se utiliza Los recursos de forma efectiva y ayuda al logro de los objetivos de la institución mejorando la calidad de atención. Se puede verificar que la información que se muestra en la página web a veces es confusa para los nuevos usuarios y mucho más para las personas extrajeras de distinto idioma al español.
4	¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?	A veces la falta de conocimiento de los usuarios sobre como es el registro de proveedores o el procedimiento hace que los tramites sean largos o incluso que lleguen a segunda instancia. La atención de calidad, con un proceso encaminado a la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinados servicios.

- 5 ¿El Protocolo para la Atención al usuario ayudo al servicio al usuario y es una buena política pública de servicio?
- Aumento en la mejora de calidad y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del usuario, el diagnóstico preciso y oportuno para el funcionamiento de los servicios.
- El personal debe contar con conocimientos del idioma ingles ya que el registro para ser proveedor es también para personas extranjeras, así como los manuales, videos, folletos incluso la página web. Además, debe tener una buena empatía, amable y tener conocimiento sobre el servicio al ciudadano tener la capacidad de comprender el inconveniente del usuario.
- Contar con alternativas que satisfagan las necesidades de los usuarios con la búsqueda de la solución, asumiendo el problema del usuario para darle la solución a su necesidad de información u orientación, conlleva eso a la satisfacción del usuario. Ayuda a evitar errores frecuentes teniendo una aceptación a las críticas logrando una inteligencia emocional positiva. Maximizando los conocimientos de atención y procedimientos del OSCE. Demostrar interés por parte de la institución del personal, mostrarse interesado en la ayuda al usuario, ser preciso con las absoluciones de las consultas, en cuanto a las directivas o información legal se debe mantener actualizado de acuerdo a los cambios que viene surgiendo en la sociedad

Fuente: La autora

N°	Preguntas	Entrevistado 2: Especialista II
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	Es la herramienta o documento mediante el cual se establecen los lineamientos y pautas que debe cumplir todo el personal vinculado al procedimiento de atención al usuario, cuya finalidad es fortalecer la calidad de la atención a los administrados a través de los canales telefónico, presencial, virtual y correo electrónico.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	La estrategia más adecuada es la difusión y capacitación al personal, así como a los usuarios, sobre su finalidad, objetivo y alcances, a través de charlas y documentos de orientación.
3	¿el actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?	Considero que sí, toda vez que el mismo contiene los lineamientos que debe seguir el personal vinculado a la atención al usuario; no obstante, en caso de producirse cambios en la normativa de contrataciones del Estado que impacten sobre los procedimientos a cargo del Registro Nacional de Proveedores, resultaría necesario efectuar las modificaciones y/o adecuaciones al actual protocolo. Consiste en brindar a los usuarios una información actualizada, veraz y oportuna sobre los procedimientos manteniendo una comunicación directa y transparente a través de los canales de atención telefónico, presencial, virtual y correo electrónico. La implementación del protocolo y su debido cumplimiento ha coadyuvado a reducir los tiempos en la atención de los procedimientos. El protocolo de atención al usuario está orientado al cumplimiento de los objetivos del Registro Nacional de Proveedores, evitando la realización de actos que no sean sustanciales en los procedimientos que siguen los usuarios ante el RNP, lo cual conlleva a garantizar la efectiva y oportuna atención. Se utiliza los recursos que tiene disponibles para el cumplimiento del protocolo, tales como salas de reuniones, teléfonos, personal capacitado y otros. Se están logrando alcanzar los objetivos, siendo uno de ellos lograr atender oportunamente a los usuarios. La inscripción requiere el cumplimiento de requisitos con los cuales se acredite la capacidad legal, financiera y/o técnica; requisitos que son determinados aplicando la simplificación administrativa establecida por ley; por tanto, puedo concluir que la inscripción es amigable.

- 4 ¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?
- El desconocimiento de algunos usuarios sobre los canales de atención o de las formalidades que deben cumplir en los procedimientos. Por otro lado, la falta de estabilidad laboral conlleva a que en ocasiones no se cuente con el personal suficiente. Lograr atender de forma oportuna, transparente y eficiente a los usuarios. Para conseguir dichos objetivos se implementan y adecuan los lineamientos a los nuevos cambios normativos.
- 5 ¿El Protocolo para la Atención al usuario ayudo al servicio al usuario y es una buena política pública de servicio?
- Se considera como una buena Política Publica ya que con ello se busca dar respuesta a diversos casos de manejo al usuario, con ello se espera resolver las necesidades e interés de las personas. A través de charlas y capacitaciones sobre los procedimientos del Registro Nacional de Proveedores y documentos de orientación, tales como dípticos, haciendo la respectiva publicidad en la página web. Sí. Como se mencionó anteriormente, la normativa de contrataciones del Estado ha tenido modificaciones que involucran algunos procedimientos del Registro Nacional de Proveedores, en tal sentido, resulta necesario adecuar y/o mejorar el protocolo acorde a dichas modificaciones.
- 6 ¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?
- El personal debe tener conocimiento sobre el servicio al ciudadano. Debe actuar de acuerdo a los principios que establece la Ley del Código de Ética de la Función Pública, que enumera entre otros, el respeto, la probidad y la eficiencia. Además, debe conocer los principios que rigen los procedimientos administrativos establecido en la Ley N° 27444, así como la normativa de contrataciones del Estado, la cual incluye la Ley, Reglamento, Directivas, y otros. La productividad implica que se brinde la atención a “todos” los usuarios que la requieran, en la forma y plazos establecidos, cumpliendo para ello, de forma estricta, el protocolo de atención al usuario establecida para dicho efecto. Las capacitaciones son muy importantes debido a que permite mantener actualizado al personal respecto de las nuevas estrategias de gestión administrativa aplicadas a los procedimientos de atención a los usuarios, lo cual les permite desarrollar de manera más eficiente las tareas encomendadas.

