

Santiago De Surco, 03 de Abril del 2021

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000102-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D000152-2021-MIDIS/PNAEQW-UA emitido por la Unidad de Administración, el Memorando N° D000802-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° D0000166-2021-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 progresivo, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, de calidad sostenible y saludable para las/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado;

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el artículo 6 de dicha norma precisa entre otros, que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, conduce, implementa y despliega el proceso de gestión de reclamos; administra la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; y, monitorea y evalúa el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 10:47:27 -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: 03.04.2021 10:26:15 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 09:10:40 -05:00

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 PNAEQW;

Que, mediante Memorando N° D000152-2021-MIDIS/PNAEQW-UA, la Unidad de Administración propone la aprobación del “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, versión N° 01 formulado por la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, a través del Informe Técnico N° D000003-2021-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC;

Que, con Memorando N° D000802-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, emite opinión favorable y recomienda continuar con el trámite para la aprobación de la propuesta de modificación del documento normativo denominado “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código PRO-043-PNAEQW-UA, versión N° 01;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000166-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, considera que el presente Procedimiento, presentado por la Unidad de Administración y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, cumple con el procedimiento para la aprobación de documentos normativos previstos 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 para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código PRO-043-PNAEQW-UA, versión N° 01, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución y su anexo, a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Artículo 3.- 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-043-PNAEQW-UA	01	21	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000102 -2021-MIDIS/PNAEQW-DE	03 / 04 / 2021

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL 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: 03.04.2021 14:48:07 -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 VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.04.2021 16:27:20 -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: 03.04.2021 15:56:37 -05:00

ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	BASE NORMATIVA.....	3
IV.	DOCUMENTO DE REFERENCIA.....	3
V.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	3
VI.	ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	5
VII.	RESPONSABILIDADES.....	5
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
IX.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	8
X.	ANEXOS.....	12
XI.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	21



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:48:18 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:27:57 -05:00

I. Objetivo

Establecer el procedimiento para la gestión de los reclamos registrados por las/los ciudadanas/os a través del libro de reclamaciones en su versión digital o física del Programa Nacional de Alimentación Nacional Qali Warma.

II. Alcance

Las disposiciones del presente procedimiento son de cumplimiento obligatorio por los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

III. Base Normativa

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2 Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS – que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.5 Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y modificatorias.
- 3.6 Resolución de Contraloría N° 367-2015 -CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con el Libro de Reclamaciones”.
- 3.7 Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

IV. Documento de Referencia

- 4.1 DIR-035-PNAEQW-UA, Directiva que Regula la Gestión Documental en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.2 PRO-038-PNAEQW-UA, Procedimiento para la Atención de Solicitudes sobre Acceso a la Información Pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3 PRO-002-PNAEQW-UA, Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

V. Definición de Términos

5.1 Ciudadana/o

Es la persona que actúa en nombre propio o en virtud de representación, para realizar un reclamo ante el 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.

5.2 Código de Transacción

Código generado automáticamente a través del libro de reclamaciones en su versión digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con el propósito

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:48:29 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:32:54 -05:00

de confirmar a la/al ciudadana/o el registro de su reclamo y a su vez esta/e pueda realizar el seguimiento del mismo.

5.3 Denuncia

Es la acción realizada por la/el ciudadana/o de avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de un hecho ocurrido en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.4 Encargada/o Titular y Alterna/o del Libro de Reclamaciones

Servidor/a civil designado/a por la/el jefa/e de cada unidad territorial y sede central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el propósito de cumplir la función de atender incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión digital o física, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las/los ciudadanas/os que desean presentar un reclamo.

5.5 Formato del Registro del Libro de Reclamaciones en versión Física

Es el formulario físico mediante el cual la/el ciudadana/o consigna información o los datos mínimos requeridos para registrar su reclamo en las unidades territoriales o sede central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en los casos de suspensión temporal de la plataforma digital.

5.6 Formato del Registro del Libro de Reclamaciones en versión Digital

Es el formulario digital mediante el cual la/el ciudadana/o consigna información o los datos mínimos requeridos para registrar su reclamo ante el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.7 Incidente

Es la ocurrencia que afecta la prestación del bien o servicio recibido por la/el ciudadana/o en los espacios de interacción con las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.8 Libro de Reclamaciones

Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de las/los ciudadanas/os y, al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, así como la obtención de información para la toma de decisiones por parte de la Dirección Ejecutiva que contribuya a la mejora continua de los bienes y servicios que se brinda.

