



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Informe N° D000420-2020-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC emitido por la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, el Informe N° D000237-2020-MIDIS/PNAEQW-UA de la Unidad de Administración y el Informe N° D000587-2020-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, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D00338-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, de fecha 29 de octubre de 2019, se designó al/a la Coordinador/a de la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Unidad de Administración como responsable del Libro de Reclamaciones del PNAEQW;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios;

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5 del citado Decreto Supremo, la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, según lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del mencionado Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o a quien esta delegue, tiene entre otros la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores

civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación;

Que, según el artículo 8 del Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa, dependiente del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, el numeral 8.2 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que de considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso;

Que, mediante Informe N° D000420-2020-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC, la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano sugiere a la Unidad de Administración realizar las coordinaciones necesarias, a fin de designar al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, conforme lo dispone el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, con Informe N° D000237-2020-MIDIS/PNAEQW-UA, la Unidad de Administración comunica a la Dirección Ejecutiva, que el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM es de observancia obligatoria, sugiriendo la designación del responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, así como su posterior comunicación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y que se deje sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D00338-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, mediante la cual se designó al/a la Coordinador/a de la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Unidad de Administración como responsable del Libro de Reclamaciones del PNAEQW;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000587-2020-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que resulta legalmente viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que designa a los responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de la gestión de reclamos del PNAEQW y que se deje sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D00338-2019-MIDIS/PNAEQW-DE;

Con el visado de la Unidad de Administración 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.- DESIGNAR al/a la Coordinador/a de la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Unidad de Administración y a la/el Jefa/e de la Unidad de Comunicación e Imagen como responsables titular y alterno, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO a partir de la fecha, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D00338-2019-MIDIS/PNAEQW-DE.

Artículo 3.- DISPONER que la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano efectúe la notificación de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de aprobada, de conformidad con lo establecido en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo 007-2020-PCM.

Artículo 4.- 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 5.- 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.