



# Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 131-2016-MIDIS/PNAEQW

Lima, 10 de marzo de 2016.

**VISTO:**

El Memorando N° 2-2016-MIDIS/PNAEQW-UA, emitido por la Unidad de Administración, el Memorando N° 343-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, emitido por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 308-2016-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú de 1993, establece en su artículo 2° lo siguiente: "Toda persona tiene derecho: "(...) 20. A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad";

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS y N° 004-2015-MIDIS, se dispuso que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonia Peruana, y modifica el segundo párrafo del artículo primero del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, y establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de seis (06) años;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, establece que la Dirección Ejecutiva constituye la unidad de mayor autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y tiene a su cargo la decisión estratégica, conducción y supervisión de la gestión del Programa, para lo cual puede delegar las facultades que considere pertinente, en el marco de sus atribuciones; asimismo, conforme a lo establecido por el literal f) del artículo II.2.1, la Dirección Ejecutiva tiene como función la de aprobar, ejecutar, modificar y derogar las directivas, reglamentos y otras normas técnico -



operativas o administrativas internas que requiera el programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprobó la “Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código DIR - 008-PNAEQW-UPP, versión N.º 01;

Que, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, como parte de la fase de revisión al proyecto del documento normativo ha otorgado conformidad señalando que cumple con los criterios establecidos en la “Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código DIR -008-PNAEQW-UPP, versión N.º 01, de conformidad con el numeral 8.2.1, constituyendo la versión N° 01 del “Protocolo de orientación y Atención al Usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, el Objetivo del Protocolo es establecer las pautas de actuación y comportamiento de los orientadores del PNAEQW, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización;

Que, en tal sentido, la aprobación del Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW, permitirá Garantizar la óptima atención al Usuario con criterios eficientes y estandarizados en la prestación del servicio en el PNAEQW;

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

En uso de las atribuciones establecidas por el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y su modificatoria Decreto Supremo N° 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 136-2015-MIDIS;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el “Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con Código PRT-006-PNAEQW-UA, versión N° 01.

**Artículo 2°.-** Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.qw.gob.pe](http://www.qw.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
.....  
Ing. MARIA MONICA MORENO SAAVEDRA  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma  
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Vice-Ministerio de Planeamiento y Presupuesto

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

## PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT. N° 006 -PNAEQW-UA	01	17	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 131 -2016-MIDIS-PNAEQW	11/03/2016

### PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos:

Jefe(a) de la Unidad de Administración

Firma

.....  
LUCY MARGOT CHAFLOQUE AGAPITO  
Jefe de la Unidad de Administración  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma  
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos:

Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto

Firma

.....  
Eco-JACINTO ALBERTO TOLENTINO ÁVALOS  
Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos:

Jefe(a) de la Unidad de Asesoría Jurídica

Firma

.....  
Rosario Mercedes Gonzales Ybanez  
Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	FINALIDAD	3
3.	OBJETIVO	3
4.	ALCANCE	4
5.	BASE LEGAL	4
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
7.	DEFINICIÓN DE TERMINOS	5
8.	RESPONSABLES	5
9.	DISPOSICIONES GENERALES	7
10.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	10
11.	REGISTROS	16
12.	RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR INCUMPLIMIENTO	16



## PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en adelante "PNAEQW", es un instrumento de gestión que ha sido elaborado teniendo en consideración la normativa vigente.

Comprende los siguientes procedimientos:

- 1.1. Proceso de actuación de los orientadores del PNAEQW.
- 1.2. Proceso de comportamiento de los orientadores del PNAEQW.

A través del presente documento, se estandariza el proceso de actuación y comportamiento de los orientadores del PNAEQW, y establece el horario para su ejecución.

El cumplimiento de lo estipulado en el protocolo, es beneficioso porque establece una secuencia de actividades a seguir para efectuar un proceso efectivo de actuación y comportamiento de los orientadores del PNAEQW.

El presente protocolo constituye una herramienta de gestión útil para el PNAEQW, porque de manera eficiente se brindará una atención de calidad dentro de los plazos establecidos, y también tendrá un adecuado control del comportamiento del servicio de atención al Usuario.