5.9 Motivos del Reclamo

Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos.

5.10 Órgano

Es la unidad de organización de primer y segundo nivel organizacional en una estructura orgánica; encargada de brindar el sustento a la atención de un reclamo de acuerdo a sus competencias.

5.11 Queja

Es toda manifestación de disconformidad efectuada por la/el ciudadana/o sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del procedimiento. La



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:48:43 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:33:29 -05:00

queja es derivada al /a la superior jerárquico/a del servidor civil que tramita el procedimiento de la/del ciudadana/o.

5.12 Reclamo

Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual la/el ciudadana/o expresa su insatisfacción o disconformidad relacionado a la atención, bien o servicio brindado en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-MINJUS.

5.13 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

Son las/los servidoras/es civiles designadas/os por Resolución de Dirección Ejecutiva como titular y alterno, encargadas/os de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.14 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.

5.15 Titulares de los Órganos

Son las/los servidoras/es civiles con cargo de jefa/e en los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que cumplen la función de dilucidar, analizar los hechos y proyectar respuesta del reclamo a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos.

VI. Abreviaturas y Siglas

CGDAC	: Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
PCM	: Presidencia de Consejo de Ministros
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
SGD	: Sistema de Gestión Documental
UT	: Unidad Territorial

VII. Responsabilidades

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.

VIII. Disposiciones Generales

8.1 De la/del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

- Gestiona de manera oportuna e idónea la atención de los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios del PNAEQW.
- Implementa y utiliza la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda en el PNAEQW y sus canales de atención.
- Coordina y/o supervisa el correcto traslado de información de los registros del Libro de Reclamaciones en su versión física al Libro de Reclamaciones en su

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:48:54 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:34:13 -05:00

versión digital, en los casos que correspondan.

- Mantiene actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos.
- Dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en el PNAEQW.

8.2 De la/del Encargada/o Titular y Alterna/o del Libro de Reclamaciones

- Brinda información y asistencia técnica a las/los ciudadanas/os que desean presentar su reclamo.
- Procura solucionar de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo, la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido.
- Comunica a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos, sobre el oportuno traslado de información de los registros del Libro de Reclamaciones en su versión física al Libro de Reclamaciones en su versión digital, en los casos que correspondan.

8.3 Del Derecho de la Presentación de los Reclamos

- Toda/o ciudadana/o tiene derecho a presentar un reclamo ante el PNAEQW, frente a la insatisfacción o disconformidad respecto a la prestación de un bien o servicio brindado por el PNAEQW.
- La/el ciudadana/o tiene derecho a registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión digital o física en caso de suspensión temporal de la plataforma digital, independientemente de la ocurrencia de un incidente solucionado o no por la/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones del PNAEQW durante la orientación y/o asistencia técnica recibida, **según Anexo N° 01 - Formato de registro del Libro de Reclamaciones en versión digital y Anexo N° 02 - Formato de registro del Libro de Reclamaciones en versión física.**
- La/el ciudadana/o tiene derecho a presentar el desistimiento de su reclamo registrado en versión digital o física hasta antes de la notificación de la respuesta, el mismo que lo puede realizar a través de la mesa de partes del PNAEQW o el correo electrónico libroreclamaciones@qw.gob.pe

8.4 Del Deber de Atención de los Reclamos

- Todas/os las/los servidoras/es civiles del PNAEQW, de manera conjunta con la/el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.
- Desde el registro y en general todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la/al ciudadana/o que lo presente; de igual manera, todo reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado, brindando el mismo tratamiento establecido en el presente procedimiento.

8.5 De los Canales de Presentación de los Reclamos

El PNAEQW cuenta con los siguientes medios de presentación de reclamos a disposición de las/los ciudadanas/os:

8.5.1 De forma presencial

- Cuando la/el ciudadana/o presenta su reclamo de forma presencial en la sede central o UT del PNAEQW:



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:49:06 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:34:45 -05:00

- Registro del reclamo a través del Libro de Reclamaciones en versión digital.
 - Registro del reclamo a través del Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital.
- En ambos casos, la/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones de cada UT y sede central del PNAEQW, brinda orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo.

