

Santiago De Surco, 20 de Noviembre del 2020

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000356-2020-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D003663-2020-MIDIS/PNAEQW-UA emitido por la Unidad de Administración, el Memorando N° D002838-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° D000551-2020-MIDIS/PNAEQW-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad sostenible y saludable para las/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, precisa que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el artículo 3 de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, señala que los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, el artículo 1 de la Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal, tiene el objeto de proteger y otorgar beneficios a los funcionarios y servidores públicos, o a cualquier ciudadano, que denuncien en forma sustentada la realización de hechos arbitrarios o ilegales que ocurran en cualquier entidad pública y que puedan ser investigados o sancionados administrativamente;

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 11:16:05 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
TOLENTINO AVALOS Jacinto
Alberto FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 11:05:58 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Kattia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 10:52:37 -05:00

Que, el literal p) del artículo 17 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, establece que la Unidad de Administración, tiene entre otras funciones: *“proponer y/o actualizar documentos normativos propuestos por las coordinaciones a su cargo relacionados con los Sistemas Administrativos de su competencia, así como de la gestión documentaria y de atención al ciudadano”*;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9376-2015-MIDIS-PNAEQW, se aprueba el “Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma N° 002-PNAEQW-UA”, Versión N° 01;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba la “Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la cual establece disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D003663-2020-MIDIS/PNAEQW-UA, la Unidad de Administración propone la aprobación del documento normativo denominado “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el Ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, Versión N° 02 formulado por la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, a través del Informe Técnico N° D000014-2020-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC, unificando en un solo documento los nuevos aspectos procedimentales y funcionales que involucran la orientación y atención a las solicitudes de información en los módulos de atención a las/los ciudadanas/os del PNAEQW; el mismo que cuenta con la aprobación de la citada Unidad;

Que, con Memorando N° D002838-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública, señala que el documento propuesto permitirá estandarizar la atención de las solicitudes de orientación e información presentadas por la/el ciudadana/o a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por el PNAEQW;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000551-2020-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que el proyecto de “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el Ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRO-002-PNAEQW-UA, Versión N° 02, presentado por la Unidad de Administración y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, cumple con lo dispuesto en la “Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, y no contraviene ni se superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del PNAEQW, por lo que considera viable su aprobación;

Con el visado de la Unidad de Administración, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el documento normativo denominado “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el Ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRO-002-PNAEQW-UA, Versión N° 02, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO a partir de la fecha la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9376-2015-MIDIS-PNAEQW, que aprueba el “Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma N° 002-PNAEQW-UA”, Versión N° 01.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución, a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo, y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROCEDIMIENTO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de
				aprobación
PRO-002-PNAEQW-UA	02	37	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000356-2020-MIDIS/PNAEQW-DE	20 / 11 / 2020

PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA/EL CIUDADANA/O DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Administración
Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.11.2020 17:24:00 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por TOLENTINO AVALOS Jacinto Alberto FAU 20550154065 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.11.2020 13:43:34 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica
Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.11.2020 14:37:10 -05:00

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE NORMATIVA	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
V.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
VI.	ABREVIATURAS Y SIGLAS	5
VII.	RESPONSABILIDADES	5
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES	6
IX.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11
X.	ANEXOS	18
XI.	DIAGRAMA DE FLUJO	36



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:24:13 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:21:33 -05:00

I. Objetivo

Describir los aspectos procedimentales y funcionales que involucra la atención de las solicitudes de orientación e información presentadas por la/el ciudadano a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

II. Alcance

Las disposiciones del presente procedimiento son de cumplimiento obligatorio para los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma involucrados en su ejecución.

III. Base normativa

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y modificatoria.
- 3.3 Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público.
- 3.4 Ley 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- 3.5 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y modificatorias.
- 3.6 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.7 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.8 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y sus modificatorias.
- 3.9 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.10 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.11 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.12 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.”
- 3.13 Resolución Ministerial N° 213-2015-PCM, que aprueba la Directiva N°011-2015-MIDIS, que contiene los lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales.
- 3.14 Resolución Ministerial N° 124-2015-MC, que aprueba la Guía de lineamientos denominada “Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos” el mismo como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.
- 3.15 Resolución Ministerial N°283-2017-MIDIS, que aprueba el “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
- 3.16 Resolución Ministerial N° 285-217-MIDIS, que aprueba el “Manual para la orientación y atención a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas sociales adscritos”.
- 3.17 Resolución Ministerial N° 154-2020-MIDIS, que aprueba el “Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:24:45 -05:00

IV. Documentos de referencia

- 4.1 PRT-044-PNAEQW-USME, Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:21:56 -05:00

- 4.2 LIN-006-PNAEQW-UCI, Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3 Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el PRT-044-PNAEQW-USME, "Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

V. Definición de términos

Para efectos del presente procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

- 5.1. **Bitácora de atención:** Hoja de cálculo excel que es utilizada por el/la orientador/a para registrar y controlar las solicitudes de orientación e información que son atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Contiene los siguientes datos: nombre, correo y teléfono de las/los ciudadanas/os que requieren el servicio de orientación y atención, tipo de solicitud presentada, fecha de ingreso de la solicitud, fecha en la que se da respuesta a la solicitud, nombre del órgano a la que fue derivada la solicitud para su atención y las observaciones que sean necesarias.
- 5.2. **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso a través de los cuales las/los ciudadanas/os presentan sus solicitudes de orientación y atención en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Los canales de atención son presencial, telefónico, virtual e itinerante.
- 5.3. **Ciudadana/o:** Persona que actúa en nombre propio o en virtud de representación, que tiene como uno de sus derechos recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite, consulta o requerir algún servicio al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Para efectos del presente procedimiento, el término ciudadana/o engloba, según corresponda, a una/un administrada/o y/o a un/una proveedor/a.
- 5.4. **Denuncias:** Manifestaciones escritas o verbales del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana que, formalizan la comunicación, de manera presencial, telefónica o virtual, de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; su trámite es gratuito.
- 5.5. **Espacios de orientación:** Lugares físicos donde de manera permanente o itinerante se brinda el servicio de orientación y atención a las/los ciudadanas/os. Los espacios de orientación permanente se ubican en la Sede Central y Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, mientras que, los espacios itinerantes están constituidos por espacios fuera de las oficinas, de acuerdo a la coyuntura que se presente.
- 5.6. **Facilitador/a de la Información:** Es el/la servidor/a civil designado/a por la/el jefa/e y el/la coordinador/a de los Órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que cumple la función de entregar la información requerida por el/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o para brindar atención a las solicitudes de orientación e información.
- 5.7. **Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la Sede Central:** Es el/la servidor/a civil de la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención a la/el Ciudadana/o que brinda el servicio de atención a las solicitudes de orientación e información en la Sede Central.
- 5.8. **Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de las Unidades Territoriales:** Es el/la servidor/a civil que ha sido designado/a por la/el jefa/e de la Unidad Territorial que brinda el servicio de atención a las solicitudes de orientación e información en la Unidad Territorial.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ, Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:25:00 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:22:06 -05:00

- 5.9. Orienta MIDIS:** Es un sistema integrado por el conjunto de normas, procesos, procedimientos, herramientas, recursos, personal y actores que interactúan entre sí; teniendo como base la interoperabilidad, articulación, estandarización y sistematización del servicio de orientación a la/el ciudadana/o. Constituyen sus objetivos centrales:
- Prestar el servicio de orientación a las/los ciudadanas/os, brindando información clara, completa, oportuna, precisa, de forma respetuosa y adecuada a las características de las/los ciudadanas/os que solicitan orientación sobre los servicios y prestaciones que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
 - Retroalimentar, con la información obtenida, al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la gestión y mejora continua de los servicios y prestaciones brindadas por este.
- 5.10. Reclamos:** Manifestaciones escritas o verbales que representan un mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual expresan su insatisfacción o disconformidad ante la atención brindada por las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. El reclamo puede versar sobre: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros.
- 5.11. Servidor/a civil:** Se considera como tal a toda aquella persona vinculada laboralmente con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, bajo el régimen especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057, así como, por el régimen laboral de los Gerentes Públicos regulado por el Decreto Legislativo N° 1024, normas reglamentarias, complementarias y anexas.
- 5.12. Situación de emergencia:** Es aquel estado de daños sobre la vida, el patrimonio y medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana, previamente declarado por el Gobierno Nacional o el ente rector correspondiente, que altera el normal desenvolvimiento de las actividades de la zona afectada, y se configura entre otros, por los siguientes supuestos: i) Acontecimientos catastróficos, de carácter extraordinario, ocasionados por la naturaleza o por la acción u omisión del obrar humano que generan daños afectando a determinada población; ii) Situaciones que afectan la defensa o seguridad nacional dirigidas a enfrentar agresiones de orden interno o externo que menoscaban la consecución de los fines del Estado; iii) Situaciones que supongan grave peligro, en las que la posibilidad debidamente comprobada que cualquiera de los acontecimientos o situaciones anteriores ocurra de manera inminente y iv) Emergencias sanitarias; declaradas por el ente rector del sistema nacional de salud conforme a la ley de la materia.

VI. Abreviaturas y siglas

CGDAC	:	Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
MIDIS	:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
SC	:	Sede Central
UCI	:	Unidad de Comunicación e Imagen
UPPM	:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
UT	:	Unidad Territorial



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ, Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:25:18 -05:00

VII. Responsabilidades

- 7.1** Las/los jefas/es, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente procedimiento.



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA, Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:22:16 -05:00

VIII. Disposiciones generales

8.1 De los derechos y deberes de las/los ciudadanas/os

Para brindar un mejor servicio de orientación y atención se reconocen los siguientes derechos y deberes de las/los ciudadanas/os.

8.1.1 Derechos de las/los ciudadanas/os:

- a) Ser atendidos con respeto, igualdad y dignidad.
- b) Ser asistidos en el proceso de presentación de solicitudes o inicio de trámites.
- c) Conocer el estado de la solicitud presentada o trámite iniciado.
- d) Obtener respuesta oportuna y eficaz de la solicitud o trámite en el plazo señalado.
- e) Recibir atención especial y preferente según las características expuestas en la Constitución Política y la normativa pertinente.
- f) Exigir la confidencialidad de la información que presenta de acuerdo a la normativa pertinente.
- g) Conocer la identidad de las/los servidoras/es civiles que atienden sus solicitudes de orientación e información.
- h) Exigir un servicio de calidad a las/los orientadoras/es de acuerdo a la normativa vigente.

8.1.2 Deberes de las/los ciudadanas/os:

- a) Actuar de buena fe.
- b) Tratar respetuosamente al personal bajo cualquier modalidad de contratación del PNAEQW.
- c) Cuidar las instalaciones y equipos destinados para su servicio, comodidad y bienestar.

8.2 De la orientación y atención de la/el ciudadana/o ante una situación de Estado de Emergencia

Ante la eventualidad de situaciones de un estado de emergencia en todo el territorio nacional o en parte, el empleo de todos o algunos de los canales de atención y el cumplimiento de las responsabilidades de las/los orientadoras/es del servicio de orientación y atención a las/los ciudadanas/os en el PNAEQW, deben adecuarse a las medidas normativas dictadas para contrarrestar tales situaciones.

8.3 De los criterios del procedimiento

La prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o se rige por los siguientes criterios:

- 8.3.1 Orientación y Atención de la/el ciudadana/o:** Permite el diseño de procesos y la definición de productos, servicios y resultados en función de la necesidad de este.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:25:36 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:22:26 -05:00

En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno, con una preocupación permanente por entender y responder las necesidades de las/los ciudadanas/os.