Fuente: La autora

N°	Preguntas	Entrevistado 3: Especialista III
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	Un protocolo de atención es para unificar los criterios establecidos sobre el actuar frente al usuario, ello facilita al personal la comprensión de las funciones y deberes, también ayuda a mejorar el servicio de calidad de los servicios, a contar con un clima organizacional y trabajo en equipo.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	La capacitación del personal es la mejor estrategia para una institución ya que logra ampliar los conocimientos del personal o mejorar los que ya adquirieron, así como la difusión de los procedimientos y/o requisitos.
3	¿el actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?	Si, El personal debe ceñirse a la visión y objetivos de la institución se debe determinar las necesidades y expectativas de esta forma se puede conocer la percepción de los servicios que se brindan, se crean objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos. Cada empleado o personal de la institución debe tener presente que el usuario es lo primero, es a quien se debe la institución. Por eso quienes atienden público deben estar muy bien identificados con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada. Al establecerse el protocolo se establece una guía para orientación del personal, forma una línea de acción y orientación al usuario, el cómo se debe actuar en casos determinados y como atender al usuario. Debido a la gran cantidad de solicitudes de registro de personas al Registro Nacional de Proveedores y el nulo incremento de personal disponible, se ha reducido la eficiencia de atenciones. Se emplea todos los recursos asignados al personal para que el uso del Protocolo para la atención al usuario sea eficiente logrando que el tiempo de atención disminuya y que ese tiempo sea de calidad.
4	¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?	El desconocimiento por parte de los usuarios sobre los canales de atención o la falta de acceso a ellos, la disponibilidad del personal que brinda la atención. La orientación de los usuarios, la calidad de las atenciones, sistematizar y simplificar el registro de información del proceso de atención que facilite la evaluación de la misma.

- 5 ¿El Protocolo para la Atención al usuario ayudo al servicio al usuario y es una buena política pública de servicio?
- El uso del protocolo ayuda en la calidad del servicio y mejora la atención, establecer el protocolo para atención al usuario refleja el enfoque positivo de las instituciones gubernamentales que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios de manera simplificada, concreta y con el máximo aprovechamiento del tiempo de estos. Se tendría que mejorar los materiales de información, a los usuarios se le debe brindar una buena comunicación valora enormemente que se le mantenga informado sobre el estado de sus solicitudes y los diferentes trámites que deban llevarse a cabo.
- 6 ¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?
- Pleno conocimiento sobre la materia sobre los temas que debería dar respuesta, deben tener empatía para el trato y resolución de dudas, debe tener conocimiento sobre una lengua extranjera. La productividad de un trabajador es un indicador de la eficiencia, se debe favorecer un clima laboral adecuado donde el personal se sienta valorado ello logra la mayor calidad de servicio al usuario. Se realiza la capacitación o evaluación con el fin de medir la efectividad del personal, las capacitaciones se deben dar constantemente ayudan a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores. Evaluar el desempeño laboral del personal es comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Mejorar el compromiso del personal de esa manera se garantiza que los usuarios tengan una excelente experiencia, que el protocolo de atención se adapte a los cambios normativos por parte de la institución, así como de la sociedad.

Fuente: La autora

Tabla N° 3

Matriz de Codificación de las entrevistas

N°	Preguntas	Entrevistado 1	Codificación
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE?	Adecuada con buena práctica de atención, es un Compendio de instrucciones que ofrecen la actuación para el trato con los usuarios donde se puede identificar los posibles problemas, así como las posibles soluciones., además contiene buena práctica de atención. Pero carece de poco manejo por parte del personal.	Compendio de instrucciones que ofrecen la actuación para el trato con los usuarios, además contiene buena práctica de atención y solución a los problemas. Pero carece de poco manejo por parte del personal.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	La estrategia adecuada es reconocer la necesidad de información optima y necesaria para el usuario y la capacitación del personal.	La estrategia adecuada es la información optima y necesaria para el usuario y la capacitación del personal.
3	¿el actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?	Considero que sí, sirve como una guía de la orientación o información que se adapta al usuario y está relacionado con el buen trato al usuario. Sin embargo, el personal de atención al usuario no sigue en su totalidad el protocolo. Con la implementación del protocolo se ha generado más orden y seguridad por parte del personal para brindar de manera fácil y rápida la información, Es poco eficiente, eficaz y básica, la información brindada por los medios de atención al usuario	Si, que sirve como una guía de orientación o información que se adapta al usuario. Sin embargo, el personal de atención al usuario no sigue en su totalidad el protocolo. La calidad de servicio es informar sobre los procesos de forma eficiente y efectiva. Con la implementación del protocolo se ha generado más orden y seguridad por parte del personal, así como del usuario, se instituye una guía para su atención. Es poco eficiente, eficaz y básica, la información brindada por los