8.5.2 De forma digital

- Cuando la/el ciudadana/o accede a la página web institucional, sección atención al ciudadano <https://www.qaliwarma.gob.pe/atencion-al-usuario/>
- Posteriormente la/el ciudadana/o puede registrar su reclamo a través del formulario “**presentar reclamo libro de reclamaciones Qali Warma**” ingresando al siguiente link, www.qaliwarma.gob.pe/libro-de-reclamaciones/presentar-reclamo/

8.6 De la de Calificación de los Reclamos

La/el responsable del proceso de gestión de reclamos del PNAEQW y las/los encargadas/os titulares o alternas/os del libro de reclamaciones del PNAEQW califican los reclamos, considerando los motivos de insatisfacción y/o inconformidad percibida por las/los ciudadanas/os respecto a la prestación de un bien o servicio brindado por el PNAEQW y que versan sobre los siguientes aspectos:

- Trato profesional durante la atención:** acciones que asume el/la servidor/a civil del PNAEQW y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio a las/los ciudadanas/os.
- Información:** capacidad de las/los servidoras/es civiles del PNAEQW para brindar información adecuada a las/los ciudadanas/os, tanto en los contenidos como en la forma como se entrega.
- Tiempo de atención:** período que le toma a la/al ciudadana/o recibir el bien o servicio provisto por el PNAEQW, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con el PNAEQW.
- Acceso a la prestación de los bienes y servicios:** conjunto de condiciones que proporciona el PNAEQW para entregar el bien o servicio a todas/os las/los ciudadanas/os de manera fácil e inclusiva.
- Resultado de la gestión o atención:** capacidad del PNAEQW de prestar un bien o un servicio de forma correcta.
- Confianza del PNAEQW:** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que el PNAEQW genera en las/los ciudadanas/os.
- Otros motivos relacionados a la atención, bien o servicio brindado por el PNAEQW.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:49:18 -05:00

8.7 De la Difusión del Libro de Reclamaciones

Corresponde a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos informar a las/los ciudadanas/os sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos, el mismo que se difunde en lugares accesibles y visibles del PNAEQW, como es el derecho que poseen para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención.



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:35:22 -05:00

IX. Descripción del Procedimiento

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

9.1 Registro del Reclamo

9.1.1 Ingreso del reclamo

La/el ciudadana/o ingresa su reclamo ante el PNAEQW de forma presencial o digital, independientemente de la ocurrencia de un incidente solucionado o no por la/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones del PNAEQW.

9.1.1.1 Del ingreso del reclamo de forma presencial

- La/el ciudadana/o se presenta en una UT o sede central del PNAEQW solicitando registrar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones en su versión digital o física en caso de suspensión temporal de la plataforma digital.
- La/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones del PNAEQW brinda orientación y asistencia técnica a la/al ciudadana/o durante el registro del reclamo, sea a través del acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital o física.
- La/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones del PNAEQW, de identificar durante la orientación y asistencia técnica que la información consignada no cumple con alguno de los aspectos de calificación de reclamo descritos en el numeral 8.6 del presente procedimiento, comunica a la/al ciudadana/o sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.
- La/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones, en caso se genere el registro de un reclamo a través del Libro de Reclamaciones en versión física en una UT y/o sede central del PNAEQW, traslada de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión y registro en el Libro de Reclamaciones en versión digital del PNAEQW, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de registrado el reclamo, incluyendo como referencia, el número de registro de reclamo consignado en su versión física.
- La/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones debe informar, el mismo día de registrado el reclamo a través del Libro de Reclamaciones en versión física, a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos vía correo institucional, adjuntando el registro del reclamo en formato pdf.

9.1.1.2 Del ingreso del reclamo de forma digital

- La/el ciudadana/o ingresa a la página web del PNAEQW y accede al libro de reclamaciones en versión digital.
- La/el ciudadana/o completa el formulario denominado “presentar reclamo” del Libro de Reclamaciones en versión digital del PNAEQW, que consigna el registro de información con campos obligatorios vinculados al reclamo.

9.1.2 Validación del Registro del Reclamo

9.1.2.1 La/el ciudadana/o brinda información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio y en general de



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:49:30 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:35:51 -05:00

la situación que da lugar al reclamo, según los campos de información establecidos para su registro en su versión digital, o en su versión física en caso de suspensión temporal de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones del PNAEQW.