- 8.3.2 Estandarización:** Utilizar materiales, imágenes y presentaciones uniformes en cada uno de los espacios de orientación en el PNAEQW.
- 8.3.3 Respeto:** Implica buena actitud y disposición para escuchar, atender y resolver las solicitudes de orientación y atención de las/los ciudadanas/os con respeto a los principios de igualdad, no discriminación y trato digno.
- 8.3.4 Calidad:** Cultivar valores, buenas prácticas y buenos hábitos en el actuar diario con las/los ciudadanas/os, generando confianza y satisfacción.
- 8.3.5 Igualdad y No Discriminación:** La prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o, en cualquiera de sus espacios y a través de sus canales de atención, debe garantizar el otorgamiento del servicio en las mismas condiciones y oportunidades; ello supone la adecuación del servicio a sus necesidades, teniendo en consideración la superación de las barreras económicas, lingüísticas, culturales y de cualquier otra índole para el ejercicio de su derecho a participar y ejercer vigilancia.
- 8.3.6 Trato digno:** La prestación del servicio de orientación y atención garantiza el respeto y trato equitativo de todas/os las/los ciudadanas/os, basado en el reconocimiento de su dignidad como persona humana y fin superior en sí mismo.
- 8.3.7 Accesibilidad:** La prestación del servicio de orientación y atención se desarrolla a través de diversos canales de atención según las necesidades y condiciones diferenciadas de las/los ciudadanas/os.
- 8.3.8 Visibilidad:** Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde consultar, sugerir y quejarse sea conocido por la/el ciudadana/o y el/la orientador/a del PNAEQW.
- 8.3.9 Eficacia:** La prestación del servicio de orientación y atención tiene como objetivo principal buscar la satisfacción de la necesidad de orientación e información de la/el ciudadana/o, brindando atención de calidad.
- 8.3.10 Eficiencia:** El servicio de orientación y atención se debe realizar de manera articulada e interconectada con la finalidad de optimizar su funcionamiento y el uso de recursos, orientados al logro de la satisfacción de la/el ciudadana/o.
- 8.3.11 Celeridad:** Realizar todas las acciones necesarias para la atención y solución de las solicitudes de tal manera que, se dota al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve el respeto y observancia de los plazos establecidos en el presente procedimiento y lo prescrito en la normativa correspondiente.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:25:57 -05:00

8.4 De los espacios, orientadoras/es y canales de atención

8.4.1 De los espacios

Para la prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o, el PNAEQW ha identificado tres tipos de espacios de atención:



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:22:34 -05:00

- Espacio de atención en la Sede Central.
- Espacio de atención en la Unidad Territorial.
- Espacios itinerantes, constituidos por espacios fuera de las oficinas, de acuerdo a la coyuntura que se presente.

8.4.2 De las orientadoras/es

Los responsables de prestar el servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o son:

- Orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o de la Sede Central del PNAEQW.
- Orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o de la Unidad Territorial del PNAEQW.

8.4.3 De los canales de atención

Para la prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o el PNAEQW ha dispuesto cuatro canales de atención:

8.4.3.1 Canal Presencial permanente: Consiste en la atención que se brinda a la/el ciudadana/o a través de los espacios de atención ubicados en la Sede Central, Unidades Territoriales y espacios itinerantes. El horario de atención es de 8:30 am. a 4:30 pm.

8.4.3.2 Canal Telefónico: Consiste en la recepción de las solicitudes de orientación y atención por medio de las llamadas de las/los ciudadanas/os a través de la línea de atención específica 01-2019360, durante el horario de atención de 8:30 am. a 4:30 pm.

8.4.3.3 Canal Virtual: Consiste en la recepción de las solicitudes de orientación y atención a través de los diversos canales virtuales durante las veinticuatro (24) horas y los 365 días del año, las mismas son registradas en el sistema de información y atendidas o derivadas dentro de los días hábiles y horarios establecidos según corresponda.

Las modalidades de canales virtuales son:

- a) **Aplicativo Web:** Mediante los formularios virtuales ubicados en el portal institucional del PNAEQW o en las plataformas virtuales creadas para tal fin, se reciben las consultas, sugerencias y quejas de las/los ciudadanas/os.
- b) **Correo electrónico:** Mediante la cuenta electrónica info@qw.gob.pe se recibe consultas, sugerencias, quejas u otras necesidades correspondientes de las/los ciudadanas/os.

8.4.3.4 Canal Itinerante: Consiste en la atención personalizada y exclusiva de las necesidades de información, consultas, sugerencias y quejas. La atención itinerante se brinda en un espacio de atención temporal dispuesto con las condiciones necesarias para cubrir la atención demandada de la población dentro de los horarios establecidos.

8.5 De los tipos de solicitudes de orientación e información

Las solicitudes de orientación e información se dividen en dos tipos, los cuales se detallan a continuación:

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:26:17 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:22:47 -05:00

8.5.1 Solicitud de Orientación e Información General: Es la destinada a orientar a las/los ciudadanas/os sobre el PNAEQW y el MIDIS, acerca de sus fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de la Sede Central, las distintas Unidades Territoriales, entre otros. Su atención debe ser inmediata.

La solicitud de Orientación e Información General contempla a las Consultas como tipo de atención.

El único requisito para atender una solicitud de orientación e información general, es que la/el ciudadana/o se identifique con su número de documento nacional de identidad (DNI) y/o razón social de corresponder.

8.5.2 Solicitud de Orientación e Información específica: Es la destinada a orientar a la/el ciudadana/o acerca de las consultas, sugerencias y quejas. La entrega de la citada información es diferida, debido a que por su naturaleza requiere la consulta complementaria al órgano competente en brindar lo solicitado.

Para su atención es necesario que la/el ciudadana/o brinde la siguiente información:

- a) Nombre completo o razón social.
- b) Número de Documento Nacional de Identidad (DNI), carné de extranjería (CE) o Número de Registro de Contribuyente (RUC).
- c) Número telefónico y/o correo electrónico.
- d) De no contar con el requisito c) se debe solicitar a la/el ciudadana/o proporcione su dirección domiciliaria, a fin de remitir la respuesta mediante una carta.

El PNAEQW estudia la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dicta las medidas correctivas que permitan acelerar el proceso de orientación y atención.

8.6 De los tipos de atención de las solicitudes de orientación e información

Para la prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o, el PNAEQW ha identificado los siguientes tipos de atención:

8.6.1 Consultas: Manifestaciones escritas o verbales presentadas por las/los ciudadanas/os mediante las cuales solicitan orientación ante una situación de incertidumbre o desconocimiento, relacionada con el MIDIS y el PNAEQW. Las consultas pueden ser generales o específicas.

8.6.2 Sugerencias: Manifestaciones escritas o verbales presentadas por las/los ciudadanas/os para mejorar la calidad de los servicios que brinda el PNAEQW, así como elevar el nivel de satisfacción de las/los ciudadanas/os. Se presentan en modo físico o virtual, dispuestos para tal fin.

- En modo físico a través de la hoja de sugerencias o mediante un escrito simple depositado en el buzón de sugerencias, el cual se ubica en un lugar visible y de fácil acceso en los espacios físicos de atención a las/los ciudadanas/os.
- En modo virtual a través del formulario de sugerencias que se encuentra en el portal web del PNAEQW o el aplicativo que lo reemplaza.

8.6.3 Quejas por defectos de tramitación: Manifestaciones escritas o verbales presentadas por las/los ciudadanas/os que expresan insatisfacción o disconformidad sobre los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites iniciados ante el PNAEQW.

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:26:38 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:22:57 -05:00

8.6.3. Quejas por servicio alimentario: Manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por integrantes de la comunidad educativa o por terceros, sobre las cualidades del servicio alimentario brindado por el PNAEQW y/o la gestión de las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar en las Instituciones Educativas.

El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT del PNAEQW tienen la facultad de calificar la tipología de las solicitudes de orientación e información de acuerdo al Anexo 1 del presente Procedimiento.

La atención de las denuncias y/o reclamos se rigen por las disposiciones específicas establecidas en los documentos normativos aprobados por la materia correspondiente.

8.7 Del aplicativo informático ORIENTA MIDIS

El aplicativo informático ORIENTA MIDIS es el modelo operacional del MIDIS adoptado por el PNAEQW para registrar y consignar el estado (atendido o derivado) de las solicitudes de orientación e información general y específica.

No forman parte del aplicativo informático, los asuntos que correspondan al Libro de Reclamaciones, la investigación sobre hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial, Ministerio Público o Contraloría General de la República; hechos que se encuentren en procesos disciplinarios en curso y solicitudes de acceso a la información pública, debido a que cuentan con su propio procedimiento.

8.8 Difusión de la información del PNAEQW para la orientación y atención a la/el ciudadana/o

El Módulo de Atención a la/el ciudadana/o del PNAEQW difunde los canales de atención mediante su Portal Institucional (<http://www.qaliwarma.gob.pe>) y periódico mural de la Sede Central y Unidades Territoriales, a fin de hacer de conocimiento a las/los ciudadanas/os las modalidades de atención para canalizar las consultas, sugerencias y quejas; además de transmitir por folletos, dípticos, trípticos, entre otros, información general y específica del PNAEQW.

El/la coordinador/a de Gestión Documentaria y Atención a la/el ciudadana/o coordina el contenido de los citados medios de difusión con las/los jefas/es de los órganos y los remite a la/el jefa/e de la Unidad de Comunicación e Imagen para la elaboración de su diseño final según los lineamientos del PNAEQW.

8.9 Capacitación para las/los orientadoras/es del PNAEQW

La CGDAC realiza capacitaciones dirigidas a las/los orientadoras/es del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT respecto a los siguientes temas:

- Taller denominado "Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" dirigido a todas/os las/los orientadoras/es y facilitadoras/es de la información.
- Taller sobre estrategias eficaces que ayuden a brindar un servicio de calidad a la/el ciudadana/o, dirigido a todas/os las/los orientadoras/es del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT.

8.10 Atención preferencial

Se brinda prioridad en la atención a las/los ciudadanas/os de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificatorias; así como, de acuerdo a lo prescrito en la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 20.11.2020 17:26:55 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 20.11.2020 15:23:06 -05:00

8.11 Utilización del lenguaje inclusivo

De acuerdo a la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, es rol del Estado "incorporar y promover el uso del lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documentos que se elaboren en todas las instancias y niveles de gobierno", asumido también en el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, estableciendo como objetivo estratégico fortalecer una cultura de respeto y valoración de las diferencias de género, para ello los materiales que se elaboren para la difusión de la información del programa o la difusión de los canales de atención sigue las pautas del Lineamiento del programa o la difusión de los canales de atención sigue las pautas del Lineamiento para uso del lenguaje inclusivo en el PNAEQW (LIN-006-PNAEQW-UCI).