		siendo el mayor inconveniente la programación de citas con especialistas. Se utiliza Los recursos de forma efectiva y ayuda al logro de los objetivos de la institución mejorando la calidad de atención. Se puede verificar que la información que se muestra en la página web a veces es confusa para los nuevos usuarios y mucho más para las personas extranjeras de distinto idioma al español.	medios de atención al usuario siendo el mayor inconveniente la programación de citas con especialistas. Los recursos disponibles son utilizados de forma efectiva y ayuda al logro de los objetivos de la institución. Información confusa e información desactualizada y más para las personas extranjera de distinto idioma español.
4	¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?	A veces la falta de conocimiento de los usuarios sobre como es el registro de proveedores o el procedimiento hace que los tramites sean largos o incluso que lleguen a segunda instancia.	Falta de conocimiento sobre el registro de proveedores, el poco uso del mismo protocolo y los procedimientos son largos o a segunda instancia.
5	¿El Protocolo para la Atención al usuario ayudo al servicio al usuario y es una buena política pública de servicio?	Aumento en la mejora de calidad y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del usuario, el diagnóstico preciso y oportuno para el funcionamiento de los servicios. El personal debe contar con conocimientos del idioma ingles ya que el registro para ser proveedor es también para personas extranjeras, así como los manuales, videos, folletos incluso la página web. Además, debe tener una buena empatía, amable y tener conocimiento sobre el servicio al ciudadano tener la capacidad de	Atención de calidad, con un proceso encaminado a la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinados servicios. Existe métodos de comunicación que se difunden en el portal de la institución o en las redes sociales para conocimiento del usuario o por medio de convenios internacionales. Contar con materiales en idioma distinto al español y el personal con conocimiento del idioma inglés, ya que en el registro también están las personas extranjeras.

comprender el inconveniente del usuario.

- 6 ¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?
- Contar con alternativas que satisfagan las necesidades de los usuarios con la búsqueda de la solución, asumiendo el problema del usuario para darle la solución a su necesidad de información u orientación, conlleva eso a la satisfacción del usuario. Ayuda a evitar errores frecuentes teniendo una aceptación a las críticas logrando una inteligencia emocional positiva. Maximizando los conocimientos de atención y procedimientos del OSCE. Demostrar interés por parte de la institución del personal, mostrarse interesado en la ayuda al usuario, ser preciso con las absoluciones de las consultas, en cuanto a las directivas o información legal se debe mantener actualizado de acuerdo a los cambios que viene surgiendo en la sociedad.
- La búsqueda de solución sobre un problema del usuario sobre la necesidad de información u orientación. Ayuda a la aceptación de las críticas logrando una inteligencia emocional positiva. Se maximiza los conocimientos sobre la atención al usuario, así como los procedimientos en el OSCE. Debe tener interés la institución al personal, y que ellos muestren interés en la ayuda al usuario precisando de forma clara la respuesta de las consultas, se debe actualizar las directivas o información legal de acuerdo a los cambios que se realiza en la sociedad y plasmarlo en el protocolo para la atención al usuario.

Fuente: La autora

N°	Preguntas	Entrevistado 2	Codificación
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE?	Es la herramienta o documento mediante el cual se establecen los lineamientos y pautas que debe cumplir todo el personal vinculado al procedimiento de atención al usuario, cuya finalidad es fortalecer la calidad de la atención a los administrados a través de los canales telefónico, presencial, virtual y correo electrónico.	Herramienta o documento donde se establecen lineamientos y pautas que deben cumplir el personal vinculado al procedimiento de atención al usuario, la finalidad es fortalecer la calidad de atención hacia los administrados por los canales de atención telefónico, presencial, virtual y correo electrónico.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE?	La estrategia más adecuada es la difusión y capacitación al personal, así como a los usuarios, sobre su finalidad, objetivo y alcances, a través de charlas y documentos de orientación.	La estrategia adecuada es la difusión y capacitación al personal y a los usuarios brindar charlas y documentos de orientación.
3	¿El actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?	Considero que sí, toda vez que el mismo contiene los lineamientos que debe seguir el personal vinculado a la atención al usuario; no obstante, en caso de producirse cambios en la normativa de contrataciones del Estado que impacten sobre los procedimientos a cargo del Registro Nacional de Proveedores, resultaría necesario efectuar las modificaciones y/o adecuaciones al actual protocolo. Consiste en brindar a los usuarios una información actualizada, veraz y oportuna sobre los procedimientos manteniendo una comunicación directa y transparente a través de los canales de atención telefónico, presencial, virtual y correo	Considero que sí, ya que contiene lineamientos que debe seguir el personal vinculado a la atención al usuario, cuando se da cambios a la normativa de contrataciones que impacten en el procedimiento de Registro Nacional de Proveedores, se tendría que realizar modificaciones y/o adecuación al actual protocolo, esto podría reducir sustancialmente las omisiones cometidas por el personal a cargo de la atención de usuarios. Brindar al usuario una información actualizada, veraz y oportuna sobre el procedimiento teniendo una comunicación directa y

electrónico. La implementación del protocolo y su debido cumplimiento ha coadyuvado a reducir los tiempos en la atención de los procedimientos. El protocolo de atención al usuario está orientado al cumplimiento de los objetivos del Registro Nacional de Proveedores, evitando la realización de actos que no sean sustanciales en los procedimientos que siguen los usuarios ante el RNP, lo cual conlleva a garantizar la efectiva y oportuna atención. Se utiliza los recursos que tiene disponibles para el cumplimiento del protocolo, tales como salas de reuniones, teléfonos, personal capacitado y otros. Se están logrando alcanzar los objetivos, siendo uno de ellos lograr atender oportunamente a los usuarios. La inscripción requiere el cumplimiento de requisitos con los cuales se acredite la capacidad legal, financiera y/o técnica; requisitos que son determinados aplicando la simplificación administrativa establecida por ley; por tanto, puedo concluir que la inscripción es amigable.