### 2. FINALIDAD

Garantizar la óptima atención al Usuario con criterios eficientes y estandarizados en la prestación del servicio en el PNAEQW.

### 3. OBJETIVO

Establecer las pautas de actuación y comportamiento de los orientadores del PNAEQW sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización.

### 4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de cumplimiento obligatorio por todas las unidades orgánicas del PNAEQW.

### 5. BASE LEGAL

- 5.1. Constitución Política del Perú.
- 5.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 5.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.4. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y normas complementarias.
- 5.5. 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.
- 5.6. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Norma que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.



- 5.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 5.8. Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 5.9. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 5.10. Resolución Ministerial N° 213-2015-MIDIS, 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.
- 5.11. Resolución Ministerial N° 124-2015-MC, 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 anexo forma parte de la citada Resolución.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- 6.1. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 112-2015-MIDIS/PNAEQW, aprueba la Directiva N° 001-2015-MIDIS/PNAEQW, que regula el régimen y procedimiento disciplinario sancionador del PNAEQW.
- 6.2. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9376-2015-MIDIS/PNAEQW, aprueba el Procedimiento N° 002-2015-MIDIS/PNAEQW, que regula el procedimiento de orientación y atención al usuario del PNAEQW.

## 7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 7.1. **Consultas.-** Manifestaciones escritas o verbales de los Usuarios para que se les proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento relacionado con los servicios que brinda el PNAEQW o la forma de acceso a estos últimos.
- 7.2. **Orientador del Módulo de Atención al Usuario.-** Es el colaborador de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Unidad de Administración que cumple con la función de orientar y registrar las solicitudes de orientación e información en la Sede Central o en un espacio de itinerancia.
- 7.3. **Orientador de las Unidades Territoriales.-** Es el colaborador que ha sido designado por el Jefe de la Unidad Territorial para cumplir la función de orientar y registrar las solicitudes de orientación e información en la Unidad Territorial o en un espacio de itinerancia.
- 7.4. **Quejas Administrativas.-** Manifestaciones escritas o verbales de los ciudadanos que expresan insatisfacción o disconformidad por el incumplimiento o retraso de la gestión del servicio administrativo brindado por el PNAEQW.
- 7.5. **Reclamos Administrativos.-** Manifestaciones escritas o verbales de los ciudadanos que expresan insatisfacción o disconformidad por la atención brindada por los orientadores del Programa de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 7.6. **Sugerencias.-** Manifestaciones escritas o verbales referidas a las propuestas comunicadas por los Usuarios para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios, procedimientos y cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño del PNAEQW.



- 7.7. **Usuario:** Es la persona natural (de cualquier género), persona jurídica, instituciones del Estado, instituciones educativas, proveedores, Comité de Alimentación Escolar, en adelante "CAE", entre otros, que en el marco de cualquier procedimiento seguido ante el PNAEQW, solicita los servicios de atención y orientación de información respecto a consultas, sugerencias y quejas administrativas.

## 8. RESPONSABLES

### 8.1. Jefes de las Unidades Territoriales:

- 8.1.1. Velar que el Orientador de la Unidad Territorial cumpla con los lineamientos estipulados en el Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW en la Unidad Territorial.
- 8.1.2. Velar que la atención de las solicitudes de orientación e información general manifestadas por los usuarios en la Unidad Territorial se realicen dentro de los parámetros establecidos en el presente Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW.
- 8.1.3. Velar que la recepción y derivación de las solicitudes de orientación e información específica manifestadas por los usuarios en la Unidad Territorial se realicen dentro de los parámetros establecidos en el presente Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW.

### 8.2. Orientador de la Unidad Territorial:

- 8.2.1. Cumplir con los lineamientos estipulados en el presente Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW.
- 8.2.2. Realizar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada.
- 8.2.3. Remitir los resultados de la encuestas de satisfacción al Comité de Calidad.
- 8.2.4. Elaborar reportes e informes que solicite el Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario, sobre el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique el comportamiento y actuación del Orientador del PNAEQW.