IX. Descripción del procedimiento

9.1 De las acciones para la atención a las/los ciudadanas/os

9.1.1 Atención Presencial

9.1.1.1 Comportamiento de las/los orientadoras/es

- a) Cuida de su presentación y arreglo personal.
- b) Mantiene la limpieza y orden del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o.
- c) Las carteras y demás elementos personales son guardados fuera de la vista de las/los ciudadanas/os.
- d) Mantiene sólo lo necesario en el escritorio y evita cualquier elemento distractor que no se requiera para la ejecución de su labor.
- e) Evita consumir comidas y bebidas en el Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o.
- f) Durante la atención a las/los ciudadanas/os queda prohibido el uso de celulares para fines personales.
- g) Evita posturas de cansancio, gestos de desagrado y tono de voz que no sean adecuados.
- h) Brindar atención activamente a la/el ciudadana/o y transmitir a través de una imagen plena la seguridad que su inquietud o petición va ser recibida y atendida.
- i) Usar un buen tono de voz, vocalizar bien y hablar a un ritmo prudente.
- j) Evitar estar a la defensiva y discutir con la/el ciudadana/o. Si no le es posible, remitir el caso a un nivel superior.
- k) Atender y escuchar con calma y tranquilidad a la/el ciudadana/o que esté disgustada/o. Usar frases como "lo comprendo", "claro que sí", "disculpe".
- l) Procurar que la/el ciudadana/o salga satisfecho, buscar la mejor solución que se pueda dar.
- m) Dirigirse a la/el ciudadana/o mirándolo a los ojos.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:27:21 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:23:15 -05:00

- n) Facilita la orientación y atención de las/los ciudadanas/os en lenguaje de señas, dialectos y/o lengua nativa u originaria según corresponda.

9.1.1.2 Actuación de las/los orientadoras/es

- a) Invitar a que se acerque al módulo manifestando, "señor/a, adelante por favor".
- b) Saludar cordialmente e identificarse inmediatamente con su nombre y apellido, "Bienvenido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le saluda (nombre de el/la orientador/a) en que le podemos ayudar".
- c) Solicitar el nombre de la/el ciudadana/o y anotarlo, "Por favor me brinda sus datos para registrar su solicitud de orientación e información (nombres, apellidos, DNI, teléfono, entre otros)".
- d) Mostrar respeto, amabilidad y discreción.
- e) Los datos personales de la/el ciudadana/o son solicitados para registrarlos en el aplicativo informático "ORIENTA MIDIS". A partir de ese momento siempre tratar a la/el ciudadana/o de usted, refiriéndose hacia ellas/os como señor/a seguido del apellido.
- f) Invitar a la/el ciudadana/o que exprese la razón de su visita, preguntar ¿En qué le puedo ayudar señor/a? ¿De qué manera puedo orientarlo/a señor/a? Escuchar atentamente que la/el ciudadana/o exprese su necesidad o las razones de su visita.
- g) Identificar el tipo de solicitud de atención (consulta, sugerencia o queja).
- h) El/la orientador/a del PNAEQW se dirige a la/el ciudadana/o con las siguientes frases: "Permítanos un momento por favor, vamos a realizar las coordinaciones pertinentes para brindar atención a su solicitud de orientación e información".
- i) En caso, la/el ciudadana/o sea iletrada/o o se encuentre impedida/o de realizar por sí misma/o algunas acciones que concreten su atención, por ejemplo, el llenado de formatos, presentar un reclamo escrito, leer un documento u otras acciones similares, se debe:
- Efectuar y/o asistir con el llenado del documento de acuerdo al dictado que efectúa la/el ciudadana/o.
 - Asistir en todo momento y explicar los requisitos y/o elementos que se requieren para la atención.
 - Requerir que suscriba el documento o formato, mediante huella digital, y/o asistir a su llenado, validándose con el documento nacional de identidad.
- j) Evitar responder con preguntas.
- k) De ser el caso, disculparse ante alguna interrupción presentada.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ, Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:27:47 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA, Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:23:23 -05:00

- l) Luego que se brinde la información es necesario verificar si ha quedado clara nuestra explicación con las siguientes frases: "Tiene alguna duda con respecto a la información brindada", "Algo más en que podamos ayudarlo".
- m) En caso no pueda resolver o dar conclusión a lo solicitado por la/el ciudadana/o, informar, disculparse y solicitar de manera amable, todos los datos de contacto para concluir con la atención previa revisión o consulta interna.
- n) Ofrecer información adicional de los servicios prestados por el PNAEQW, ¿señor/a le puedo ayudar en algo más?
- o) Al terminar la orientación, despedir a la/el ciudadana/o con una sonrisa, voz cálida y agradeciendo su visita.
- p) Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo.
- q) El/la orientador/a del PNAEQW debe utilizar la frase de despedida de acuerdo a la solicitud de orientación e información registrada:
 - Solicitud de orientación e información general: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que tenga usted un buen día / una buena tarde".
 - Solicitud de orientación e información específica: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, estaré en contacto con usted, que tenga un buen día / una buena tarde".

9.1.2 Atención telefónica

9.1.2.1 Comportamiento de las/los orientadoras/es

- a) Contestar la llamada sin dejar que suene el tercer timbre.
- b) Usar un tono de voz adecuado y modulado que proyecte confianza, calidez e interés.
- c) Vocalizar, entonar y pronunciar correctamente. Mantener una fluidez verbal intermedia.
- d) Evitar utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo, o muy bajos que denoten timidez o desinterés.
- e) Justificar las pausas y/o silencios de presentarse.
- f) Evitar tutear a la/el ciudadana/o.
- g) Personalizar la llamada para dar seguridad y ayudar a generar confianza y empatía con la/el ciudadana/o.
- h) Escuchar activamente a la/el ciudadana/o.
- i) Evitar interrupciones durante la comunicación. Evitar hacer ruidos extraños.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:28:09 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:23:31 -05:00

- j) Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora e informar el medio por el cual se hará la entrega.

9.1.2.2 Actuación de las/los orientadoras/es

- a) Iniciar la conversación cordialmente e identificarse, "Bienvenido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le saluda (nombre de el/la orientador/a) en que puedo ayudarlo/a".
- b) Solicitar el nombre y apellido de la/el ciudadana/o. "Por favor me brinda sus datos para registrar su solicitud de orientación e información (nombres, apellidos, DNI, teléfono, entre otros)". Estos datos son registrados en el aplicativo informático "ORIENTA MIDIS".
- c) Preguntar ¿En qué podemos ayudarlo/a? ¿Cuál es su consulta? Escuchar atentamente que el/la interlocutor/a exprese su necesidad. Si no quedo clara la explicación de la/el ciudadana/o, puede hacer preguntas para esclarecer la consulta: ¿Cumplió con...? ¿Recibió respuesta a ...?, entre otras.
- d) Responder inmediatamente la atención o consulta de la/el ciudadana/o. Si la situación lo amerita se debe repetir la respuesta de manera más pausada con la finalidad que el mensaje sea recibido por el/la interlocutor/a.
- e) En caso de ser necesario, el/la orientador/a del PNAEQW debe dirigirse a la/el ciudadana/o con la siguiente frase: "Por favor, manténgase un momento en línea mientras procedo con la revisión de su solicitud de orientación e información". El/la orientador/a debe utilizar el botón de espera del auricular.
- f) Transferir aquellas llamadas que no se pueden atender al órgano del PNAEQW correspondiente, previa coordinación. Para ello, debe informar a la/el ciudadana/o la razón de la transferencia.
- g) Luego que se brinde la información, es necesario verificar si ha quedado clara nuestra explicación con las siguientes frases: "Tiene alguna duda con respecto a la información brindada", "Algo más en que podamos ayudar".
- h) En el caso que la solicitud de orientación e información requiera la consulta complementaria del órgano competente en brindar lo solicitado, se le informa a la/el ciudadana/o lo siguiente: "Señor/a....., por la naturaleza de su solicitud de orientación e información específica registrada con el N° XXX-XXX-20XX, es necesario realizar la consulta y/o seguimiento en el órgano competente en brindar atención a lo solicitado, por lo que me comprometo a realizar el seguimiento de su solicitud y comunicarme con usted vía telefónica de manera continua, a fin de informarle el proceso y/o estado de su solicitud de orientación e información".
- i) El/la orientador/a del PNAEQW debe utilizar la frase de despedida de acuerdo a la solicitud de orientación e información registrada.
- Solicitud de orientación e información general: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que tenga usted un buen día / una buena tarde".



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:28:34 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDAÑA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:23:40 -05:00

- Solicitud de orientación e información específica: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, estaré en contacto con usted, que tenga un buen día / una buena tarde".

9.1.3 Atención virtual

9.1.3.1 Comportamiento de las/los orientadoras/es

- a) Responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos en el Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del PNAEQW, para el trámite respectivo.
- b) Redactar correctamente los correos electrónicos a fin de que lo escrito sea entendido.
- c) Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta.
- d) Responder todos los requerimientos de la/el ciudadana/o de manera oportuna, cordial, profesional, clara y completa.

9.1.3.2 Atención de las/los orientadoras/es

- a) La prestación de este servicio es a través del correo electrónico Info@qw.gob.pe conforme a lo siguiente:
 - Saludo: "Estimado/a señor/a, muchas gracias por comunicarse con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, respecto a su (consulta, sugerencia o queja) ...". El/la orientador/a del PNAEQW brinda la respuesta de su (consulta, sugerencia o queja).
 - Despedida: "Si tuviera alguna consulta adicional, puede escribir al correo info@qw.gob.pe o llamar al teléfono 201-9360". "Saludos cordiales". Nombre y apellidos de el/la orientador/a del PNAEQW".

9.2 Procedimiento de atención de las solicitudes de orientación e información presentadas por las/los ciudadanas/os

9.2.1 Orientación y recepción de las solicitudes de orientación e información

El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT debe orientar, guiar e instruir a las/los ciudadanas/os respecto a sus solicitudes de orientación e información (general o específica) en el espacio de atención de la Sede Central, de las Unidades Territoriales o itinerante.

9.2.2 Registro de las solicitudes de orientación e información.

Las solicitudes de atención de información (general o específica) que reciben las/los orientadoras/es del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT, a través, de los espacios y canales que ha establecido el PNAEQW son registradas en el aplicativo informático.

9.2.3 Derivación y atención de las solicitudes de orientación e información.

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:28:55 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:23:48 -05:00

a) Solicitudes de orientación e información general:

El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT atienden las solicitudes de orientación e información general de manera inmediata, por el mismo canal que la/el ciudadana/o la presenta o requiera.

b) Solicitudes de orientación e información específica:

- El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT registran en el aplicativo informático la solicitud de orientación e información específica.
- El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT remite mediante correo electrónico la solicitud de orientación e información específica a el/la facilitador/a de la Sede Central o a el/la Orientador/a de la Unidad Territorial, dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores de registrada la solicitud. La entrega de la información requerida corresponde a los órganos del PNAEQW a cargo de los procesos operativos referentes al pedido de la/el ciudadana/o.
- El/la facilitador/a de la Información de la Sede Central designado por las/los jefas/es de las Unidades de la Sede Central, o el/la orientador/a de la Unidad Territorial designado por las/los jefas/es de las Unidades Territoriales, remiten mediante correo institucional la información requerida dentro de las setenta y dos (72) horas como máximo de recepción la solicitud.
- El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT mantiene comunicación fluida con las/los ciudadanas/os, con el fin de informar respecto a lo requerido en las solicitudes de orientación e información específica hasta su atención.
- Todas las solicitudes de orientación e información son atendidas por el mismo canal que ingresaron, salvo que la/el ciudadana/o establezca de su preferencia un canal específico.
- Tratándose de las solicitudes de orientación e información específica que no cuenten con datos telefónicos y correos electrónicos, se solicita un domicilio a la/el ciudadana/o, a fin de que la respuesta sea remitida a dicho lugar.

El seguimiento y atención a las solicitudes de información específica referente a la prestación del servicio alimentario se realiza a través del Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO). De requerirse información adicional por parte de los/las proveedores/as, el/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT lo tramita por medio de los canales de atención que regula el presente procedimiento.