transparente por los canales de atención brindado por OSCE. La implementación del protocolo ha coadyuvado a reducir los tiempos de atención de los procedimientos. El protocolo se orienta al cumplimiento de los objetivos trazados en el registro nacional de proveedores se utiliza los recursos disponibles, como las salas de reuniones, teléfono, personal capacitado y otros. Con ello se está logrando alcanzar los objetivos y atender oportunamente a los usuarios.

- 4 ¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?
- 5 ¿El Protocolo para la Atención al usuario ayudo al servicio al

El desconocimiento de algunos usuarios sobre los canales de atención o de las formalidades que deben cumplir en los procedimientos. Por otro lado, la falta de estabilidad laboral conlleva a que en ocasiones no se cuente con el personal suficiente.

Falta de conocimiento sobre los canales de atención y las formalidades a cumplir en los procedimientos. Dentro de la institución la estabilidad laboral conlleva que no se cuente con el personal suficiente para la atención

Se considera como una buena Política Publica ya que con ello se busca dar respuesta a diversos casos

Lograr atender de forma oportuna, transparente y eficiente a los usuarios. Para

usuario y es una buena política pública de servicio?

de manejo al usuario, con ello se espera resolver las necesidades e interés de las personas. A través de charlas y capacitaciones sobre los procedimientos del Registro Nacional de Proveedores y documentos de orientación, tales como dípticos, haciendo la respectiva publicidad en la página web. Sí. Como se mencionó anteriormente, la normativa de contrataciones del Estado ha tenido modificaciones que involucran algunos procedimientos del Registro Nacional de Proveedores, en tal sentido, resulta necesario adecuar y/o mejorar el protocolo acorde a dichas modificaciones.

conseguir dichos objetivos se implementan y adecuan los lineamientos a los nuevos cambios normativos. Se ayuda con las charlas y capacitaciones sobre los procedimientos del registro y documentación de orientación, como los dípticos y en la página web. Si, la normativa sobre contrataciones ha sido modificado y con ello los procedimientos del Registro Nacional de Proveedores, por ello es necesario adecuar y/o mejorar el protocolo acorde a dichas modificaciones.

6 ¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?

El personal debe tener conocimiento sobre el servicio al ciudadano. Debe actuar de acuerdo a los principios que establece la Ley del Código de Ética de la Función Pública, que enumera entre otros, el respeto, la probidad y la eficiencia. Además, debe conocer los principios que rigen los procedimientos administrativos establecido en la Ley N° 27444, así como la normativa de contrataciones del Estado, la cual incluye la Ley, Reglamento, Directivas, y otros. La productividad implica que se brinde la atención a “todos” los usuarios que la requieran, en la forma y plazos establecidos, cumpliendo para ello, de forma estricta, el protocolo de atención al usuario establecida para dicho efecto. Las capacitaciones son muy importantes debido a que permite mantener

Personal con conocimiento sobre el servicio al ciudadano. Debe actuar de acuerdo a los principios que establece la Ley del Código de Ética de la Función Pública así como los principios de la Ley N° 27444, la normativa de contrataciones del estado, Reglamento, Directivas, y otros. La productividad implica la atención a todos los usuarios, en la forma y plazos establecidos, siguiendo el protocolo de atención al usuario. La capacitación al personal es importante ya que se mantiene actualizado sobre las nuevas estrategias de gestión administrativa sobre los procedimientos de atención al usuario, permite desarrollar más eficiente las tareas

actualizado al personal respecto de las nuevas estrategias de gestión administrativa aplicadas a los procedimientos de atención a los usuarios, lo cual les permite desarrollar de manera más eficiente las tareas encomendadas.

encomendadas. Ofrecer capacitaciones mensuales al personal de atención al cliente.

Hacer más didácticos los medios de difusión , implementando videos tutoriales de los procedimientos básicos con subtítulos bilingües.

Fuente: La autora

N°	Preguntas	Entrevistado 3	Codificación
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE?	Un protocolo de atención es para unificar los criterios establecidos sobre el actuar frente al usuario, ello facilita al personal la comprensión de las funciones y deberes, también ayuda a mejorar el servicio de calidad de los servicios, a contar con un clima organizacional y trabajo en equipo.	Se unifica los criterios sobre el actuar frente al usuario, se facilita al personal la comprensión de las funciones y deberes, mejora el servicio de calidad. Sin embargo, en la atención que se brinda no es en base a su protocolo.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores –OSCE?	La capacitación del personal es la mejor estrategia para una institución ya que logra ampliar los conocimientos del personal o mejorar los que ya adquirieron, así como la difusión de los procedimientos y/o requisitos.	La capacitación del personal como una estrategia, logra ampliar los conocimientos del personal o mejorar los adquiridos. Se debe difundir los procedimientos y/o requisitos.
3	¿el actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?	Si, El personal debe ceñirse a la visión y objetivos de la institución se debe determinar las necesidades y expectativas de esta forma se puede conocer la percepción de los servicios que se	Si, debido a que el personal debe ceñirse a la visión y objetivos de la institución que determina sus necesidades y expectativas, conociendo así la percepción de los servicios que se brindan, se crean objetivos para alcanzar los