### 8.3. Orientador del Módulo de Atención al Usuario:

- 8.3.1. Cumplir con los lineamientos estipulados en el presente Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW.
- 8.3.2. Realizar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada.
- 8.3.3. Remitir los resultados de la encuestas de satisfacción al Comité de Calidad.
- 8.3.4. Elaborar reportes e informes que solicite el Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario, sobre el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique el comportamiento y actuación del Orientador del PNAEQW.



#### 8.4. Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario:

- 8.4.1. Velar que la atención de las solicitudes de orientación e información general y específica manifestadas por los usuarios se realicen dentro de los parámetros establecidos en el presente Protocolo de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW.
- 8.4.2. Elaborar informes que solicite el Comité de Calidad, sobre el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique la atención oportuna y de calidad de las solicitudes de orientación e información.
- 8.4.3. Detectar e informar a la Unidad de Administración el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento para la aplicación de la sanción correspondiente.

#### 8.5. Comité de Calidad<sup>1</sup>:

- 8.5.1. Analizar mensualmente los resultados obtenidos. Cuantificar la totalidad de solicitudes ingresadas mensualmente y el total de atenciones brindadas. El análisis se realiza según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
- 8.5.2. Detectar la no conformidad de las solicitudes de orientación e información específica (quejas administrativas) y reclamos administrativos, a fin de levantarla a través de una Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva, en adelante "SAC".
- 8.5.3. Proponer las acciones correctivas y de mejora de acuerdo al resultado.
- 8.5.4. Proponer el formato de encuesta de satisfacción.

#### 8.6. Directora Ejecutiva:

- 8.6.1. Disponer las acciones correctivas y de mejoras que serán establecidas mediante el Plan de Acción.

### 9. DISPOSICIONES GENERALES

#### 9.1. DE LOS PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La oportuna actuación y comportamiento de los orientadores del PNAEQW se rige por los siguientes principios:

- 9.1.1. **Eficiencia.-** Realizar de manera articulada e interconectada el procesos de actuación y comportamiento de los orientadores del PNAEQW.
- 9.1.2. **Celeridad.-** Realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento de la atención al usuario efectuándolas en los tiempos y plazos establecidos, y con la mayor dinámica posible.



<sup>1</sup> La conformación del Comité de Calidad, se encuentra consignado en el numeral 7.5 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MAN-004-PNAEQW-UPP)

- 9.1.3. Simplicidad.-** Realizar los procesos de actuación y comportamiento del orientador del PNAEQW de manera sencilla, debiéndose eliminar toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- 9.1.4. Respeto.-** El Orientador del PNAEQW demostrará buena actitud en la orientación, disposición para escuchar y prestar atención a las solicitudes de orientación e información de los usuarios, anteponiendo la igualdad, la no discriminación y el trato digno.
- 9.1.5. Igualdad y No Discriminación.-** La prestación del servicio de orientación y atención al usuario, 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 a todos los usuarios; ello supone la adecuación del servicio a las necesidades de los usuarios teniendo en consideración la superación de las barreras económicas, de género, lingüístico, culturales y de cualquier otra índole, para el ejercicio de su derecho a participar y ejercer vigilancia.
- 9.1.6. Trato digno.-** La prestación del servicio de orientación y atención al usuario, garantiza el respeto y trato equitativo a todos los usuarios, basado en el reconocimiento de su dignidad como persona humana y fin superior en sí mismo.

## 9.2. DE LOS ESPACIOS, ORIENTADORES Y CANALES DE ATENCIÓN:

Para la prestación del servicio de orientación y atención al usuario, el PNAEQW ha identificado tres tipos de espacios de atención:

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

En el marco del presente documento, los responsables de prestar el servicio de orientación y atención al usuario son los siguientes Orientadores:

- Orientador del Módulo de Atención al Usuario de la Sede Central del PNAEQW.
- Orientador de la Unidad Territorial del PNAEQW.