El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT deben elaborar reportes e informes, de ser solicitado por el/la coordinador/a de Gestión Documentaria y Atención a la/el ciudadana/o, respecto a la gestión realizada, incidencias, demora en la entrega de la información por parte de el/la facilitador/a de la Información de la SC u orientadoras/es de las Unidades Territoriales, incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique la atención oportuna de las solicitudes de orientación e información; o, por la/el jefa/e de la UT respecto a las incidencias o la gestión realizada, respectivamente.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:29:26 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:23:56 -05:00

9.2.4 Plazos para la atención de las solicitudes de orientación e información

9.2.4.1 De las consultas

- La atención de consultas se resuelve, en la medida de lo posible, de manera inmediata. Las/los orientadoras/es agotan todos los recursos disponibles para obtener la información necesaria o identificar la dependencia capaz de facilitar la información, mediante coordinaciones vía telefónica. Tratándose de una consulta de resolución mediata, el plazo máximo para dar respuesta a la/el ciudadana/o no debe exceder los treinta (30) días hábiles.
- Se realiza el registro y se designa el estado de atendido o derivado según corresponda en el aplicativo informático dentro del día de recepción.

9.2.4.2 De las sugerencias

La atención de las sugerencias se brinda de manera mediata, a través de las disposiciones señaladas en el Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y que es de aplicación obligatoria por las/los servidoras/es civiles de los Programas Nacionales del MIDIS.

9.2.4.3 De las quejas

- La atención de la queja se brinda de manera mediata, debido a que el/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT realiza las siguientes actividades de acuerdo a la tipología de información por atención:
 - Quejas por defectos de tramitación
 - a) Registrar la queja en el aplicativo informático ORIENTA MIDIS e indicar a que tipología de información por atención corresponde.
 - b) Remitir mediante correo electrónico la queja a los/las facilitadores/as de los órganos del programa para la atención correspondiente de acuerdo a sus competencias.
 - c) Informar a la/el ciudadana/o el seguimiento que se viene realizando a su solicitud de orientación e información a través del canal de ingreso de la queja.
 - d) Remitir la respuesta de la queja en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles a través del canal de ingreso de la queja.
 - e) Consignar como atendidas las quejas en el aplicativo informático y en la bitácora de atención denominada SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CONSULTAS – QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LAS/LAS CIUDADANAS/OS, una vez que se informe a la/el ciudadana/o la respuesta.
 - Quejas por servicio alimentario
 - a) Registrar la queja en el aplicativo informático ORIENTA MIDIS e indicar a que tipología de información por atención corresponde.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:29:55 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:24:04 -05:00

- b) Remitir mediante correo electrónico la queja a la/el especialista en verificación de denuncias, quejas y reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo para la atención correspondiente.

En el caso que la queja corresponda a una consulta, la/el especialista en verificación de denuncias, quejas y reclamos lo deriva a través de correo electrónico a la Unidad Territorial correspondiente para su atención.

Si la queja corresponde a la clasificación de la tipología establecida en el Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW, se brinda atención de acuerdo a las disposiciones de dicho documento normativo.

- c) La UT que brinda atención a la queja debe informar el cierre de la misma al Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o que recepciona la queja.
- d) El/la Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o que registra la queja debe informar a la/el ciudadana/o el seguimiento que se viene realizando a su solicitud de orientación e información a través del canal de ingreso de la queja.
- e) El/la Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o que registra la queja debe remitir la respuesta en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles a través del canal de ingreso de la queja.

En caso se requiera un plazo mayor a lo establecido para la atención de la queja, se realiza las disposiciones establecidas en el Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW.

- f) Consignar como atendidas las quejas en el aplicativo informático y en la bitácora de atención denominada SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CONSULTAS – QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LAS/LOS CIUDADANAS/OS, una vez que se informe a la/el ciudadana/o la respuesta.

X. Anexos

Anexo 1: Cuadro de tipos de atenciones de las solicitudes de orientación e información y motivos.

Anexo 2: Cuadro de control de cambios.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:30:16 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:24:12 -05:00

ANEXO 1

CUADRO DE TIPOS DE ATENCIONES DE LAS SOLICITUDES DE ORIENTACION E INFORMACION Y MOTIVO

TIPOS DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA DE INFORMACIÓN POR ATENCIÓN	MOTIVOS
SOLICITUD DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL	CONSULTAS	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	FINALIDAD Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA
			DATOS DE CONTACTO DEL PERSONAL DEL PNAEQW
			DATOS DE CONTACTO DEL COMITÉ DE COMPRAS
			CONSULTAS SOBRE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS QUE SON USUARIAS DEL PNAEQW
			REQUISITOS PARA QUE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS SEAN USUARIAS DEL PROGRAMA
			REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE CERTIFICADO O CONSTANCIA DE TRABAJO
			REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
			VERIFICACIONES LABORALES DEL PERSONAL DEL PNAEQW
			REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS DENUNCIAS SOBRE PRESUNTAS ACTUACIONES IRREGULARES COMETIDAS POR FUNCIONARIAS/OS O SERVIDORES/AS PÚBLICOS/AS DEL PNAEQW
			INFORMA SOBRE LOS CANALES QUE SE UTILIZAN PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS
			INFROMACIÓN SOBRE LA FORMA DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS
			OTROS
			CONSULTAS
	DATOS DE CONTACTO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS		
	OTROS		
	INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS CAS	INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE REGISTRO DE POSTULACIÓN A CONVOCATORIAS EN LA PÁGINA WEB	
		INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO A UNA CONVOCATORIA CAS	
		OTROS	
	INFORMACIÓN DE PROCESO DE COMPRA	INFORMACIÓN SOBRE EL MANUAL DE COMPRAS	
		INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE COMPRAS	
OTROS			
CONSULTAS	INFORMACIÓN GENERAL SOBRE COMITÉ DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	
		INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR POR INSTITUCIÓN EDUCATIVA	
CONSULTAS	PROCESO DE SELECCIÓN	INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE APELACIONES A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN	
		OTRAS CONSULTAS	
SOLICITUD DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ESPECÍFICA	CONSULTAS	ESTADO DE SOLICITUD DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS REQUIRIENDO SER CONSIDERADAS USUARIAS DEL PNAEQW	
		ESTADO DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TRABAJO	

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:30:40 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:24:22 -05:00

TIPOS DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA DE INFORMACIÓN POR ATENCIÓN	MOTIVOS
			ESTADO DE SOLICITUD DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS REQUIRIENDO AMPLIACIÓN DE COBERTURA
			ESTADO DE SOLICITUDES SOBRE EXPEDIENTE DE PAGO DE PROVEEDORES DEL SERVICIO ALIMENTARIO
			ESTADO DE SOLICITUDES SOBRE EXPEDIENTE DE PAGO DE PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS
			ESTADO DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA
			SEGUIMIENTO DE OTROS TRÁMITES (CITAS, ENTREVISTAS)
			SEGUIMIENTO DEL ESTADO SITUACIONAL DEL RECLAMO
			OTROS
	SUGERENCIAS	CONVOCATORIAS CAS	SUGERENCIAS SOBRE LOS PERFILES PROFESIONALES DE LOS PUESTOS CAS CONVOCADOS
		PROCESO DE COMPRAS	SUGERENCIAS PARA EL MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS
		OTRAS SUGERENCIAS	OTRAS SUGERENCIAS
	QUEJAS	DEFECTOS DE TRAMITACIÓN	INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA
			INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO DE PROVEEDOR DE OTROS BIENES Y/O SERVICIOS
			INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO POR RECONOCIMIENTO DE DEUDA
			INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO POR VACACIONES TRUNCAS
			INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO DE PROVEEDOR DEL SERVICIO ALIMENTARIO
			OTROS
SERVICIO ALIMENTARIO		CONSULTAS	
		TIPOLOGÍA DE ACUERDO AL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA	



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:31:01 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:24:32 -05:00