brindan, se crean objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos. Cada empleado o personal de la institución debe tener presente que el usuario es lo primero, es a quien se debe la institución. Por eso quienes atienden público deben estar muy bien identificados con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada. Al establecerse el protocolo se establece una guía para orientación del personal, forma una línea de acción y orientación al usuario, el cómo se debe actuar en casos determinados y como atender al usuario. Debido a la gran cantidad de solicitudes de registro de personas al Registro Nacional de Proveedores y el nulo incremento de personal disponible, se ha reducido la eficiencia de atenciones. Se emplea todos los recursos asignados al personal para que el uso del Protocolo para la atención al usuario sea eficiente logrando que el tiempo de atención disminuya y que ese tiempo sea de calidad.

niveles deseados y mantenerlos. Brindar al usuario información transparente, seguro y oportuno quedando satisfecho con el servicio ofrecido. El personal de la institución debe tener presente que el usuario es lo primero, es a quien se debe la institución. Los que atienden al público deben ser identificados y saber los límites que tienen para manejar la respuesta adecuada. Se emplea todos los recursos asignados al personal para que el uso del Protocolo para la atención al usuario sea eficiente logrando que el tiempo de atención disminuya y que ese tiempo sea de calidad. En mucho de los casos la inscripción para personas nuevas que desconocen el procedimiento, puede ser algo difícil, ya que la información que se pueda encontrar en la página web puede no ser clara – puede haber diferencias entre lo que dice el TUPA, reglamento y directiva- más aún si es para personas extranjeras.

4 ¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al

El desconocimiento por parte de los usuarios sobre los canales de atención o la

El desconocimiento por parte de los usuarios sobre los canales de atención o la falta de acceso a

	<p>falta de acceso a ellos, la disponibilidad del personal que brinda la atención. La orientación de los usuarios, la calidad de las atenciones, sistematizar y simplificar el registro de información del proceso de atención que facilite la evaluación de la misma.</p>	<p>ellos, la disponibilidad del personal que brinda la atención. La orientación de los usuarios, la calidad de las atenciones, sistematizar y simplificar el registro de información del proceso de atención que facilite la evaluación de la misma.</p>
<p>5 ¿El Protocolo para la Atención al usuario ayuda al servicio al usuario y es una buena política pública de servicio?</p>	<p>El uso del protocolo ayuda en la calidad del servicio y mejora la atención, establecer el protocolo para atención al usuario refleja el enfoque positivo de las instituciones gubernamentales que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios de manera simplificada, concreta y con el máximo aprovechamiento del tiempo de estos. Se tendría que mejorar los materiales de información, a los usuarios se le debe brindar una buena comunicación valora enormemente que se le mantenga informado sobre el estado de sus solicitudes y los diferentes trámites que deban llevarse a cabo.</p>	<p>El uso del protocolo ayuda en la calidad del servicio y mejora la atención, establecer el protocolo para atención al usuario refleja el enfoque positivo de las instituciones. Mejorar los materiales de información, tener una buena comunicación, el usuario valora enormemente que se le mantenga informado sobre el estado de sus solicitudes y los diferentes trámites que deban llevarse a cabo. Se debe utilizar un lenguaje o idioma cercano al usuario que le ayude a comprender el procedimiento que se está realizando modificar los materiales informativos al idioma inglés para los usuarios extranjeros.</p>
<p>6 ¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?</p>	<p>Pleno conocimiento sobre la materia sobre los temas que debería dar respuesta, deben tener empatía para el trato y resolución de dudas, debe</p>	<p>Pleno conocimiento sobre la materia, sobre los temas que debería dar respuesta, contar con ética profesional, deben tener empatía para el trato y</p>

tener conocimiento sobre una lengua extranjera. La productividad de un trabajador es un indicador de la eficiencia, se debe favorecer un clima laboral adecuado donde el personal se sienta valorado ello logra la mayor calidad de servicio al usuario. Se realiza la capacitación o evaluación con el fin de medir la efectividad del personal, las capacitaciones se deben dar constantemente ayudan a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores. Evaluar el desempeño laboral del personal es comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución.

Mejorar el compromiso del personal de esa manera se garantiza que los usuarios tengan una excelente experiencia, que el protocolo de atención se adapte a los cambios normativos por parte de la institución, así como de la sociedad.

resolución de dudas, debe tener conocimiento sobre una lengua extranjera. La productividad de un trabajador es un indicador de la eficiencia, se debe favorecer un clima laboral adecuado donde el personal se sienta valorado ello logra la mayor calidad de servicio al usuario. El fin es medir la efectividad del personal, las capacidades que deben dar constantemente ayudan a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores. Evaluar a al personal es comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. Mejorar el compromiso del personal de esa manera se garantiza que los usuarios tengan una excelente experiencia, que el protocolo de atención se adapte a los cambios normativos por parte de la institución, así como de la sociedad.

