

DIRECTIVA N° 008-99/CONSUCODE

DIRECTIVA N° 008-99/CONSUCODE

PROCEDIMIENTOS PARA ORIENTACION AL USUARIO

OBJETIVO

Brindar orientación al usuario sobre las responsabilidades del CONSUCODE.

FINALIDAD

Preservar la Imagen Institucional.

Ordenar el flujo de atención al público

ALCANCE

Todo el Personal del CONSUCODE

BASE LEGAL:

Ley 26850 de Contrataciones y Adquisiciones del Estado;

D.S. 039-98-PCM Reglamento de la Ley 26850

D.S. 020-99-PCM aprueba TUPA

R.M. 043-99-PCM Reglamento de Registros

AREAS INVOLUCRADAS:

Secretaría del Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Gerencia de Asesoría Especializada

Gerencia de Registros

Gerencia de Administración y Finanzas

DISPOSICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS

Con el fin de brindar una atención adecuada al público usuario Entidades del Estado, Postores, Proveedores, Contratistas- se establecen las siguientes disposiciones de carácter interno.

6.1 El CONSUCODE por intermedio de sus orientadores atenderá personal y telefónicamente solicitudes de orientación de carácter general sobre los distintos aspectos de competencia de la Institución, quedando, en consecuencia, prohibida la absolución de consultas o información que involucre un análisis más detallado de las mismas.

6.2 La atención a las orientaciones que los usuarios realicen vinculadas a la Gerencia de Asesoría Especializada serán de competencia de dicha Oficina que designará a un funcionario responsable para desarrollar esa labor, que se cumplirá en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 3 a 5 p.m.

6.3 La atención a las orientaciones y trámites de carácter procesal relativas a los procedimientos que ve el Tribunal de Contratación y las solicitudes del Estado, serán absueltas por la Secretaría del mismo que designará a un funcionario responsable para desarrollar esa labor, que se cumplirá en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 11 a 4:30 p.m.

6.4 La atención a las orientaciones y observaciones de Expedientes del Registro Nacional de Contratistas será de responsabilidad de la Gerencia de Registros, que designará a un funcionario responsable para desarrollar esa labor, a cumplir en el siguiente horario:

Lunes, Miércoles y Viernes de 9 a 11 a.m.

6.5 Las orientaciones telefónicas deberán ser absueltas solo por los funcionarios designados por las áreas respectivas quedando terminantemente prohibida la intervención del personal que no haya recibido específicamente dicha responsabilidad.

6.6 Las recepcionistas deberán estar capacitadas para recibir la orientación formulada por el usuario al área correspondiente.

6.7 Las áreas involucradas prepararán y capacitarán al personal que asuma las responsabilidades emanadas de esta Directiva.

RESPONSABILIDAD

La coordinación y cumplimiento de esta Directiva será responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas, a la que quincenalmente las Gerencias y Secretaría del Tribunal remitirán el registro de las orientaciones atendidas que incluye la fecha de la misma, el tema absuelto y los nombres del usuario y del orientador.

Lima, 24 de Junio de 1999