La supervisión de los orientadores está sujeto al tipo de orientador.

- El Orientador del Módulo de Atención al Usuario de la Sede Central del PNAEQW se encontrará bajo la supervisión del Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario.
- El Orientador de la Unidad Territorial del PNAEQW se encontrará bajo la supervisión del Jefe de la Unidad Territorial.

Para la prestación del servicio de orientación y atención al Usuario, el PNAEQW ha dispuesto tres tipos de canales de atención:



- **Canal Presencial.-** Este canal ofrece sus servicios de manera presencial al Usuario.
- **Canal Telefónico.-** Este canal ofrece sus servicios por vía telefónica al Usuario.
- **Canal Informático.-** Este canal ofrece sus servicios por vía informática mediante el correo electrónico [info@qw.gob.pe](mailto:info@qw.gob.pe) y formulario de contacto al Usuario. En el caso que un funcionario o servidor público del PNAEQW recibiera en su correo electrónico institucional una solicitud de orientación e información, deberán remitirlo al correo electrónico [info@qw.gob.pe](mailto:info@qw.gob.pe) para su atención correspondiente.

### 9.3. DE LOS TIPOS DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:

Las solicitudes de orientación e información son las destinadas a brindar información del PNAEQW referente a su finalidad, objetivos, procedimientos, documentos normativos, entre otros. Las solicitudes de orientación e información se dividen en dos tipos y son las siguientes:

**9.3.1. Solicitud de orientación e información general.-** Es la destinada a orientar a los usuarios, en sus relaciones con el PNAEQW y el MIDIS acerca de las sugerencias y las consultas sobre los fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de la Sede Central y las distintas Unidades Territoriales, entre otros. La atención de la citada solicitud es inmediata. Además, contempla dos tipos de atención: Consulta y Sugerencia.

El único requisito para atender una solicitud de orientación e información general es que el usuario se identifique con su nombre completo o razón social.

**9.3.2. Solicitud de orientación e información específica.-** Es la destinada a orientar a los usuarios, en sus relaciones con el PNAEQW, acerca de las consultas sobre la presentación de denuncias por irregularidades cometidas por colaboradores del PNAEQW, quejas administrativas por incumplimiento o retraso en las transferencias de recursos financieros, entre otros. La entrega de la citada información es diferido, debido a que por su naturaleza requiere la consulta complementaria de la Unidad competente en brindar lo solicitado. Además, contempla dos (2) tipos de atención: Consultas y Quejas Administrativas.

El único requisito para atender una solicitud de orientación e información específica es que el usuario entregue 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 Único de Contribuyentes (RUC).
- c) Número telefónico y correo electrónico.
- d) De no contar con el requisito c), se deberá solicitar al Usuario que proporcione un domicilio a fin de poder comunicarle mediante una carta la respuesta de su solicitud de atención.

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



#### 9.4. DE LOS TIPOS DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Para la prestación del servicio de orientación y atención al Usuario, el PNAEQW ha identificado los siguientes tipos de atención:

**9.4.1. Consultas.-** Manifestaciones escritas o verbales de los usuarios que solicitan se les proporcionen determinada información ante una situación de incertidumbre o desconocimiento relacionada a la información del PNAEQW.

**9.4.2. Sugerencias.-** Manifestaciones escritas o verbales de los usuarios que comunican propuestas para mejorar la calidad y la eficiencia en los servicios, procedimientos y cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño del PNAEQW.

**9.4.3. Quejas administrativas.-** Manifestaciones escritas o verbales de los usuarios que expresan insatisfacción o disconformidad por el incumplimiento o retraso de la gestión del servicio administrativo brindado por el PNAEQW.

Los Reclamos Administrativos corresponden ser atendidos en el marco de la normativa que regula el Libro de Reclamaciones.

El Orientador del Módulo de Atención al Usuario y el Orientador de la Unidad Territorial tiene la facultad de evaluar las solicitudes de orientación e información, calificar la tipología que pertenece siguiendo los lineamientos del presente Procedimiento e informar al Usuario el tipo de atención que se le va a brindar a su solicitud de orientación e información.