Fuente: La autora

Tabla N° 4

Matriz de desgravación y conclusiones

N°	Preguntas	E-1	E-2	E-3	Similitud	Diferencia	Conclusión
1	¿Cómo define el Protocolo para la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE?	Compendio de instrucciones que ofrecen la actuación para el trato con los usuarios, además contiene buena práctica de atención y solución a los problemas. Pero carece de poco manejo por parte del personal.	Herramienta o documento donde se establecen lineamientos y pautas que deben cumplir el personal vinculado al procedimiento de atención al usuario, la finalidad es fortalecer la calidad de atención hacia los administrados por los canales de atención telefónico, presencial, virtual y correo electrónico.	Se unifica los criterios sobre el actuar frente al usuario, se facilita al personal la comprensión de las funciones y deberes, mejora el servicio de calidad. Sin embargo, en la atención que se brinda no es en base a su protocolo.	De acuerdo a esta pregunta, los profesionales consideran que el protocolo es una herramienta que contiene una buena práctica de atención, facilita al personal la comprensión de las funciones y deberes, la finalidad es fortalecer la calidad de atención de los administrados.		Según los participantes consideran que el protocolo es una herramienta que contiene un compendio de instrucciones para actuar frente al usuario para la buena atención. No se utiliza el protocolo por parte del personal.
2	¿Cuál es la Estrategia más adecuada para el uso del Protocolo para la atención al usuario en el	La estrategia adecuada es la información optima y necesaria para el usuario y la capacitación del personal.	La estrategia adecuada es la difusión y capacitación al personal y a los usuarios brindar charlas y documentos de orientación.	La capacitación del personal como una estrategia, logra ampliar los conocimientos del personal o mejorar los adquiridos. Se debe	De acuerdo a lo que indicaron por los participantes coinciden que una buena estrategia es la capacitación del		Según los participantes consideran que la capacitación y la difusión de los procedimientos es la

<p>Registro Nacional de Proveedores – OSCE?</p>			<p>difundir los procedimientos y/o requisitos.</p>	<p>personal y la difusión de los procedimientos.</p>		<p>estrategia más adecuada.</p>
<p>3 ¿El actual protocolo para la atención al usuario es una buena estrategia de gestión administrativa? ¿Por qué?</p>	<p>Si, que sirve como una guía de orientación o información que se adapta al usuario. Sin embargo, el personal de atención al usuario no sigue en su totalidad el protocolo. La calidad de servicio es informar sobre los procesos de forma eficiente y efectiva. Con la implementación del protocolo se ha generado más orden y seguridad por parte del personal, así como del usuario, se instituye una guía para su atención. Es poco eficiente, eficaz y básica, la información brindada por los</p>	<p>Considero que sí, toda vez que el mismo contiene los lineamientos que debe seguir el personal vinculado a la atención al usuario; no obstante, en caso de producirse cambios en la normativa de contrataciones del Estado que impacten sobre los procedimientos a cargo del Registro Nacional de Proveedores, resultaría necesario efectuar las modificaciones y/o adecuaciones al actual protocolo. Consiste en brindar a los usuarios una información actualizada, veraz y</p>	<p>Si, El personal debe ceñirse a la visión y objetivos de la institución se debe determinar las necesidades y expectativas de esta forma se puede conocer la percepción de los servicios que se brindan, se crean objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos. Cada empleado o personal de la institución debe tener presente que el usuario es lo primero, es a quien se debe la institución. Por eso quienes atienden público deben estar muy bien identificados</p>	<p>De acuerdo a lo indicado por los participantes consideran que el protocolo es una buena estrategia de gestión administrativa, ya que es una guía de orientación o lineamientos que debe seguir el personal, así mismo se debe realizar modificación o adecuarlo a la actual norma. Debe ser eficiente, transparente, seguro y oportuno sobre el procedimiento quedando satisfecho con el servicio ofrecido. La implementación del protocolo establece las guías para la orientación reduce el tiempo de</p>	<p>Uno de los entrevistados señala que para que el actual protocolo de atención al usuario sea una buena estrategia debe constantemente incluir los cambios o actualizaciones en los procedimientos. Asimismo, las personas que deseen contratar con el estado deben tener la capacidad legal, técnica y financiera para su inscripción.</p>	<p>A la pregunta los participantes indicaron que el protocolo es una guía que se debe adaptar a la normativa y a los cambios de la sociedad, siguiendo la visión y objetivos de la institución. que la información que se va brindar debe ser segura que el usuario se quede satisfecho con el servicio ofrecido por los diversos canales de atención de RNP. El protocolo generado más orden y seguridad por parte del personal brinda información requerida y oportuna por los diversos canales de</p>

medios de atención al usuario siendo el mayor inconveniente la programación de citas con especialistas. Los recursos disponibles son utilizados de forma efectiva y ayuda al logro de los objetivos de la institución. Información confusa e información desactualizada y más para las personas extranjera de distinto idioma español.