- 9.1.2.2** La/el ciudadana/o complementa, de considerarlo necesario, el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estime pertinente para facilitar la evaluación por parte del PNAEQW. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.
- 9.1.2.3** El sistema, una vez registrada toda la información requerida como parte del registro del formulario “presentar reclamo”, genera de forma automática el “código transacción” del reclamo registrado, a fin de validarlo para su notificación a la/al ciudadana/o.
- 9.1.2.4** La/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones del PNAEQW, para los reclamos registrados de forma presencial, proporciona de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión digital, o en su versión física en caso de suspensión temporal de la plataforma digital, a la/al ciudadana/o que lo presenta.

9.2 De la Atención y Respuesta del Reclamo

Para la atención y respuesta del reclamo la/el responsable del proceso de gestión de reclamos del PNAEQW cuenta con un plazo de treinta (30) días hábiles, el cual se computa desde el día siguiente de su registro.

9.2.1 De la derivación del reclamo

La/el responsable del proceso de gestión de reclamos del PNAEQW cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

9.2.1.1 Verificación sobre la competencia del PNAEQW

Determinar si la información registrada sobre el bien o servicio objeto de reclamo tiene vinculación con la competencia del PNAEQW para proceder con la atención del mismo.

a) Cuando no es competencia del PNAEQW

- La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso la verificación determine, que no es competencia del PNAEQW la atención del reclamo, efectúa la derivación externa a la entidad competente, según corresponda, en coordinación con Mesa de Partes, asimismo, archiva el registro y notifica de dicha situación a la/al ciudadana/o que presentó el reclamo, según el **Anexo N° 03 - Formato de respuesta al reclamo por derivación a entidad competente.**
- La entidad competente que recibe el reclamo continúa con el trámite, considerándose como una referencia, el código de transacción del registro de reclamo consignado inicialmente.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ, Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:49:50 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA, Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:36:53 -05:00

b) Cuando si es competencia del PNAEQW

- La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso la verificación determine que si es competencia del PNAEQW, procede a evaluar si califica o no como reclamo de acuerdo a lo requerido en el numeral 9.2.1.2 del presente procedimiento.

9.2.1.2 Verificación de la calificación del reclamo

Determinar si la información registrada sobre el bien o servicio objeto del reclamo se encuentra bajo alguno de los aspectos consignados en el numeral 8.6 del presente procedimiento, para proceder con la atención que corresponda.

a) Cuando no califica como reclamo

La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en el caso la evaluación verifique que la información registrada en el Libro de Reclamaciones, en su versión digital o física, corresponde a otros tipos de contenidos calificados como quejas o denuncias, efectúa la derivación interna al órgano competente del PNAEQW, para su debida atención; asimismo, archiva el registro y notifica de dicha situación a la/al ciudadana/o que presentó la queja o denuncia según el **Anexo N° 04 - Formato de respuesta por derivación interna al órgano competente de atender queja/denuncia u otros.**

b) Cuando califica como reclamo

La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso la evaluación efectuada determine que corresponde a un reclamo para su atención por el PNAEQW, verifica que la información consignada sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

➤ Cuando el reclamo no cuenta con la información necesaria

- La/el responsable del proceso de gestión de reclamos solicita a la/al ciudadana/o a través de una carta y/o correo electrónico en un único plazo de dos (2) días hábiles la subsanación de la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta.
- La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso se incumpla con lo requerido en dicho plazo, archiva el reclamo y notifica a la/al ciudadana/o, pudiendo esta/e interponer nuevamente el reclamo con la información completa a través de un nuevo registro.
- La/el ciudadana/o efectúa, en caso considerarlo pertinente, la subsanación de su reclamo a través de la mesa de partes del PNAEQW o por el correo electrónico libroreclamaciones@qw.gob.pe

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:50:04 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:37:46 -05:00

- Cuando el reclamo cuenta con la información necesaria
 - La/el responsable del proceso de gestión de reclamos realiza la derivación interna del mismo a través del SGD al órgano del PNAEQW cuya prestación de bien o servicio ha sido objeto de reclamo.
 - El órgano competente que corresponda da inicio a la respuesta del reclamo según el numeral 9.2.2 del presente procedimiento.

