

Santiago De Surco, 24 de Noviembre del 2020

**RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000375-2020-MIDIS/PNAEQW-DE**



# Resolución de Dirección Ejecutiva

## VISTOS:

El Informe N° D003013-2020-MIDIS/PNAEQW-UGCTR de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos; el Memorando N° D003048-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000588-2020-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante 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, mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales del programa, funciones específicas de las unidades que lo integran, así como los principales procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad;

Que, el literal k) del artículo 34 del Manual de Operaciones antes mencionado, señala como una de las funciones de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos: *“Proponer documentos normativos elaborados y/o actualizados por sus coordinaciones, orientados a los procesos a su cargo”*;

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 las disposiciones a seguir para la aprobación de los documentos normativos que tienen a cargo los Órganos del PNAEQW;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000337-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por  
TOLENTINO AVALOS Jacinto  
Alberto FAU 20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 24.11.2020 20:18:50 -05:00

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por  
CONTRERAS BONILLA Luis  
Hernan FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 24.11.2020 20:00:12 -05:00

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ  
GARRO Jose Aurelio FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 24.11.2020 19:58:28 -05:00

Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Versión N° 05 (en adelante Manual del Proceso de Compras), vigente para el Proceso de Compras 2021;

Que, el literal b) del sub-numeral 6.1 del numeral 6 del Manual del Proceso de Compras, establece que: *“Las unidades orgánicas de la Sede Central revisan, y de ser el caso, actualizan los documentos técnicos y normativos (...) en el marco de sus funciones y competencias, de acuerdo al cronograma aprobado por la Dirección Ejecutiva”;*

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, mediante Memorando N° D003013-2020-MIDIS/PNAEQW-UGCTR, remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el proyecto de “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR – Versión N° 01, el mismo que tiene como objetivo regular las actividades encaminadas a la atención de quejas formuladas durante la etapa de selección de proveedoras/es en el marco del proceso de compras del PNAEQW;

Que, mediante Memorando N° D003048-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en el marco de sus competencias, opina favorablemente para la aprobación del documento propuesto, toda vez que el Instructivo cumple con lo establecido en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, se enmarca y es congruente con las funciones señaladas para la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos señaladas en el Manual de Operaciones del PNAEQW;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000588-2020-MIDIS/PNAEQW-UAJ, señala que el “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR – Versión N° 01, presentado por la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, constituye un instrumento que permite regular los procedimientos para la atención de las manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por personas naturales o jurídicas, consorcios, así como por terceros en el ejercicio del derecho de participación ciudadana, relacionadas a la etapa de selección de proveedoras/es del proceso de compras del PNAEQW;

Que, asimismo, la citada Unidad de Asesoría Jurídica indica que el documento normativo propuesto cumple con lo dispuesto en el Manual del Proceso de Compras 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 Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, 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 “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR – Versión N° 01, que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.- ENCARGAR** a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, hacer de conocimiento la presente Resolución a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos.

**Artículo 3.- DISPONER** que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y el “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR – Versión N° 01, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.galiwarmagob.pe](http://www.galiwarmagob.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

### INSTRUCTIVO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
INS-012-PNAEQW-UGCTR	1	6	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000375-2020-MIDIS/PNAEQW-DE	24 / 11 / 2020

## INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN LA ETAPA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORAS/ES DEL PROCESO DE COMPRAS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos</p> <p>Firma</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización</p> <p>Firma</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica</p> <p>Firma</p>
<p><b>Firma Digital</b> PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> <p>Firmado digitalmente por CONTRERAS BONILLA Luis Hernan FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 24.11.2020 22:56:35 -05:00</p>	<p><b>Firma Digital</b> PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> <p>Firmado digitalmente por TOLENTINO AVALOS Jacinto Alberto FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 24.11.2020 22:44:54 -05:00</p>	<p><b>Firma Digital</b> PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> <p>Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 24.11.2020 22:50:20 -05:00</p>

## ÍNDICE

I. OBJETIVO .....	3
II. ALCANCE .....	3
III. DOCUMENTO DE REFERENCIA .....	3
IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	3
V. ABREVIATURAS Y SIGLAS .....	3
VI. DESCRIPCIÓN OPERATIVA .....	3
VII. ANEXOS .....	5



Firmado digitalmente por  
CONTRERAS BONILLA Luis  
Herman FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 24.11.2020 22:57:11 -05:00

## I. Objetivo

Establecer las actividades para la atención de quejas formuladas durante la etapa de selección de proveedoras/es en el marco del proceso de compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## II. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente Instructivo son de cumplimiento obligatorio por las/los servidoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y por las personas naturales o jurídicas, que formulen quejas en el marco del proceso de compras del Programa.

## III. Documento de Referencia

MAN-009-PNAEQW-UGCTR, Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## IV. Definición de Términos

### 4.1 Canales de Atención Institucionales

Son los medios o puntos de acceso (detallados en el Anexo N° 01) a través de los cuales el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma toma conocimiento de las quejas.