oportuna sobre los procedimientos manteniendo una comunicación directa y transparente a través de los canales de atención telefónico, presencial, virtual y correo electrónico. La implementación del protocolo y su debido cumplimiento ha coadyuvado a reducir los tiempos en la atención de los procedimientos. El protocolo de atención al usuario está orientado al cumplimiento de los objetivos del Registro Nacional de Proveedores, evitando la realización de actos que no sean sustanciales en los procedimientos que siguen los usuarios ante el RNP, lo cual conlleva a garantizar la oportuna sobre los procedimientos manteniendo una comunicación directa y transparente a través de los canales de atención telefónico, presencial, virtual y correo electrónico. La implementación del protocolo y su debido cumplimiento ha coadyuvado a reducir los tiempos en la atención de los procedimientos. El protocolo de atención al usuario está orientado al cumplimiento de los objetivos del Registro Nacional de Proveedores, evitando la realización de actos que no sean sustanciales en los procedimientos que siguen los usuarios ante el RNP, lo cual conlleva a garantizar la

con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada. Al establecerse el protocolo se establece una guía para orientación del personal, forma una línea de acción y orientación al usuario, el cómo se debe actuar en casos determinados y como atender al usuario. Debido a la gran cantidad de solicitudes de registro de personas al Registro Nacional de Proveedores y el nulo incremento de personal disponible, se ha reducido la eficiencia de atenciones. Se emplea todos los recursos asignados al personal para que el uso del Protocolo para la

atención en los procedimientos, así como la forma de actuar en diversas situaciones. La eficiencia y eficacia no es óptima debido a la información proporcionada es básica, al incremento de carga de solicitudes y el no incremento de personal dedicado a la atención al usuario. Los recursos entregados por la institución ayudan a lograr con los objetivos de la institución, reducir el tiempo de atención en tiempo de calidad y que ello sea plasmado en informes y evidencia. Se hace referencia a que la información que se muestra en la página web es algo confusa o desactualizada puede haber diferencias entre lo que dice el TUPA,

atención de RNP. La eficiencia y eficacia es deficiente por las pocas mejoras al sistema de capacitación de personal y por el incremento de solicitudes al sistema de RNP. Los recursos disponibles son utilizados de forma eficiente para la atención al usuario ello conlleva a que disminuya el tiempo de atención y que sea de calidad. La información es desactualizada, que no concuerdan con lo que dice en el TUPA, reglamento y directiva, el material informativo no es bilingüe.

efectiva y oportuna atención al usuario sea reglamento y directiva atención. Se utiliza los eficiente logrando que más aun con las recursos que tiene el tiempo de atención personas extranjeras. disponibles para el disminuya y que ese cumplimiento del tiempo sea de calidad. protocolo, tales como salas de reuniones, teléfonos, personal capacitado y otros. Se están logrando alcanzar los objetivos, siendo uno de ellos lograr atender oportunamente a los usuarios. La inscripción requiere el cumplimiento de requisitos con los cuales se acredite la capacidad legal, financiera y/o técnica; requisitos que son determinados aplicando la simplificación administrativa establecida por ley; por tanto, puedo concluir que la inscripción es amigable.

4	<p>¿Cuáles son los problemas principales sobre la atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores?</p>	<p>Falta de conocimiento sobre el registro de proveedores, el poco uso del mismo protocolo y los procedimientos son largos o a segunda instancia.</p>	<p>Falta de conocimiento sobre los canales de atención y las formalidades a cumplir en los procedimientos. Dentro de la institución la estabilidad laboral conlleva que no se cuente con el personal suficiente para la atención</p>	<p>El desconocimiento por parte de los usuarios sobre los canales de atención o la falta de acceso a ellos, la disponibilidad del personal que brinda la atención.</p>	<p>Según lo que indican los participantes hay una falta de conocimiento sobre los canales de atención o la falta de conocimiento de ellos además del poco personal que se cuenta.</p>	<p>Uno de los entrevistados indico que la extensión o la necesidad de extender los procedimientos a segunda instancia son un problema. Se considera a partir de esa pregunta que hay poco conocimiento sobre los canales de atención y el procedimiento de inscripción, la disponibilidad del personal para la atención.</p>
5	<p>¿El Protocolo para la Atención al usuario ayudo al servicio al usuario y es una buena política pública de servicio?</p>	<p>Aumento en la mejora de calidad y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del usuario, el diagnóstico preciso y oportuno para el funcionamiento de los servicios.</p> <p>El personal debe contar con conocimientos del idioma ingles ya que el registro para ser proveedor es también para personas extranjeras, así como los manuales, videos,</p>	<p>Se considera como una buena Política Publica ya que con ello se busca dar respuesta a diversos casos de manejo al usuario, con ello se espera resolver las necesidades e interés de las personas. A través de charlas y capacitaciones sobre los procedimientos del Registro Nacional de Proveedores y documentos de orientación, tales como</p>	<p>El uso del protocolo ayuda en la calidad del servicio y mejora la atención, establecer el protocolo para atención al usuario refleja el enfoque positivo de las instituciones gubernamentales que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios de manera simplificada, concreta y con el máximo aprovechamiento del</p>	<p>Los participantes a la pregunta consideran que para conseguir los objetivos del protocolo y la institución se necesita una buena calidad de atención que satisfaga las necesidades de los usuarios y que fuera de forma eficiente y transparente. La comunicación es importante, así como las charlas y capacitaciones donde se brinda la</p>	<p>Uno de los participantes considera que se debe adecuar y mejorar el protocolo a las modificaciones de la normativa. De acuerdo a lo que expresan los participantes la calidad de atención, la simplificación del registro, la eficiente y transparente información que se brinda al usuario, ello también debe adecuarse a los cambios normativos de la institución. Los usuarios se involucran en cuanto al conocimiento y la difusión de los</p>