ANEXO 2

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NUMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
1		PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA/EL CIUDADANA/O DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR WALI WARMA	Se adecuó redacción conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCL, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.
1		INDICE I. OBJETIVO II. ALCANCE III. BASE NORMATIVA IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA V. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS VI. ABREVIATURAS Y SIGLAS VII. RESPONSABILIDADES VIII. DISPOSICIONES GENERALES IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO X. ANEXOS	Se adecuó de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva N° 034-PNAEQW-UUPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019.
1	I	Finalidad	Directiva N° 034-PNAEQW-UUPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019.
	II	I. Objetivo Describir los aspectos procedimentales y funcionales que involucra la orientación y atención de las solicitudes de información en los Módulos de Atención a las/los ciudadanas/os del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	Se actualizó el numeral y se mejoró redacción.
1	III	II. Alcance Las disposiciones del presente procedimiento son de cumplimiento obligatorio para los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma involucrados en su ejecución.	Se actualizó el numeral y se mejoró redacción
1	IV	III. Base Normativa Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Resolución Ministerial N°285-217-MIDIS, que aprueba el "Manual para la orientación y atención a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas sociales adscritos". Resolución Ministerial N°283-2017-MIDIS, que aprueba el "Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma". Resolución de Dirección Ejecutiva N°139-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la "Directiva que regula el procedimiento para el trámite, seguimiento y control de los asuntos arbitrales, procesales y administrativos a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma". Resolución Ministerial N°047-2019, que aprueba el "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus programas sociales adscritos". Resolución Ministerial N°0154-2020, que aprueba el "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".	Se actualizó el numeral, nombre del numeral. Se actualizó la normativa de acuerdo a sus modificaciones y se insertó otras que tienen incidencia en el procedimiento de orientación y atención a la/el ciudadana/o del PNAEQW.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:31:25 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:24:42 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE, que aprueba el "Lineamiento para el uso del Lenguaje Inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma"	
		Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el PRT-044-PNAEQW-USME, "Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".	
1		<p>IV. Documentos de referencia</p> <p>4.1 PRT-044-PNAEQW-USME, Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p> <p>4.2 LIN-006-PNAEQW-UCI, Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p>	Se incluyó de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019.
1		<p>V. Definición de términos</p> <p>Para efectos del presente procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:</p> <p>5.1. Bitácora de atención: Hoja de cálculo excel que es utilizada por el/la orientador/a para registrar y controlar las solicitudes de orientación e información que son atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Contiene los siguientes datos: nombre, correo y teléfono de las/los ciudadanas/os que requieren el servicio de orientación y atención, tipo de solicitud presentada, fecha de ingreso de la solicitud, fecha en la que se da respuesta a la solicitud, nombre del órgano a la que fue derivada la solicitud para su atención y las observaciones que sean necesarias.</p> <p>5.2. Canales de atención: Medios o puntos de acceso a través de los cuales las/los ciudadanas/os presentan sus solicitudes de orientación y atención en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Los canales de atención son presencial, telefónico, virtual e itinerante.</p> <p>5.3. Ciudadana/o: Persona que actúa en nombre propio o en virtud de representación, que tiene como uno de sus derechos recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite, consulta o requerir algún servicio al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Para efectos del presente procedimiento, el término ciudadana/o engloba, según corresponda, a una/un administrada/o y/o a un/una proveedor/a.</p> <p>5.4. Denuncias: Manifestaciones escritas o verbales del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana que, formalizan la comunicación, de manera presencial, telefónica o virtual, de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; su trámite es gratuito.</p> <p>5.5. Espacios de orientación: Lugares físicos donde de manera permanente o itinerante se brinda el servicio de orientación y atención a las/los ciudadanas/os. Los espacios de orientación permanente se ubican en la Sede Central y Unidades Territoriales del PNAEQW, mientras que, los espacios itinerantes están constituidos por espacios fuera de las oficinas, de acuerdo a la coyuntura que se presente.</p> <p>5.6. Facilitador/a de la Información: Es el/la servidor/a civil designado por la/el jefa/e y el/la coordinador/a de los Organos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que cumple la función de entregar la información requerida por el/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o para brindar atención a las solicitudes de orientación e información.</p> <p>5.7. Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la Sede Central: Es el/la servidor/a civil de la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención a la/el Ciudadana/o que brinda el servicio de atención a</p>	Se actualizó de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:31:49 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:24:51 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>las solicitudes de orientación e información en la Sede Central.</p> <p>5.8. Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de las Unidades Territoriales: El/la servidor/a civil que ha sido designado/a por la/el jefa/e de la Unidad de Territorial que brinda el servicio de atención a las solicitudes de orientación e información en la Unidad Territorial.</p> <p>5.9. Orienta MIDIS: Es un sistema integrado por el conjunto de normas, procesos, procedimientos, herramientas, recursos, personal y actores que interactúan entre sí; teniendo como base la interoperabilidad, articulación, estandarización y sistematización del servicio de orientación a la/el ciudadana/o. Constituyen sus objetivos centrales:</p> <p>a) Prestar el servicio de orientación a las/los ciudadanas/os, brindando información clara, completa, oportuna, precisa, de forma respetuosa y adecuada a las características de las/los ciudadanas/os que solicitan orientación sobre los servicios y prestaciones que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p> <p>b) Retroalimentar, con la información obtenida, al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la gestión y mejora continua de los servicios y prestaciones brindadas por este.</p> <p>5.10. Reclamos: Manifestaciones escritas o verbales que representan un mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual expresan su insatisfacción o disconformidad ante la atención brindada por las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. El reclamo puede versar sobre: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros.</p> <p>5.11. Servidor/a civil: Se considera como tal a toda aquella persona vinculada laboralmente con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, bajo el régimen especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057 así como por el régimen laboral de los Gerentes Públicos regulado por el Decreto Legislativo N° 1024, normas reglamentarias, complementarias y anexas.</p> <p>5.12. Situación de emergencia: Es aquel estado de daños sobre la vida, el patrimonio y medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana, previamente declarado por el Gobierno Nacional o el ente rector correspondiente, que altera el normal desenvolvimiento de las actividades de la zona afectada, y se configura entre otros, por los siguientes supuestos: i) Acontecimientos catastróficos, de carácter extraordinario, ocasionados por la naturaleza o por la acción u omisión del obrar humano que generan daños afectando a determinada población; ii) Situaciones que afectan la defensa o seguridad nacional dirigidas a enfrentar agresiones de orden interno o externo que menoscaban la consecución de los fines del Estado; iii) Situaciones que supongan grave peligro, en las que la posibilidad debidamente comprobada que cualquiera de los acontecimientos o situaciones anteriores ocurra de manera inminente y iv) Emergencias sanitarias; declaradas por el ente rector del sistema nacional de salud conforme a la ley de la materia.</p>	
	1	<p>VI. Abreviaturas y siglas</p> <p>CGDAC: Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</p> <p>MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p> <p>PNAEQW: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</p> <p>SC: Sede Central</p> <p>UCI: Unidad de Comunicación e Imagen</p>	<p>Se incluyó de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019.</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:32:18 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:25:03 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		UPPM: Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización UT: Unidad Territorial	
1	5.6	VII. Responsabilidades 7.1 Las/los jefas/es, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente procedimiento.	Se adecuó de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019.
1		8.1 De los derechos y deberes de las/los ciudadanas/os Para brindar un mejor servicio de orientación y atención se reconoce los siguientes derechos y deberes de las/los ciudadanas/os. 8.1.1 Derechos de las/los ciudadanas/os: a) Ser atendidos con respeto, igualdad y dignidad. b) Ser asistidos en el proceso de presentación de solicitudes o inicio de trámites. c) Conocer el estado de la solicitud presentada o trámite iniciado. d) Obtener respuesta oportuna y eficaz de la solicitud o trámite en el plazo señalado. e) Recibir atención especial y preferente según las características expuestas en la Constitución Política y la normativa pertinente. f) Exigir la confidencialidad de la información que presenta de acuerdo a la normativa pertinente. g) Conocer la identidad de las/los servidoras/es civiles que atienden sus solicitudes de orientación e información. h) Exigir un servicio de calidad a las/los orientadoras/es de acuerdo a la normativa vigente. 8.1.2 Deberes de las/los ciudadanas/os: a) Actuar de buena fe. b) Tratar respetuosamente al personal bajo cualquier modalidad de contratación del PNAEQW. c) Cuidar las instalaciones y equipos destinados para su servicio, comodidad y bienestar.	Se actualizó de acuerdo a la Manual N° 004-2017-MIDIS, Manual para la orientación y atención a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas sociales adscritos, aprobada mediante RDE N° D000285-2017-MIDIS de fecha 20 de diciembre de 2017.
1		8.2 De la orientación y atención de la/el ciudadana/o ante una situación de Estado de Emergencia Ante la eventualidad de situaciones de un estado de emergencia en todo el territorio nacional o en parte, el empleo de todos o algunos de los canales de atención y el cumplimiento de las responsabilidades de las/los orientadoras/es del servicio de orientación y atención a las/los ciudadanas/os en el PNAEQW, debe adecuarse a las medidas normativas dictadas para contrarrestar tales situaciones.	Se incluyó para la adecuación ante una situación de Estado de Emergencia
1	5.1	8.3 De los criterios del procedimiento La prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o se rige por los siguientes criterios: 8.3.1 Orientación y Atención de la/el ciudadana/o: Permite el diseño de procesos y la definición de productos, servicios y resultados en función de la necesidad de este. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno, con una preocupación permanente por entender y responder las necesidades de las/los ciudadanas/os. 8.3.2 Estandarización: Utilizar materiales, imágenes y presentaciones uniformes en cada uno de los espacios	Se actualizó el numeral y se mejoró redacción conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ, Kattia Natali FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:32:49 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:25:13 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>de orientación en el PNAEQW.</p> <p>8.3.3 Respeto: Implica buena actitud y disposición para escuchar, atender y resolver las solicitudes de orientación y atención de las/los ciudadanas/os con respeto a los principios de igualdad, no discriminación y trato digno.</p> <p>8.3.4 Calidad: Cultivar valores, buenas prácticas y buenos hábitos en el actuar diario con las/los ciudadanas/os, generando confianza y satisfacción.</p> <p>8.3.5 Igualdad y No Discriminación: La prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o, en cualquiera de sus espacios y a través de sus canales de atención, debe garantizar el otorgamiento del servicio en las mismas condiciones y oportunidades; ello supone la adecuación del servicio a sus necesidades, teniendo en consideración la superación de las barreras económicas, lingüísticas, culturales y de cualquier otra índole para el ejercicio de su derecho a participar y ejercer vigilancia.</p> <p>8.3.6 Trato digno: La prestación del servicio de orientación y atención garantiza el respeto y trato equitativo de todas/os las/los ciudadanas/os, basado en el reconocimiento de su dignidad como persona humana y fin superior en sí mismo.</p> <p>8.3.7 Accesibilidad: La prestación del servicio de orientación y atención se desarrolla a través de diversos canales de atención según las necesidades y condiciones diferenciadas de las/los ciudadanas/os.</p> <p>8.3.8 Visibilidad: Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde consultar, sugerir y quejarse sea conocido por la/el ciudadana/o y el/la orientador/a del PNAEQW.</p> <p>8.3.9 Eficacia: La prestación del servicio de orientación y atención tiene como objetivo principal buscar la satisfacción de la necesidad de orientación e información de la/el ciudadana/o, brindando atención de calidad.</p> <p>8.3.10 Eficiencia: El servicio de orientación y atención se debe realizar de manera articulada e interconectada con la finalidad de optimizar su funcionamiento y el uso de recursos, orientados al logro de la satisfacción de la/el ciudadana/o.</p> <p>8.3.11 Celeridad: Realizar todas las acciones necesarias para la atención y solución de las solicitudes de tal manera que, se dota al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve el respeto y observancia de los plazos establecidos en el presente procedimiento y lo prescrito en la normativa correspondiente.</p>	
	1	<p>5.2</p> <p>8.4 De los espacios, orientadoras/es y canales de atención</p> <p>8.4.1 De los espacios</p> <p>Para la prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o, el PNAEQW ha identificado tres tipos de espacios de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio de atención en la Sede Central. • Espacio de atención en la Unidad Territorial. • Espacios itinerantes, constituidos por espacios fuera de las oficinas, de acuerdo a la coyuntura que se presente. <p>8.4.2 De las orientadoras/es</p> <p>Los responsables de prestar el servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o de la Sede Central del PNAEQW. • Orientador/a de la Unidad Territorial del PNAEQW. 	<p>Se actualizó y mejoró la distribución, redacción e incluyó el uso del lenguaje inclusivo conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.</p>