### 4.2 Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras

Manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por las personas naturales o jurídicas, consorcios o terceros en el ejercicio del derecho de participación ciudadana, relacionadas a la etapa de selección de proveedoras/es del proceso de compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## V. Abreviaturas y Siglas

<b>CGCSEC</b>	:	Coordinación de Gestión de Contrataciones y Seguimiento de Ejecución Contractual
<b>JUT</b>	:	Jefa/e de Unidad Territorial
<b>PNAEQW</b>	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
<b>UAJ</b>	:	Unidad de Asesoría Jurídica
<b>UGCTR</b>	:	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos
<b>UT</b>	:	Unidad Territorial

## VI. Descripción Operativa

### 6.1 Reporte de la Queja

Las personas naturales o jurídicas, consorcios o terceros en el ejercicio del derecho de participación, reportan las quejas relacionadas a la etapa de selección de proveedoras/es del proceso de compras, a través de los canales de atención establecidos por el PNAEQW, según el Anexo N° 01.



Firmado digitalmente por  
CONTRERAS BONILLA Luis  
Hernan FAU\_20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 24.11.2020 22:57:28 -05:00

## 6.2 Recepción y Atención de la Queja

- 6.2.1 El/la servidor/a de la sede central que haya recepcionado la queja, a través de los diferentes canales de atención institucionales del PNAEQW, en un plazo máximo de un (01) día hábil, deriva dicha queja a la UGCTR. En caso la queja haya ingresado a través de una UT, la/el JUT, en el plazo máximo de un (01) día hábil de haberla recibido, la remite, mediante memorando, a la/al jefa/e de la UGCTR, para la atención correspondiente.
- 6.2.2 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de un (01) día hábil, de recibida la queja, la deriva a el/la coordinador/a de la CGCSEC.
- 6.2.3 El/la coordinador/a de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, designa a la/al especialista responsable para la atención y/o seguimiento de la queja.
- 6.2.4 La/el especialista de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, evalúa la queja y proyecta el informe de la CGCSEC a la/al jefa/e de la UGCTR.
- 6.2.5 La/el especialista de la CGCSEC, en caso de requerir información adicional, elabora el proyecto de memorando de la/del jefa/e de la UGCTR donde solicita a la unidad orgánica y/o UT del PNAEQW dicha información, según corresponda.
- 6.2.6 La unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW, en el plazo máximo de un (01) día hábil, remite la información requerida, mediante memorando, a la/al jefa/e de la UGCTR.
- 6.2.7 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de un (01) día hábil, deriva la información remitida por la unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW a el/la coordinador/a de la CGCSEC.
- 6.2.8 El/la coordinador/a de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, deriva la información remitida por la unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW a la/al especialista responsable de la evaluación y el seguimiento de la queja.
- 6.2.9 La/el especialista de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, proyecta el informe de la CGCSEC, que contiene el resultado de la evaluación de la queja, a la/al jefa/e de la UGCTR.
- 6.2.10 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de dos (02) días hábiles, de recibido el informe de la CGCSEC, determina las acciones correspondientes.

En caso la queja tenga connotación de índole penal, pone de conocimiento a la UAJ, a fin de comunicar a la Procuraduría Pública del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para las acciones legales correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la Directiva que regula el Procedimiento para el Trámite, Seguimiento y Control de Asuntos Arbitrales, Procesales y Administrativos a cargo del PNAEQW.

- 6.2.11 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de un (01) día hábil, de haber determinado las acciones correspondientes, comunica mediante carta **(enviada a través de correo electrónico)** a quien formuló la queja, el resultado de la evaluación.



Firmado digitalmente por  
CONTRERAS BONILLA Luis  
Hernan FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 24.11.2020 22:57:49 -05:00

### 6.3 Seguimiento de las Quejas Registradas

La UGCTR, realiza el seguimiento de las quejas que fueron derivadas para su atención, en el marco del proceso de compras del PNAEQW.

## VII. Anexos

Anexo N° 01: Canales de Atención Institucionales



Firmado digitalmente por  
CONTRERAS BONILLA Luis  
Hernan FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 24.11.2020 22:58:21 -05:00

ANEXO N° 01

**CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONALES**

- Módulo de Atención a la/al ciudadana/o:
  - Telefónico 01-2019360 (ubicado en la dirección electrónica <https://www.qaliwarma.gob.pe>)
  - [info@qw.gob.pe](mailto:info@qw.gob.pe). (ubicado en la dirección electrónica <https://www.qaliwarma.gob.pe>)
  - Formulario de contacto para la ciudadanía. (Ubicado en la dirección electrónica) <http://www.qaliwarma.gob.pe/>)
  - Atención Presencial.
- Línea Gratuita PNAEQW: 0800 20 600.
- Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEQW), Facebook y Twitter.
- Mesa de Partes de Sede Central y de la UT.
- Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía.



Firmado digitalmente por  
CONTRERAS BONILLA Luis  
Hernan FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 24.11.2020 22:58:43 -05:00