### 10. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 10.1. DE LAS PAUTAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DEL ORIENTADOR DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Los orientadores del PNAEQW seguirán las siguientes pautas de actuación en la atención de solicitudes de orientación e información:

##### 10.1.1. ATENCIÓN PRESENCIAL:

- **Saludo de bienvenida.-**  
*"Bienvenido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le saluda (nombre de la orientadora) en que puedo ayudarlo(a)".*

*\*Usuario realiza consulta ..."*

- **Validación de datos.-**  
*"Por favor me brinda sus datos para registrar su solicitud de orientación e información (Nombres, apellidos, DN, teléfono, entre otros)"*

*(Continuar con la atención)....."Los datos personales del Usuario son solicitados para registrarlo en el aplicativo informático ORIENTA MIDIS".*

*A partir de este momento siempre tratar al usuario de usted, refiriéndonos hacia ellos como señor(a) por el apellido.*



Identificar el tipo de solicitud de atención (consulta, sugerencia, o queja administrativa).

▪ **Tiempo de espera.-**

El orientador del PNAEQW debe dirigirse al Usuario 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".*

▪ **Conclusión.-**

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"*

En el caso que la solicitud de orientación e información requiera la consulta complementaria de la Unidad competente en brindar lo solicitado se le informará al Usuario lo siguiente:

*"Señor(a)....., por la naturaleza de su solicitud de orientación e información específica registrada con el N° XXX-XXX-2016-XXX es necesario realizar la consulta y/o seguimiento a la Unidad que es competente en brindar atención a lo solicitado, por lo que me comprometo a realizar el seguimiento de su solicitud y me comunicaré con usted por vía telefónica de manera continua, a fin de informarle el proceso y la atención final de su solicitud de orientación e información".*

▪ **Despedida.-**

El orientador del PNAEQW utilizará la frase de despedida de acuerdo a la solicitud de orientación e información registrada.

a) 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".*

b) 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".*

### 10.1.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

▪ **Saludo de bienvenida.-**

*"Bienvenido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le saluda (nombre de la orientadora) en que puedo ayudarlo(a)".*

\*Usuario realiza consulta ....

▪ **Validación de datos:**

*"Por favor me brinda sus datos para registrar su solicitud de orientación e información (Nombres, apellidos, DN, teléfono, entre otros)"*

(Continuar con la atención)....."Estos datos son para registrarlo en el sistema de atención".



A partir de este momento siempre tratar al usuario de usted, refiriéndonos hacia el señor /a por el apellido.

Identificar el tipo de solicitud de atención (consulta, sugerencia, o queja administrativa).

▪ **Tiempo de espera.-**

El orientador del PNAEQW debe dirigirse al Usuario con la siguiente frase:

*“Por favor, manténgase un momento en línea mientras procedo con la revisión de su solicitud de orientación e información”.*

El orientador deberá utilizar el botón de espera del auricular.

▪ **Conclusión de la llamada.-**

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”*

En el caso que la solicitud de orientación e información requiera la consulta complementaria de la Unidad competente en brindar lo solicitado se le informará al Usuario lo siguiente:

*“Señor(a)....., por la naturaleza de su solicitud de orientación e información específica registrada con el N° XXX-XXX-2016-XXX es necesario realizar la consulta y/o seguimiento a la Unidad que es competente en brindar atención a lo solicitado, por lo que me comprometo a realizar el seguimiento de su solicitud y me comunicaré con usted por vía telefónica de manera continua, a fin de informarle el proceso y la atención final de su solicitud de orientación e información”.*

▪ **Despedida.-**

El orientador del PNAEQW utilizará la frase de despedida de acuerdo a la solicitud de orientación e información registrada.

a) Solicitud de orientación e información general:

*“Gracias por llamar al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; que tenga usted un buen día / una buena tarde”.*

b) Solicitud de orientación e información específica:

*“Gracias por llamar al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; estaré en contacto con usted, que tenga un buen día / una buena tarde”.*

### 10.1.3. ATENCIÓN INFORMÁTICA:

▪ **Saludo:**

*“Estimado señor(a), muchas gracias por comunicarse con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, respecto a su (consulta / sugerencia o queja administrativa) .....”.*

El orientador del PNAEQW, brindará la respuesta de su (consulta / sugerencia o queja administrativa).