9.2.2 De la respuesta del reclamo

- 9.2.2.1 El órgano competente del PNAEQW dilucida, analiza los hechos y emite la respuesta a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos, en un plazo de hasta quince (15) días hábiles, desde que fue requerido.
- 9.2.2.2 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso el órgano competente no cumpla con el plazo establecido, reitera la atención del mismo.
- 9.2.2.3 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos evalúa la conformidad del sustento de respuesta del reclamo de acuerdo a lo siguiente:
 - a) Solicita al órgano competente, en caso el sustento de la respuesta no se encuentre conforme, la subsanación correspondiente.
 - b) Determina la respuesta del reclamo a la/al ciudadana/o, en caso el sustento de la respuesta se encuentre conforme para determinar si el reclamo es aceptado o denegado y efectuar la notificación correspondiente.
- 9.2.2.4 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos emite respuesta aceptada al reclamo, para los casos que de manera sustentada se ha determinado acogerse al reclamo presentado por la/el ciudadana/o, brindando información de los motivos y sustento de la respuesta, acciones y/o medidas correctivas y/o preventivas del caso, y de corresponder precisar el plazo de solución al mismo según su complejidad, según **Anexo N° 05 – Formato de respuesta aceptada al reclamo.**
- 9.2.2.5 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos emite respuesta denegada al reclamo, para los casos que de manera sustentada se determina denegar el reclamo presentado por la/el ciudadana/o, detallando los motivos y sustento de la respuesta, así como información complementaria de los canales de contacto del PNAEQW, mediante los cuales la/el ciudadana/o puede presentar consultas sobre la respuesta emitida, según **Anexo N° 06 – Formato de respuesta denegada al reclamo.**



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:50:20 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:38:18 -05:00

9.3 De la Notificación del Reclamo

- 9.3.1 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo en función a lo solicitado por la/el ciudadana/o, de acuerdo a la información consignada en el registro de su reclamo:

a) Notificación presencial

- Cuando la/el ciudadana/o solicita recibir la respuesta de su reclamo en su domicilio o en la sede central del PNAEQW.
- Se realiza a partir del día siguiente de expedida la carta de respuesta del reclamo.

b) Notificación electrónica

- Cuando la/el ciudadana/o solicita recibir la respuesta de su reclamo a través del correo electrónico o celular.
- Se realiza de manera automática el mismo día de expedida la carta de respuesta del reclamo.

9.3.2 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso la /el ciudadana/o haya registrado un domicilio fuera del territorio nacional, notifica la respuesta del reclamo al correo electrónico consignado en el formato de registro del referido reclamo.

9.3.3 La/el ciudadana/o que consignó el reclamo o cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio declarado por dicha/o ciudadana/o recibe la notificación de la respuesta del reclamo.

9.3.4 La/el ciudadana/o, en caso se notifique la respuesta del reclamo en la sede del PNAEQW, recoge dicha respuesta en un plazo de hasta treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención.

9.4 Del Archivo del Reclamo

9.4.1 El archivo del Libro de Reclamaciones en su versión física, se realiza de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.

9.4.2 La plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años, en el caso del Libro de Reclamaciones en su versión digital.

X. Anexos

- Anexo N° 01: Formato de Registro del Libro de Reclamaciones en versión digital.
Anexo N° 02: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001, Formato de Registro del Libro de Reclamaciones en versión física.
Anexo N° 03: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-002, Formato de respuesta al reclamo por derivación a entidad competente.
Anexo N° 04: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-003, Formato de respuesta por derivación interna al órgano competente de atender queja/denuncia u otros.
Anexo N° 05: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-004, Formato de respuesta aceptada al reclamo.
Anexo N° 06: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-005, Formato de respuesta denegada al reclamo.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:50:42 -05:00



Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:38:53 -05:00

Anexo N° 01

Formato de Registro del Libro de Reclamaciones en Versión Digital

Presentar Reclamo

Libro de Reclamaciones - Qali Warma

Tipo de Documento (*)	<input type="text" value="DNI"/>
DNI (*)	<input type="text" value="Ingrese su DNI (incluya todos los dígitos)"/>
Apellidos (*)	<input type="text" value="Ingrese sus apellidos"/>
Nombres (*)	<input type="text" value="Ingrese sus nombres"/>
Dirección (*)	<input type="text" value="Ingrese su dirección"/>
Departamento (*)	<input type="text" value="- Seleccione Departamento -"/>
Provincia (*)	<input type="text" value="- Seleccione Provincia -"/>
Distrito (*)	<input type="text" value="- Seleccione Distrito -"/>
Correo Electrónico (*)	<input type="text" value="Ingrese su correo electrónico"/>
Teléfono Principal (*)	<input type="text" value="Ingrese su teléfono principal"/>
Teléfono Secundario	<input type="text" value="Ingrese otro teléfono (opcional)"/>
Reclamo (*)	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 150px;">Detalle su reclamo</div>
Seleccione cómo quiere recibir la respuesta a su reclamo (*)	<input type="text" value="- Seleccione -"/>
No soy un robot 15 + 4 (*)	<input type="text"/>

Observaciones

- Al hacer clic en el botón "Enviar", acepto que todos los datos ingresados son fidedignos.
- Una vez enviada la información, no podrá ser corregida. Asegúrese de que la información ingresada es la correcta.
- Se recomienda el uso del navegador Chrome o Internet Explorer 11.

(*) Campos obligatorios.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:51:05 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:39:20 -05:00

Fuente: Página web del PNAEQW, <https://www.qaliwarma.gob.pe/libro-de-reclamaciones/presentar-reclamo/>

Anexo N° 02

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001
Versión N° 01	Formato de Registro del Libro de Reclamaciones en Versión Física			Página 1 de 3

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Fecha: ____/____/____ Reclamación N° 0000XX – 2021 Sede Central / UT: _____

Tipo de Documento: DNI N° _____ CE N° _____ Pas N° _____

Apellidos: _____ **Nombres:** _____

Dirección: _____ **Departamento:** _____

Provincia: _____ **Distrito:** _____

Teléfono Principal: _____ **Teléfono Secundario:** _____

Correo Electrónico: _____

Motivo del Reclamo (puede seleccionar hasta un máximo de 2 opciones):

- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
- Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Otro:**

(Marcar con X según corresponda)

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVQA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:51:22 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:39:56 -05:00

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001
Versión N° 01	Formato de Registro del Libro de Reclamaciones en Versión Física			Página 2 de 3

Trataron de dar una solución previa al registro del reclamo: SI NO

(Marcar con X según corresponda)

Medio por el cual fue atendido: presencial virtual

Si es virtual especificar el medio: teléfono correo electrónico

(Marcar con X según corresponda)

Describa cual fue el problema que ocasionó que presente este reclamo de la manera más detallada posible indicando:

Lugar:
Fecha:
Hora:

Descripción:

De manera opcional puede adjuntar anexos: SI NO

(Marcar con X según corresponda)

De ser SI, especificar la Cantidad de folios: _____

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVQA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:51:43 -05:00

Respuesta a su Reclamo:

Por correo electrónico Por mensaje de texto

Copia a domicilio Recoger copia en Sede Central / UT

(Marcar con X según corresponda)

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:40:31 -05:00

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001
Versión N° 01	Formato de Registro del Libro de Reclamaciones en Versión Física			Página 3 de 3

Desea ser notificado del avance de su Reclamo: SI NO

De ser SI, especificar:

Por correo electrónico Por mensaje de texto

(Marcar con **X** según corresponda)

_____ Firma

 Huella Digital

Nota: Cada Unidad Territorial debe llevar el correlativo del Libro de Reclamaciones en su versión física; asimismo, la CGDAC debe llevar el correlativo del Libro de Reclamaciones en su versión física correspondiente a la Sede Central.

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:51:57 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:41:09 -05:00

Anexo N° 03

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-003
Versión N° 01	FORMATO DE RESPUESTA AL RECLAMO POR DERIVACIÓN A ENTIDAD COMPETENTE			Página 1 de 1

Santiago de Surco, xx de xxxxxxx de 20XX

CARTA N° DXXXXXX-20XX-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC

Señor/a
(Apellidos y nombres de la/el ciudadana/o)
Dirección brindada por la/el ciudadana/o

Asunto : **Respuesta al Reclamo N° XXXX- 20XX**
(código de transacción del reclamo asignado)

Referencias : *(Hoja de Reclamación N° XXXXX, documentos que se adjunten y/o requieran como sustento de ser el caso)*