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:33:15 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:25:23 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>El/la coordinador/a de Gestión Documentaria y Atención a la/el ciudadana/o, las/ los jefas/jefes de la Sede Central y las/los jefas/es de las Unidades Territoriales velan por el cumplimiento de la entrega de la información o atención requerida en la solicitud de orientación e información específica, dentro de los plazos establecidos en el Procedimiento. Además, las/los jefas/es de las Unidades Territoriales vigilan el cumplimiento del registro y consignación de atendido o derivado de las solicitudes de orientación e información (general o específica) en el aplicativo informático.</p> <p>8.4.3 De los canales de atención</p> <p>Para la prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o el PNAEQW ha dispuesto cuatro canales de atención:</p> <p>8.4.3.1 Canal Presencial permanente: Consiste en la atención que se brinda a la/el ciudadana/o a través de los espacios de atención ubicados en la Sede Central, Unidades Territoriales y espacios itinerantes. . El horario de atención es de 8:30 am. a 4:30 pm.</p> <p>8.4.3.2 Canal Telefónico: Consiste en la recepción de las solicitudes de orientación y atención por medio de las llamadas de las/los ciudadanas/os a través de la línea de atención específica 01-2019360, durante el horario de atención de 8:30 am. a 4:30 pm.</p> <p>8.4.3.3 Canal Virtual: Consiste en la recepción de las solicitudes de orientación y atención a través de los diversos canales virtuales durante las veinticuatro (24) horas y los 365 días del año, las mismas son registradas en el sistema de información y atendidas o derivadas dentro de los días hábiles según corresponda.</p> <p>Las modalidades de canales virtuales son:</p> <p>a) Aplicativos Web: Mediante los formularios en línea o aplicaciones se reciben las consultas, sugerencias y quejas de las/los ciudadanas/os.</p> <p>b) Correo electrónico: Mediante la cuenta electrónica info@qw.gob.pe se recibe consultas, sugerencias, quejas u otras necesidades correspondientes de las/los ciudadanas/os.</p> <p>8.4.3.4 Canal Itinerante: Consiste en la atención personalizada y exclusiva de las necesidades de información, consultas, sugerencias y quejas por la insatisfacción o disconformidad sobre los defectos de tramitación. La atención itinerante se brinda en un espacio de atención temporal dispuesto con las condiciones necesarias para cubrir la atención demandada de la población dentro de los horarios establecidos.</p>	
1	5.3	<p>8.5 De los tipos de solicitudes de orientación e información</p> <p>Las solicitudes de orientación e información se dividen en dos tipos, los cuales se detallan a continuación:</p> <p>8.5.1 Solicitud de Orientación e Información General: Es la destinada a orientar a las/los ciudadanas/os sobre el PNAEQW y el MIDIS, acerca de sus fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de la Sede Central, las distintas Unidades Territoriales, entre otros. Su atención debe ser inmediata.</p> <p>La solicitud de Orientación e Información General contempla a las Consultas como tipo de atención.</p> <p>El único requisito para atender una solicitud de orientación e información general, es que la/el ciudadana/o se identifique con su número de documento nacional de identidad (DNI) y/o razón social de corresponder.</p> <p>8.5.2 Solicitud de Orientación e Información específica: Es la destinada a orientar a la/el ciudadana/o acerca de las consultas, sugerencias y</p>	<p>Se actualizó y mejoró la distribución y redacción de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019. Se incluyó el uso del lenguaje inclusivo conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:33:44 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:25:39 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>quejas por la insatisfacción o disconformidad sobre los defectos de tramitación. La entrega de la citada información es diferida, debido a que por su naturaleza requiere la consulta complementaria al órgano competente en brindar lo solicitado.</p> <p>Para su atención es necesario que la/el ciudadana/o brinde la siguiente información:</p> <p>a) Nombre completo o razón social. b) Número de Documento Nacional de Identidad (DNI), carné de extranjería (CE) o Número de Registro de Contribuyente (RUC). c) Número telefónico y/o correo electrónico. d) De no contar con el requisito c) se debe solicitar a la/el ciudadana/o proporcione su dirección domiciliaria, a fin de remitir la respuesta mediante una carta.</p> <p>El PNAEQW estudia la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dicta las medidas correctivas que permitan acelerar el proceso de orientación y atención.</p>	
1	5.4	<p>8.6 De los tipos de atención de las solicitudes de orientación e información</p> <p>Para la prestación del servicio de orientación y atención a la/el ciudadana/o, el PNAEQW ha identificado los siguientes tipos de atención:</p> <p>8.6.1 Consultas: Manifestaciones escritas o verbales de las/los ciudadanas/os mediante las cuales solicitan orientación ante una situación de incertidumbre o desconocimiento, relacionada con el MIDIS y el PNAEQW. Las consultas pueden ser generales o específicas.</p> <p>8.6.2 Sugerencias: Manifestaciones escritas o verbales presentadas para mejorar la calidad de los servicios que brinda el PNAEQW, así como elevar el nivel de satisfacción de las/los ciudadanas/os. Se presentan en modo físico o virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En modo físico a través de la hoja de sugerencias o mediante un escrito simple depositado en el buzón de sugerencias, el cual se ubica en un lugar visible y de fácil acceso en los espacios físicos de atención a las/los ciudadanas/os. - En modo virtual a través del formulario de sugerencias que se encuentra en el portal web del PNAEQW. <p>La sugerencia física o virtual contiene como mínimo los datos del órgano, procedimiento o trámite al cual va dirigida y la descripción propia de la sugerencia.</p> <p>8.6.3 Quejas: Manifestaciones escritas o verbales de las/los ciudadanas/os que expresan insatisfacción o disconformidad sobre los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites iniciados ante el PNAEQW.</p> <p>El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o de la Sede Central y de la Unidad Territorial del PNAEQW tienen la facultad de calificar la tipología de las solicitudes de orientación e información de acuerdo al Anexo 1 del presente Procedimiento.</p> <p>La atención de las denuncias y/o reclamos se rigen por las disposiciones específicas establecidas en los documentos normativos correspondiente.</p>	<p>Se actualizó y mejoró la distribución y redacción de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019. Se incluyó el uso del lenguaje inclusivo conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.</p>
1	5.5	<p>8.7 Del aplicativo informático ORIENTA MIDIS</p> <p>El aplicativo informático ORIENTA MIDIS es el modelo operacional del MIDIS adoptado por el PNAEQW para registrar y consignar el estado (atendido o derivado) de las solicitudes de orientación e información general y específica.</p> <p>No forman parte del aplicativo informático, los asuntos que correspondan al Libro de Reclamaciones, la investigación sobre hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial,</p>	<p>Se actualizó numeral y se mejoró redacción considerando el verdadero uso del aplicativo informático ORIENTA MIDIS</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVICA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 20.11.2020 17:34:31 -05'00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 20.11.2020 15:25:47 -05'00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		Ministerio Público o Contraloría General de la República; hechos que se encuentren en procesos disciplinarios en curso y solicitudes de acceso a la información pública, debido a que cuentan con su propio procedimiento.	
1	5.7	<p>8.8 Difusión de la información del PNAEQW para la orientación y atención a la/el ciudadana/o</p> <p>El Módulo de Atención a la/el ciudadana/o del PNAEQW difunde los canales de atención mediante su Portal Institucional (http://www.qaliwarma.gob.pe) y periódico mural de la Sede Central y Unidades Territoriales, a fin de hacer de conocimiento a las/los ciudadanas/os las modalidades de atención para canalizar las consultas, sugerencias y quejas; además de transmitir por folletos, dípticos, trípticos, entre otros, información general y específica del PNAEQW.</p> <p>El/la coordinador/a de Gestión Documentaria y Atención a la/el ciudadana/o coordina el contenido de los citados medios de difusión con las/los jefas/es de los órganos y los remite a la/el jefa/e de la Unidad de Comunicación e Imagen para la elaboración de su diseño final según los lineamientos del PNAEQW.</p>	<p>Se actualizó y mejoró el numeral y redacción de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019. Se incluyó el uso del lenguaje inclusivo conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.</p>
1	5.8	<p>8.9 Capacitación para las/los orientadoras/es del PNAEQW</p> <p>La CGDAC como encargada del área capacita a las/los orientadoras/es del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o siguiendo los siguientes temas:</p> <p>a) Taller denominado "Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" dirigido a todas/os las/los orientadoras/es y facilitadoras/es de la información.</p> <p>b) Taller sobre estrategias eficaces que ayuden a brindar un servicio de calidad a la/el ciudadana/o, dirigido a todas/os las/los orientadoras/es del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de las Unidades Territoriales.</p>	<p>Se actualizó y mejoró la distribución y redacción de acuerdo a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW, de fecha 04 de octubre de 2019. Se incluyó el uso del lenguaje inclusivo conforme a los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE del 24 de junio de 2020.</p>
1	5.9	<p>8.10 Atención preferencial</p> <p>Se brinda prioridad en la atención a las/los ciudadanas/os de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificatorias; así como, de acuerdo a lo prescrito en la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</p>	<p>Se actualizó el numeral y se incluyó la normativa referente a las personas con discapacidad</p>
1	5.10	<p>8.11 Utilización del lenguaje inclusivo</p> <p>De acuerdo a la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, es rol del Estado "incorporar y promover el uso del lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documentos que se elaboren en todas las instancias y niveles de gobierno", asumido también en el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, estableciendo como objetivo estratégico fortalecer una cultura de respeto y valoración de las diferencias de género, para ello los materiales que se elaboren para la difusión de la información del programa o la difusión de los canales de atención sigue las pautas del Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el PNAEQW (LIN-006-PNAEQW-UCI).</p>	<p>Se actualizó el numeral y se incluyó el documento normativo sobre el uso del lenguaje inclusivo</p>
1	VI	<p>IX. Descripción del procedimiento</p> <p>9.1 De las acciones para la atención a las/los ciudadanas/os</p> <p>9.1.1 Atención Presencial</p> <p>9.1.1.1 Comportamiento de las/los orientadoras/es</p> <p>a) Cuida de su presentación y arreglo personal.</p> <p>b) Mantiene la limpieza y orden del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o.</p>	<p>Se unificó lo establecido en el Protocolo de orientación y atención al usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobado por resolución de Dirección Ejecutiva N°131-2016-MIDIS/PNAEQW de fecha 10 de marzo de 2016.</p> <p>Se adecuó estructura, numeración y redacción de acuerdo a Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW y los Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, LIN-006-</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:35:01 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:25:56 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>c) Las carteras y demás elementos personales son guardados fuera de la vista de las/los ciudadanas/os.</p> <p>d) Mantiene sólo lo necesario en el escritorio y evita cualquier elemento distractor que no se requiera para la ejecución de su labor.</p> <p>e) Evita consumir comidas y bebidas en el Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o.</p> <p>f) Durante la atención a las/los ciudadanas/os queda prohibido el uso de celulares para fines personales.</p> <p>g) Evita posturas de cansancio, gestos de desagrado y tono de voz que no sean adecuados.</p> <p>h) Brindar atención activamente a la/el ciudadana/o y transmitir a través de una imagen plena la seguridad que su inquietud o petición va ser recibida y atendida.</p> <p>i) Usar un buen tono de voz, vocalizar bien y hablar a un ritmo prudente.</p> <p>j) Evitar estar a la defensiva y discutir con la/el ciudadana/o. Si no le es posible, remitir el caso a un nivel superior.</p> <p>k) Atender y escuchar con calma y tranquilidad a la/el ciudadana/o que esté disgustada/o. Usar frases como "lo comprendo", "claro que sí", "disculpe".</p> <p>l) Procurar que la/el ciudadana/o salga satisfecho, buscar la mejor solución que se pueda dar.</p> <p>m) Dirigirse a la/el ciudadana/o mirándolo a los ojos.</p> <p>n) Facilita la orientación y atención de las/los ciudadanas/os en lenguaje de señas, dialectos y otros idiomas según corresponda.</p> <p>9.1.1.2 Actuación de las/los orientadoras/es</p> <p>a) Invitar a que se acerque al módulo manifestando, "señor/a, adelante por favor".</p> <p>b) Saludar cordialmente e identificarse inmediatamente con su nombre y apellido, "Bienvenido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le saluda (nombre de el/la orientador/a) en que le podemos ayudar".</p> <p>c) Solicitar el nombre de la/el ciudadana/o y anotarlo, "Por favor me brinda sus datos para registrar su solicitud de orientación e información (nombres, apellidos, DNI, teléfono, entre otros)".</p> <p>d) Mostrar respeto, amabilidad y discreción.</p> <p>e) Los datos personales de la/el ciudadana/o son solicitados para registrarlos en el aplicativo informático "ORIENTA MIDIS". A partir de ese momento siempre tratar a la/el ciudadana/o de usted, refiriéndose hacia ellas/os como señor/a seguido del apellido.</p> <p>f) Invitar a la/el ciudadana/o que exprese la razón de su visita, preguntar ¿En qué le puedo ayudar señor/a? ¿De qué manera puedo orientarlo/a señor/a? Escuchar atentamente que la/el ciudadana/o exprese su necesidad o las razones de su visita.</p> <p>g) Identificar el tipo de solicitud de atención (consulta, sugerencia o queja).</p> <p>h) El/la orientador/a del PNAEQW se dirige a la/el ciudadana/o con las siguientes frases: "Permítanos un momento por favor, vamos a realizar las coordinaciones pertinentes para brindar atención a su solicitud de orientación e información".</p> <p>i) En caso, la/el ciudadana/o sea iletrada/o ó se encuentre impedida/o de realizar por sí misma/o algunas acciones que concreten su atención, por ejemplo, el</p>	<p>PNAEQW-UCI, aprobado por 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000194-2020-MIDIS-PNAEQW-DE.</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:35:48 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:26:06 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>llenado de formatos, presentar un reclamo escrito, leer un documento u otras acciones similares, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar y/o asistir con el llenado del documento de acuerdo al dictado que efectúa la/el ciudadana/o. • Asistir en todo momento y explicar los requisitos y/o elementos que se requieren para la atención. • Requerir que suscriba el documento o formato, mediante huella digital, y/o asistir a su llenado, validándose con el documento nacional de identidad. <p>j) Evitar responder con preguntas.</p> <p>k) De ser el caso, disculparse ante alguna interrupción presentada.</p> <p>l) Luego que se brinde la información es necesario verificar si ha quedado clara nuestra explicación con las siguientes frases: "Tiene alguna duda con respecto a la información brindada" , "Algo más en que podamos ayudarlo".</p> <p>m) En caso no pueda resolver o dar conclusión a lo solicitado por la/el ciudadana/o, informar, disculparse y solicitar de manera amable, todos los datos de contacto para concluir con la atención previa revisión o consulta interna.</p> <p>n) Ofrecer información adicional de los servicios prestados por el PNAEQW, ¿señor/a le puedo ayudar en algo más?</p> <p>o) Al terminar la orientación, despedir a la/el ciudadana/o con una sonrisa, voz cálida y agradeciendo su visita.</p> <p>p) Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo.</p> <p>q) El/la orientador/a del PNAEQW debe utilizar la frase de despedida de acuerdo a la solicitud de orientación e información registrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de orientación e información general: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que tenga usted un buen día / una buena tarde". • Solicitud de orientación e información específica: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, estaré en contacto con usted, que tenga un buen día / una buena tarde". <p>9.1.2 Atención telefónica</p> <p>9.1.2.1 Comportamiento de las/los orientadoras/es</p> <p>a) Contestar la llamada sin dejar que suene el tercer timbre.</p> <p>b) Usar un tono de voz adecuado y modulado que proyecte confianza, calidez e interés.</p> <p>c) Vocalizar, entonar y pronunciar correctamente. Mantener una fluidez verbal intermedia.</p> <p>d) Evitar utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo, o muy bajos que denoten timidez o desinterés.</p> <p>e) Justificar las pausas y/o silencios de presentarse.</p> <p>f) Evitar tutear a la/el ciudadana/o.</p> <p>g) Personalizar la llamada para dar seguridad y ayudar a generar confianza y empatía con la/el ciudadana/o.</p> <p>h) Escuchar activamente a la/el ciudadana/o.</p> <p>i) Evitar interrupciones durante la comunicación. Evitar hacer ruidos extraños.</p>	