- **Despedida:**  
*“Si tuviera alguna consulta adicional, puede escribirnos al correo [info@qw.gob.pe](mailto:info@qw.gob.pe) o llamamos al teléfono 201-9360”.*

*“Saludos cordiales”*

*“Nombre y apellidos del Orientador del PNAEQW”.*

## 10.2. DE LAS PAUTAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE COMPORTAMIENTO DEL ORIENTADOR DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

El presente apartado define los lineamientos de comportamiento que debe seguir el Orientador del PNAEQW en los diferentes canales de atención que brinda nuestra entidad a los Usuarios, de tal manera que señale los parámetros a seguir referente al actuar, escuchar y ser escuchados, garantizando un servicio de calidad, a fin de lograr la satisfacción al Usuario.

### 10.2.1. ATENCIÓN PRESENCIAL:

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

Cuando el usuario se acerca a nuestras oficinas, es porque requiere uno de nuestros servicios; en ese momento se conoce sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

Para lograr atender satisfactoriamente al usuario, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Entidad, por lo que debemos tener en cuenta: Presentación Personal, debido a que el impacto que se logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.

A continuación se define mejores prácticas a seguir:

- Los usuarios tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano para saludar.

El saludo tiene un gran valor, porque dependiendo de cómo lo exprese se define el vínculo que quiere lograr con el usuario, que puede ser de cercanía, relaciones profesionales, afectivas, comerciales o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres.

- Es necesario que el orientador tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.



- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadas.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello. Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor.
- La imagen de los orientadores se convierte en parte de nuestra imagen, por lo tanto es importante tener en cuenta que al proyectar una mejor imagen aumenta el poder de influencia.
- La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien, no significa un estilo sofisticado, ni prendas de alto valor, sino tener la intuición para elegir la ropa más adecuada según la ocasión.
- Recuerde que sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración genera atención, seguridad y transmite confianza. Evite posturas de cansancio y tono de voz que no sean adecuadas.
- Actitud Positiva, es tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad que su inquietud o petición va a ser recibida y atendida. La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de la entidad en los Usuarios.
- Las instalaciones del PNAEQW, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura, como los factores de limpieza, orden, buen olor en el ambiente e higiene entran en juego como componentes esenciales del servicio al Usuario.
- Otros factores que intervienen son los llamados 'impactos sensoriales', son los siguientes:
  - Oficina ordenada y limpia
  - Los baños en buen funcionamiento, con lavamanos y sanitarios equipados con jabón, papel higiénico, toalla para manos y basureros.
  - Recipientes para basuras.
  - Ventilación e iluminación adecuadas.
  - Temperatura y aires acondicionados.
  - Infraestructura y Equipos limpios y en buen estado.
  - Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
  - Rótulos y letreros internos limpios, sin roturas, con todas las partes, sin adhesivos, ni rayones, ordenados y actualizados.
  - Pintura en buen estado.
  - Vidrios limpios. Pisos en buen estado.
  - Cables de los diferentes equipos recogidos, que no generen peligro para los usuarios.
  - Servicios de Seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido; los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución, deben ser legibles y encontrarse bien instalados.



- El Orientador del PNAEQW debe ser una persona asertiva para generar mejores relaciones interpersonales.
- Es necesario que el Orientador de PNAEQW cuide sus gestos, debido a que el lenguaje gestual, sobre todo del rostro, deberá resultar acorde a un trato cordial y educado. Evite mostrar gestos de desagrado o pereza.
- Usemos un buen tono de voz, debido a que el tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar bien y hablar despacio.
- El Orientador del PNAEQW deberá evitar estar a la defensiva y no discutir con el Usuario, por lo que tendrá que mantener la calma. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior.
- Es importante saber atender a un Usuario que esté disgustado. Tenga en cuenta: En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.