	<p>folletos incluso la página web. Además, debe tener una buena empatía, amable y tener conocimiento sobre el servicio al ciudadano tener la capacidad de comprender el inconveniente del usuario.</p>	<p>dípticos, haciendo la respectiva publicidad en la página web. Sí. Como se mencionó anteriormente, la normativa de contrataciones del Estado ha tenido modificaciones que involucran algunos procedimientos del Registro Nacional de Proveedores, en tal sentido, resulta necesario adecuar y/o mejorar el protocolo acorde a dichas modificaciones.</p>	<p>tiempo de estos. Se tendría que mejorar los materiales de información, a los usuarios se le debe brindar una buena comunicación valora enormemente que se le mantenga informado sobre el estado de sus solicitudes y los diferentes trámites que deban llevarse a cabo.</p>	<p>orientación al usuario sobre las solicitudes o tramites a presentar. Se debe conocer algún idioma o lenguaje que sea cercano al usuario.</p>	<p>procedimientos por medio a la página web o dípticos de la institución. Se debe utilizar un lenguaje o idioma accesible para el usuario y adecuar el protocolo a los cambios normativos realizados.</p>
--	--	--	--	---	---

6	<p>¿Qué capacidades debe tener el personal que atiende al usuario?</p>	<p>Contar con alternativas que satisfagan las necesidades de los usuarios con la búsqueda de la solución, asumiendo el problema del usuario para darle la solución a su necesidad de información u</p>	<p>El personal debe tener conocimiento sobre el servicio al ciudadano. Debe actuar de acuerdo a los principios que establece la Ley del Código de Ética de la Función Pública, que enumera entre otros, el</p>	<p>Pleno conocimiento sobre la materia sobre los temas que debería dar respuesta, deben tener empatía para el trato y resolución de dudas, debe tener conocimiento sobre una lengua extranjera. La</p>	<p>Los profesionales concuerdan que deben tener la capacidad de comprender y poder brindar soluciones o alternativas para los usuarios son necesarias para la atención al usuario, contar con ética</p>	<p>Uno de los profesionales señala que el personal debe ser capaz de entender y dar respuesta en idiomas distintos al local para atender los usuarios extranjeros. Las</p>	<p>Se considera que a partir de esa pregunta el personal debe poder alcanzar al usuario a nivel de entendimiento y a su vez debe dar respuesta en la forma más adecuada para que el usuario comprenda en</p>
---	--	--	--	--	---	--	--

orientación, conlleva eso a la satisfacción del usuario. Ayuda a evitar errores frecuentes teniendo una aceptación a las críticas logrando una inteligencia emocional positiva. Maximizando los conocimientos de atención y procedimientos del OSCE. Demostrar interés por parte de la institución del personal, mostrarse interesado en la ayuda al usuario, ser preciso con las absoluciones de las consultas, en cuanto a las directivas o información legal se debe mantener actualizado de acuerdo a los cambios que viene surgiendo en la sociedad.

respeto, la probidad y la eficiencia. Además, debe conocer los principios que rigen los procedimientos administrativos establecido en la Ley N° 27444, así como la normativa de contrataciones del Estado, la cual incluye la Ley, Reglamento, Directivas, y otros. La productividad implica que se brinde la atención a “todos” los usuarios que la requieran, en la forma y plazos establecidos, cumpliendo para ello, de forma estricta, el protocolo de atención al usuario establecida para dicho efecto. Las capacitaciones son muy importantes debido a que permite mantener actualizado al personal

productividad de un trabajador es un indicador de la eficiencia, se debe favorecer un clima laboral adecuado donde el personal se sienta valorado ello logra la mayor calidad de servicio al usuario. Se realiza la capacitación o evaluación con el fin de medir la efectividad del personal, las capacitaciones se deben dar constantemente ayudan a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores. Evaluar el desempeño laboral del personal es comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución.

productividad se refleja en la atención a todos los usuarios, resolviendo sus problemas y/o consultas, reduciendo a su vez los tiempos a plazos establecidos en los procedimientos. Las evaluaciones y capacitaciones al servicio son importantes para medir la eficiencia del personal, así como el cumplimiento de los objetivos de la institución. Una mejora en el compromiso por parte de la institución hacia su personal de atención al usuario mejoraría la atención brindada por estos últimos , dando como resultado mejoras de

evaluaciones retro alimentan los indicadores emocionales con los que el personal de atención al cliente puede motivarse y maximizar sus resultados. Se deben mejorar las herramientas para que el personal de atención al usuario brinde información más clara como por ejemplo video tutoriales bilingües subtítulos.

su totalidad. La productividad del trabajador y la atención al cliente están relacionados por una mejora directamente proporcional reflejados en la reducción de plazos establecidos para la atención del usuario. Las evaluaciones permiten medir los logros de la institución y la eficiencia del personal. Por otro lado, las capacitaciones ayudan a ampliar los conocimientos y aptitudes del personal de atención al usuario. Se pueden realizar mejoras por un lado al compromiso con el personal interno para reforzar su compromiso con la institución, sus ideales y objetivos. Y por otro lado ejecutando

respecto de las nuevas estrategias de gestión administrativa aplicadas a los procedimientos de atención a los usuarios, lo cual les permite desarrollar de manera más eficiente las tareas encomendadas.

Mejorar el compromiso del personal de esa manera se garantiza que los usuarios tengan una excelente experiencia, que el protocolo de atención se adapte a los cambios normativos por parte de la institución, así como de la sociedad.

mejoras al protocolo de manera continua con la normativa vigente, simplificaría y mejoraría la calidad de atención al usuario.

Fuente: La autora