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:36:36 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:53:53 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>i) Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora e informar el medio por el cual se hará la entrega.</p> <p>9.1.2.2 Actuación de las/los orientadoras/es</p> <p>a) Iniciar la conversación cordialmente e identificarse, "Bienvenido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le saluda (nombre de el/la orientador/a) en que puedo ayudarlo/a".</p> <p>b) Solicitar el nombre y apellido de la/el ciudadana/o. "Por favor me brinda sus datos para registrar su solicitud de orientación e información (nombres, apellidos, DNI, teléfono, entre otros)". Estos datos son registrados en el aplicativo informático "ORIENTA MIDIS".</p> <p>c) Preguntar ¿En qué podemos ayudarlo/a? ¿Cuál es su consulta? Escuchar atentamente que el/la interlocutor/a exprese su necesidad. Si no quedo clara la explicación de la/el ciudadana/o, puede hacer preguntas para esclarecer la consulta: ¿Cumplió con...? ¿Recibió respuesta a ...?, entre otras.</p> <p>d) Responder inmediatamente la atención o consulta de la/el ciudadana/o. Si la situación lo amerita se debe repetir la respuesta de manera más pausada con la finalidad que el mensaje sea recibido por el/la interlocutor/a.</p> <p>e) En caso de ser necesario, el/la orientador/a del PNAEQW debe dirigirse a la/el ciudadana/o con la siguiente frase: "Por favor, manténgase un momento en línea mientras procedo con la revisión de su solicitud de orientación e información". El/la orientador/a debe utilizar el botón de espera del auricular.</p> <p>f) Transferir aquellas llamadas que no se pueden atender al órgano del PNAEQW correspondiente, previa coordinación. Para ello, debe informar a la/el ciudadana/o la razón de la transferencia.</p> <p>g) Luego que se brinde la información, es necesario verificar si ha quedado clara nuestra explicación con las siguientes frases: "Tiene alguna duda con respecto a la información brindada", "Algo más en que podamos ayudar".</p> <p>h) En el caso que la solicitud de orientación e información requiera la consulta complementaria del órgano competente en brindar lo solicitado, se le informa a la/el ciudadana/o lo siguiente: "Señor/a....., por la naturaleza de su solicitud de orientación e información específica registrada con el N° XXX-XXX-20XX, es necesario realizar la consulta y/o seguimiento en el órgano competente en brindar atención a lo solicitado, por lo que me comprometo a realizar el seguimiento de su solicitud y comunicarme con usted vía telefónica de manera continua, a fin de informarle el proceso y/o estado de su solicitud de orientación e información".</p> <p>i) El/la orientador/a del PNAEQW debe utilizar la frase de despedida de acuerdo a la solicitud de orientación e información registrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de orientación e información general: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que tenga usted un buen día / una buena tarde". • Solicitud de orientación e información específica: "Gracias por visitar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, estaré en contacto con usted, que tenga un buen día / una buena tarde". <p>9.1.3 Atención virtual</p> <p>9.1.3.1 Comportamiento de las/los orientadoras/es</p> <p>a) Responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos en el Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del PNAEQW, para el</p>	

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ, Kattia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:37:13 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:26:15 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>trámite respectivo.</p> <p>b) Redactar correctamente los correos electrónicos a fin de que lo escrito sea entendido.</p> <p>c) Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta.</p> <p>d) Responder todos los requerimientos de la/el ciudadana/o de manera oportuna, cordial, profesional, clara y completa.</p> <p>9.1.3.2 Atención de las/los orientadoras/es</p> <p>a) La prestación de este servicio es a través del correo electrónico Info@qw.gob.pe conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo: "Estimado/a señor/a, muchas gracias por comunicarse con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, respecto a su (consulta, sugerencia o queja) ...". El/la orientador/a del PNAEQW brinda la respuesta de su (consulta, sugerencia o queja). • Despedida: "Si tuviera alguna consulta adicional, puede escribir al correo info@qw.gob.pe o llamar al teléfono 201-9360". "Saludos cordiales". Nombre y apellidos de el/la orientador/a del PNAEQW". 	
1	6.1	9.2 Procedimiento de atención de las solicitudes de orientación e información presentadas por las/los ciudadanas/os	Se actualizó el numeral y se mejoró redacción
		<p>9.2.1 Orientación y recepción de las solicitudes de orientación e información</p> <p>El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de las Unidades Territoriales debe orientar, guiar e instruir a las/los ciudadanas/os respecto a sus solicitudes de orientación e información (general o específica) en el espacio de atención de la Sede Central, de las Unidades Territoriales o itinerante.</p>	Se actualizó el numeral y se incluyó el apartado referente a la orientación y recepción de las solicitudes de orientación e información con el fin de establecer un mejor detalle del procedimiento; asimismo, se consideró partes del apartado denominado 5.6 RESPONSABILIDADES de la versión 1 del procedimiento.
	6.1.1	<p>9.2.2 Registro de las solicitudes de orientación e información.</p> <p>Las solicitudes de atención de información (general o específica) que reciben las/los orientadoras/es del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de las Unidades Territoriales, a través, de los espacios y canales que ha establecido el PNAEQW son registradas en el aplicativo informático.</p>	Se actualizó el numeral y se mejoró redacción conforme a la Directiva N° 034-PNAEQW-Uppm y a los LIN-006-PNAEQW-UC ; asimismo, se incluyó partes del apartado denominado 5.6 RESPONSABILIDADES de la versión 1 del procedimiento.
1	6.1.2	<p>9.2.3 Derivación y atención de las solicitudes de orientación e información.</p> <p>a) Solicitudes de orientación e información general:</p> <p>El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de las Unidades Territoriales atienden las solicitudes de orientación e información general de manera inmediata, por el mismo canal que la/el ciudadana/o las presenta o requiera.</p> <p>b) Solicitudes de orientación e información específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de la Unidad Territorial registran en el aplicativo informático la solicitud de orientación e información específica. • El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o remite mediante correo electrónico la solicitud de orientación e información específica a el/la facilitador/a de la Sede Central o a el/la Orientador/a de la Unidad Territorial, dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores de registrada la solicitud. La entrega de la información requerida corresponde a los órganos del PNAEQW a cargo de los procesos operativos referentes al pedido de la/el ciudadana/o. • El/la facilitador/a de la Información de la Sede Central designado por las/los jefas/es de las Unidades de la Sede Central, o el/la orientador/a de la Unidad Territorial designado por las/los jefas/es de las Unidades 	<p>Se actualizó el numeral y literales, se mejoró redacción conforme a la Directiva N° 034-PNAEQW-Uppm y a los LIN-006-PNAEQW-UC ; asimismo, se incluyó partes del apartado denominado 5.6 RESPONSABILIDADES de la versión 1 del procedimiento.</p> <p>Se actualizó conforme a las recomendaciones de OCI.</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:37:42 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:26:23 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>Territoriales, remiten mediante correo institucional la información requerida dentro de las setenta y dos (72) horas como máximo de recepcionada la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de las Unidades Territoriales mantiene comunicación fluida con las/los ciudadanas/os, con el fin de informar respecto a lo requerido en las solicitudes de orientación e información específica hasta su atención. Todas las solicitudes de orientación e información son atendidas por el mismo canal que ingresaron, salvo que la/el ciudadana/o establezca de su preferencia un canal específico. Tratándose de las solicitudes de orientación e información específica que no cuenten con datos telefónicos y correos electrónicos, se solicita un domicilio a la/el ciudadana/o, a fin de que la respuesta sea remitida a dicho lugar. <p>El seguimiento y atención a las solicitudes de información específica referente a la prestación del servicio alimentario se realiza a través del Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO). De requerirse información adicional por parte de los/las proveedores/as, el/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o lo tramita por medio de los canales de atención que regula el presente procedimiento.</p> <p>El/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el ciudadana/o y de las Unidades Territoriales deben elaborar reportes e informes, de ser solicitado por el/la coordinador/a de Gestión Documentaria y Atención a la/el ciudadana/o, respecto a la gestión realizada, incidencias, demora en la entrega de la información por parte de el/la facilitador/a de la Información de la SC u orientadoras/es de las Unidades Territoriales, incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique la atención oportuna de las solicitudes de orientación e información; o, por la/el jefa/e de la UT respecto a las incidencias o la gestión realizada, respectivamente.</p>	
	6.1.3	<p>9.2.4 Plazos para la atención de las solicitudes de orientación e información</p> <p>9.2.4.1 De las consultas</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención de consultas se resuelve, en la medida de lo posible, de manera inmediata. Las/los orientadoras/es agotan todos los recursos disponibles para obtener la información necesaria o identificar la dependencia capaz de facilitar la información, mediante coordinaciones vía telefónica. Tratándose de una consulta de resolución mediata, el plazo máximo para dar respuesta a la/el ciudadana/o no debe exceder los treinta (30) días hábiles. Se realiza el registro y se designa el estado de atendido o derivado según corresponda en el aplicativo informático dentro del día de recepción. <p>9.2.4.2 De las sugerencias</p> <p>La atención de las sugerencias se brinda de manera mediata, a través de las disposiciones señaladas en el Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y que es de aplicación obligatoria por las/los servidoras/es civiles de los Programas Nacionales del MIDIS.</p> <p>9.2.4.3 De las quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención de la queja se brinda de manera mediata, debido a que el/la orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o de la SC y de la UT realiza las siguientes actividades de acuerdo a la tipología de información por atención: 	<p>Se actualizó numerales y se mejoró redacción conforme a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM y a los LIN-006-PNAEQW-UC ; asimismo, se incluyó partes del apartado denominado 5.6 RESPONSABILIDADES de la versión 1 del procedimiento.</p> <p>Se adecuó a lo establecido en el PRT-044-PNAEQW-USME, Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Manual N° 001-2020-MIDIS, Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.</p>