Me dirijo a usted para saludarla/o cordialmente y **en atención al reclamo registrado con código de transacción N°XXXX-20XXX y/o documento(s) de la referencia (en los casos que corresponda)**, le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de **(nombre de la entidad competente)** porque **(describir las razones de la no competencia)**; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento **(número de documento)**, el **(fecha de derivación del documento)**, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Atentamente,

Nombres y apellidos
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
(correo institucional opcional)

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ, Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:52:12 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:41:43 -05:00

Anexo N° 04

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-004
Versión N° 01	FORMATO DE RESPUESTA POR DERIVACIÓN INTERNA AL ORGANO COMPETENTE DE ATENDER QUEJA/DENUNCIA U OTROS			Página 1 de 1

Santiago de Surco, xx de xxxxxxx de 20XX

CARTA N° DXXXXXX-20XX-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC

Señor/a
(Apellidos y nombres de la/el ciudadana/o)
Dirección brindada por la/el ciudadana/o

Asunto : **Respuesta al Reclamo N° XXXX- 20XX**
(código de transacción del reclamo asignado)

Referencias : *(Hoja de Reclamación N° XXXXX, documentos que se adjunten y/o requieran como sustento de ser el caso)*

Me dirijo a usted para saludarla/o cordialmente y **en atención al reclamo registrado con código de transacción N°XXXX-20XXX y/o documento(s) de la referencia (en los casos que corresponda)**, le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque **(explicar la razón de por qué no es reclamo)**. Sin embargo, se ha derivado a **(órgano competente del PNAEQW a cargo de atender queja/denuncia u otros)** para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con **(órgano competente del PNAEQW)** a través de **(datos de contacto con los que cuenta el órgano competente de atender queja/denuncia u otros)**.

Atentamente,



Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:52:25 -05:00

Nombres y apellidos
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
(correo institucional opcional)



Firmado digitalmente por INFANTE ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:42:16 -05:00

Anexo N° 05

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001
Versión N° 01	FORMATO DE RESPUESTA ACEPTADA AL RECLAMO			Página 1 de 1

Santiago de Surco, xx de xxxxxxx de 20XX

CARTA N° DXXXXXX-20XX-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC

Señor/a
(Apellidos y nombres de la/el ciudadana/o)
Dirección brindada por la/el ciudadana/o

Asunto : **Respuesta al Reclamo N° XXXX- 20XX**
(código de transacción del reclamo asignado)

Referencias : *(Hoja de Reclamación N° XXXXX, documentos que se adjunten y/o requieran como sustento de ser el caso)*

Me dirijo a usted para saludarla/o cordialmente y **en atención al reclamo registrado con código de transacción N°XXXX-20XXX y/o documento(s) de la referencia (en los casos que corresponda)**, queremos, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido **ACEPTADO**, considerando que **(explicar las razones/sustento de la respuesta)**.

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos **(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)**

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:52:39 -05:00

Nombres y apellidos
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
(correo institucional opcional)

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:42:47 -05:00

Anexo N° 06

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-00-PNAEQW-UA-FOR-001
Versión N° 01	FORMATO DE RESPUESTA DENEGADA AL RECLAMO			Página 1 de 1

Santiago de Surco, xx de xxxxxxx de 20XX

CARTA N° DXXXXXX-20XX-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC

Señor/a
(Apellidos y nombres de la/el ciudadana/o)
Dirección brindada por la/el ciudadana/o

Asunto : **Respuesta al Reclamo N° XXXX- 20XX**
(código de transacción del reclamo asignado)

Referencias : *(Hoja de Reclamación N° XXXXX, documentos que se adjunten y/o requieran como sustento de ser el caso)*

Me dirijo a usted para saludarla/o cordialmente y **en atención al reclamo registrado con código de transacción N°XXXX-20XXX y/o documento(s) de la referencia (en los casos que corresponda)**, queremos, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que, considerando **(detallar las razones/sustento de la respuesta)**, su reclamoha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de **(datos de los canales con los que cuenta el PNAEQW)**.

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 14:52:53 -05:00

Nombres y apellidos
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
(correo institucional opcional)

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por INFANTE
ALDANA Juan Carlos FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2021 13:46:25 -05:00

XI. Diagrama de Flujo