El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación. Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma. Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema.

Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto. Use frases como "lo comprendo", "claro que sí", "disculpe". Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.

Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle y désela. No intente ganar una discusión, no se meta en ella. Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el Usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.

No asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será. Al atender a un usuario disgustado o 'difícil', lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos especiales:

- Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el Usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- Si puede, acérquese un poco más al Usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el Usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil discutir con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
- Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Projete siempre un tono respetuoso.



- Si el usuario eleva la voz, baje la suya. Se necesitan dos para discutir.
- El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para su solución.

### 10.2.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los Usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros, por lo que el Orientador del PNAEQW debe seguir las siguientes formalidades de atención:

- Tono de Voz, debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual es importante la vocalización, entonación y pronunciación. Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés.
  - Ritmo, evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia.
  - Silencios, estos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.
  - Lenguaje, evite tutear al Usuario. Recuerde que el saludo tiene un gran valor.
  - Personalice la llamada, le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el Usuario. Es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud. Si utiliza un tono muy fuerte, el cliente tendrá la impresión que le está gritando, y si le habla muy bajo, creará que no tiene la disposición para ayudarlo.
  - Dedicación 'exclusiva' al momento de atender una llamada, dado que es un momento muy importante para el usuario y la Entidad.
  - Escuchar activamente al Usuario cuando nos exprese su necesidad, y tener así la información completa para poderlo ayudar, dado que el teléfono es el elemento de comunicación que la mayoría de las personas eligen para contactarse y darse a conocer.
  - No hacer ruidos como masticar, suspirar o rascarse.
  - Si algún objeto se le cae recójalo después de colgar, porque en el intento se corre el riesgo de tirar el aparato, colgar la llamada e interrumpir la comunicación.
  - Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata explique la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- 
- Mejores Prácticas para los Orientadores del PNAEQW:
    - Escuchar al usuario.
    - Aceptar de manera amable lo que él nos sugiera.



- No demorarse durante la llamada. Sea concreto, pero brinde atención a la solicitud de orientación e información.
- Hablar de forma moderada de acuerdo a la edad del cliente.
- Cada vez que ingrese una llamada debe estar atento y saludar de forma oportuna.
- Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios de los mismos.
- Realizar preguntas que le permitan atender la solicitud de orientación e información del Usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.
- No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez" que puedan herir la sensibilidad de las personas.
- Deberá reemplazar la frase "Usted tiene que..." por "Usted debe..."
- Facilitar al Usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.
- Recuerde entregar siempre un valor agregado.

### 10.2.3. ATENCIÓN INFORMÁTICA:

La atención al Usuario por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas consultas, sugerencias y quejas administrativas respecto al PNAEQW.

Es por ello que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

- Cada vez que un Usuario registre una solicitud de orientación e información mediante el formulario de contacto o correo electrónico al Programa, se deberá responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de solicitud de orientación e información y a lo establecido en el Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario del PNAEQW, para el trámite respectivo. Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.
- De la Forma y el Contenido: Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, a fin de que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe. No se debe mentir o exagerar algo al Usuario, sea sincero y transparente de lo contrario podría resultar contraproducente. Cada respuesta que se dé por e-mail debe ser oportuna, cordial, profesional, clara, completa, respondiendo a todos los requerimientos del Usuario. Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta; es de muy mala educación enviar un mensaje con errores de ortografía, pues demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del orientador, afectando la imagen de la entidad.



## 11. REGISTROS

Los registros generados para la aplicación del presente protocolo son:

- Reportes de atenciones por tipo de servicios (presencial, telefónico e informático)
- Reportes por tipo de solicitud de orientación e información.

## 12. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente documento genera responsabilidad administrativa por incurrir en falta disciplinaria, y se sancionará de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva N° 001-2015-MIDIS/PNAEQW que regula el régimen y procedimiento disciplinario sancionador en el PNAEQW, aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 112-2015-MIDIS/PNAEQW.