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:38:14 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:26:31 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		<p>Quejas por defectos de tramitación</p> <p>a) Registrar la queja en el aplicativo informático ORIENTA MIDIS e indicar a que tipología de información por atención corresponde.</p> <p>b) Remitir mediante correo electrónico la queja a las/los facilitadoras/es de los órganos del programa para la atención correspondiente de acuerdo a sus competencias.</p> <p>c) Informar a la/el ciudadana/o el seguimiento que se viene realizando a su solicitud de orientación e información a través del canal de ingreso de la queja.</p> <p>d) Remitir la respuesta de la queja en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles a través del canal de ingreso de la queja.</p> <p>e) Consignar como atendidas las quejas en el aplicativo informático y en la bitácora de atención denominada SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CONSULTAS – QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LAS/LOS CIUDADANAS/OS, una vez que se informe a la/el ciudadana/o la respuesta.</p> <p>Quejas por servicio alimentario</p> <p>a) Registrar la queja en el aplicativo informático ORIENTA MIDIS e indicar a que tipología de información por atención corresponde.</p> <p>b) Remitir mediante correo electrónico la queja a la/el especialista en verificación de denuncias, quejas y reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo para la atención correspondiente.</p> <p>En el caso que la queja corresponda a una consulta, la/el especialista en verificación de denuncias, quejas y reclamos lo deriva a través de correo electrónico a la Unidad Territorial correspondiente para su atención.</p> <p>Si la queja corresponde a la clasificación de la tipología establecida en el Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW, se brinda atención de acuerdo a las disposiciones de dicho documento normativo.</p> <p>c) La UT que brinda atención a la queja debe informar el cierre de la misma al Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o que recibe la queja.</p> <p>d) El/la Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o que registra la queja debe informar a la/el ciudadana/o el seguimiento que se viene realizando a su solicitud de orientación e información a través del canal de ingreso de la queja.</p> <p>e) El/la Orientador/a del Módulo de Atención a la/el Ciudadana/o que registra la queja debe remitir la respuesta en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles a través del canal de ingreso de la queja.</p> <p>En caso se requiera un plazo mayor a lo establecido para la atención de la queja se realiza las disposiciones establecidas en el Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW.</p> <p>f) Consignar como atendidas las quejas en el aplicativo informático y en la bitácora de atención denominada SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CONSULTAS – QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LAS/LOS CIUDADANAS/OS, una vez que se informe a la/el ciudadana/o la respuesta.</p>	
	XIII	<p>X. Anexos</p> <p>Anexo 1: Cuadro de tipos de atenciones de las solicitudes de orientación e información y motivos.</p>	<p>Se actualizó conforme a la Directiva N° 034-PNAEQW-UPPM, aprobada mediante RDE N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del PNAEQW</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:38:42 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:26:40 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NÚMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		Anexo 2: Cuadro de control de cambios.	

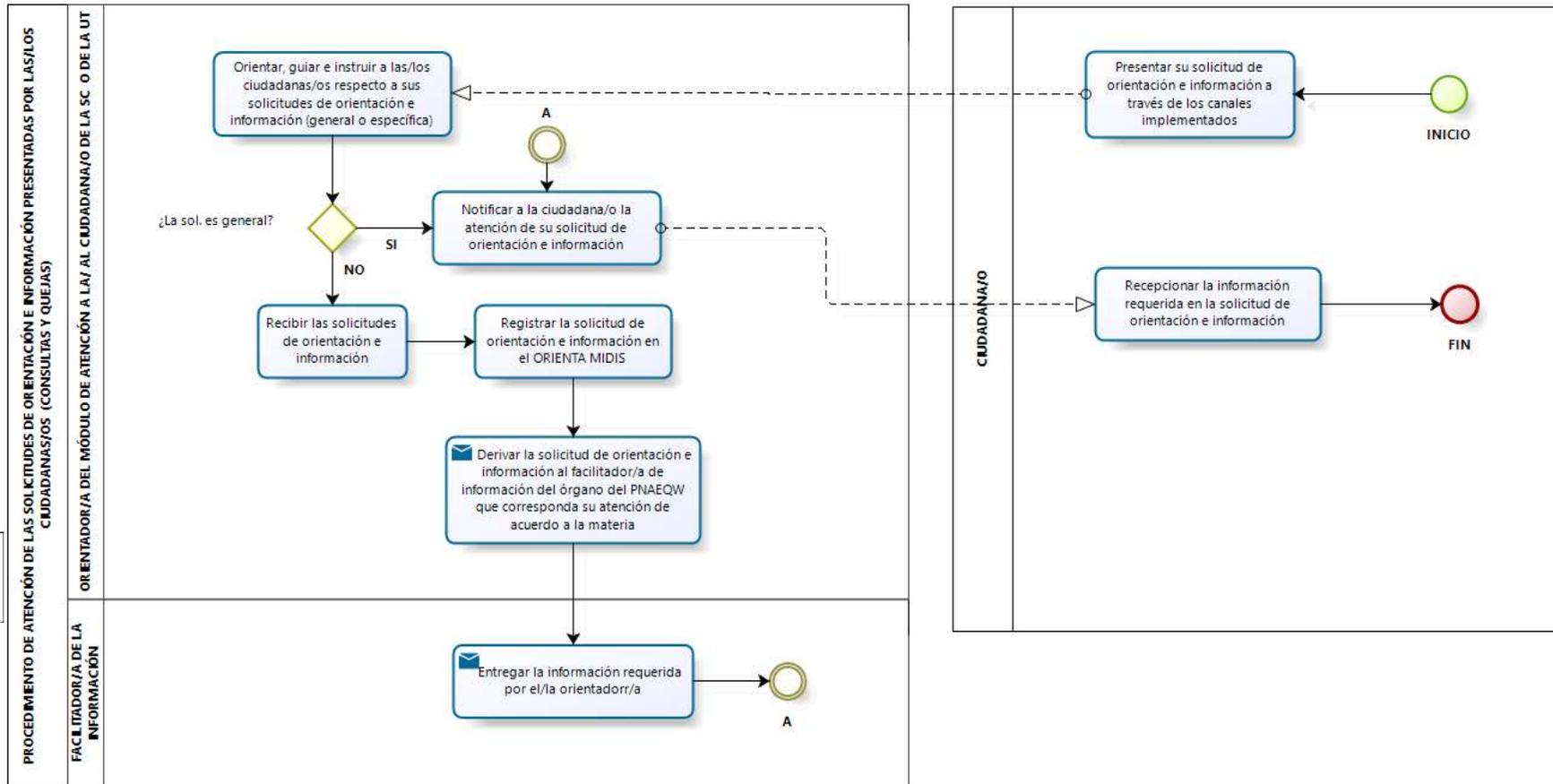


Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:39:05 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDAÑA Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:26:50 -05:00

XI. Diagrama de flujo



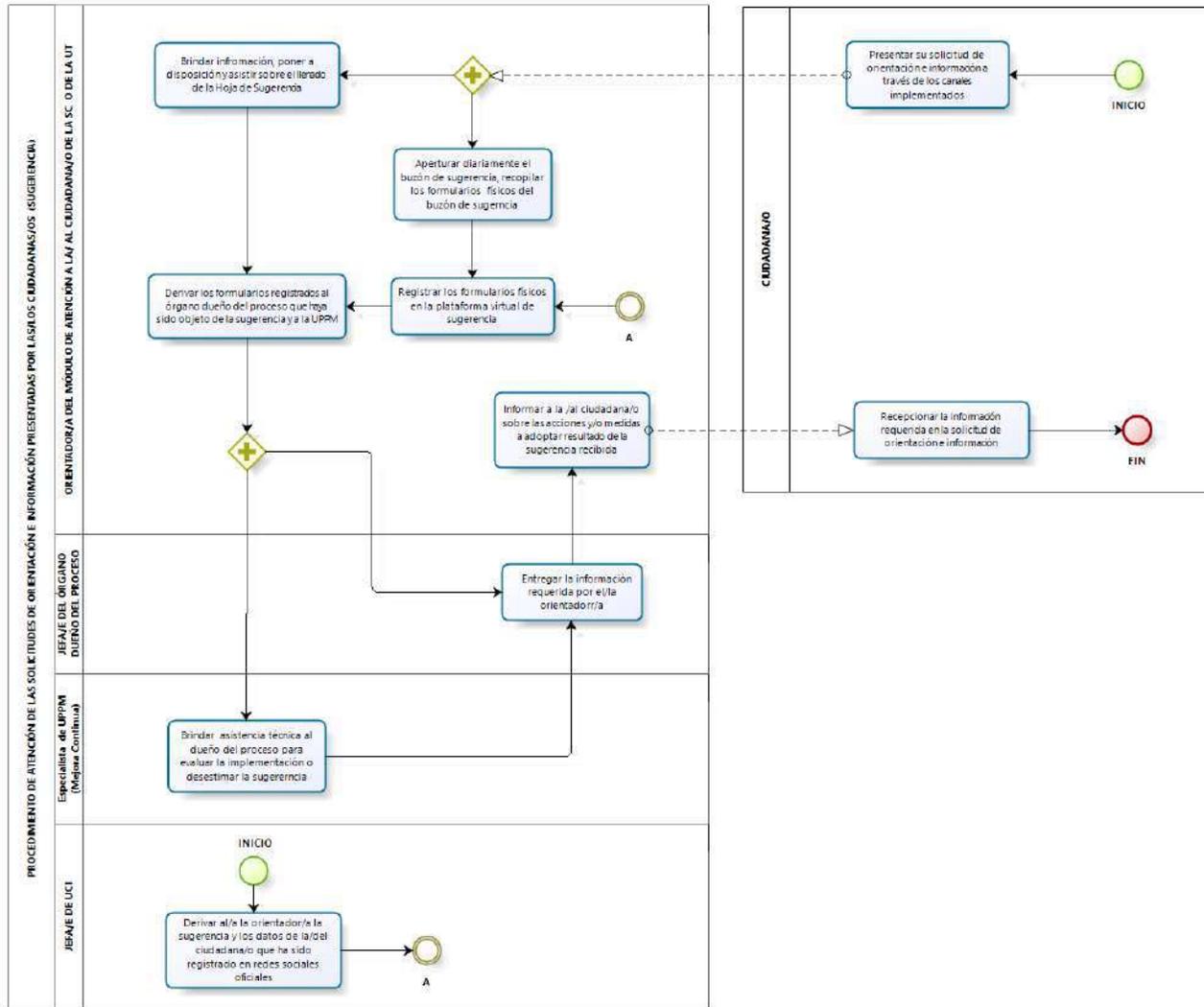
Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 17:39:45 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 20.11.2020 15:26:58 -05:00





Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ, Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 17:40:12 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA, Juan Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 15:27:07 -05:00

