

Santiago De Surco, 27 de Octubre del 2022

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000486-2022-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D000822-2022-MIDIS/PNAEQW-UA emitido por la Unidad de Administración, el Memorando N° D003179-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° D000723-2022-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, 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, entre otros, velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios que brinda el Estado, 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 del citado Decreto Supremo 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;



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 21:24:18 -05:00



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 21:23:47 -05:00



Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 21:23:08 -05:00

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 27/10/2022. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://documentosqr.qaliwarma.gob.pe/#/verifica-cvd>
CVD: 0057 4465 7820 5061



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, el literal p) del artículo 17 del Manual de Operaciones (MOP) del PNAEQW aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, establece que la Unidad de Administración tiene como una de sus funciones: “p) Proponer y/o actualizar documentos normativos propuestos por las coordinaciones a su cargo relacionados con los Sistemas Administrativos de su competencia, así como de la gestión documentaria y de atención al ciudadano”;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000102-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento PRO-043-PNAEQW-UA Versión N° 01;

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Administración mediante Memorando N° D000822-2022-MIDIS/PNAEQW-UA e Informe Técnico N° D000009-2022-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC, propone la aprobación del documento normativo “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento PRO-043-PNAEQW-UA Versión N° 02;

Que, con Memorando N° D003179-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, señala que la propuesta se ha formulado de acuerdo a lo dispuesto en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” y es congruente con las funciones señaladas en el MOP para la Unidad de Administración; por lo que opina en forma favorable, recomendando continuar con el trámite para su aprobación;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000723-2022- MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que el documento denominado “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento PRO-043-PNAEQW-UA Versión N° 02; presentado por la Unidad de Administración y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, no contraviene ni superpone 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 “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código PRO-043-PNAEQW-UA, versión N° 02, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO a partir de la publicación de la presente Resolución, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000102-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para la Gestión de Reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento PRO-043-PNAEQW-UA Versión N° 01.



Artículo 3.- 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 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.gob.pe/qaliwarma) 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	02	24	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000486-2022-MIDIS/PNAEQW-DE	27 / 10 / 2022

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Administración Firma</p>  <p>Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.10.2022 18:38:35 -05:00</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Firma</p>  <p>Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.10.2022 21:04:46 -05:00</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica Firma</p>  <p>Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.10.2022 20:33:32 -05:00</p>
---	--	---

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.....	6
VII.	RESPONSABILIDADES.....	6
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
IX.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
X.	ANEXOS.....	14
XI.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	24



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:54:08 -05:00

I. Objetivo

Establecer las disposiciones 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 Escolar Qali Warma.

II. Alcance

Las disposiciones del presente procedimiento son de cumplimiento obligatorio por las unidades orgánicas 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° 030-2002-PCM, aprueban Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.6 Resolución de Secretaría 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-002-PNAEQW-UA, Procedimiento de Orientación y Atención a la/al ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3. 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.
- 4.4. PRT-044-PNAEQW-USME, Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.5. LIN-014-2022-PNAEQW-UA, Lineamientos para la atención de personas con discapacidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.6. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 384-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, DESIGNAR al/a la Coordinador/a de la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Unidad de Administración y a la/al 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.

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



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:51:53 -05:00

5.3. Consulta

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

5.4. 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.

5.5. Encargada/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.

5.6. 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. Posteriormente se debe registrar en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

5.7. Formato del registro del libro de reclamaciones en versión digital

Es el formulario digital del libro de reclamaciones 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.

5.8. 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.

5.9. Libro de reclamaciones

Es la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros 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.

5.10. 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, conforme se señala a continuación:

- Trato profesional durante la atención
- Información
- Tiempo de atención
- Acceso a la prestación de los bienes y servicios
- Resultado de la gestión o atención
- Confianza de la entidad ante las personas; entre otros.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:51:26 -05:00

5.11. Queja por defecto de tramitación

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 de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del procedimiento. La queja es derivada al/a la superior jerárquico/a del/de la servidor/a civil que tramita el procedimiento de la/del ciudadana/o.

5.12. Queja por servicio alimentario

Son todas las manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por integrantes de la comunidad educativa o por terceros, sobre las cualidades del servicio alimentario brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma y/o la gestión de las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar en las IIEE, las cuales son tratadas de acuerdo al Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.13. 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 o a la queja por servicio alimentario.

5.14. Responsable del proceso de gestión de reclamos

Es el/la coordinador/a de gestión documentaria y atención al ciudadano como titular y la/el jefa/e de la Unidad de Comunicación e Imagen como alterno, designadas/os por Resolución de Dirección Ejecutiva, encargadas/os de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.15. Servidor/a civil

Son las/los servidoras/es del régimen de la ley organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende, también, a las/los servidoras/es de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.

5.16. Sugerencias

Manifestaciones escritas o verbales presentadas por las/los ciudadanas/os para mejorar la calidad de los servicios que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, así como elevar el nivel de satisfacción de las/los ciudadanas/os.

5.17. Titulares de las unidades orgánicas

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



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:52:11 -05:00

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
UT	: Unidad Territorial

VII. Responsabilidades

Las/los servidoras/res civiles del PNAEQW, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente documento normativo.

VIII. Disposiciones generales

8.1 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en el PNAEQW y es quien asigna usuario y contraseña al titular de la unidad orgánica del PNAEQW para las atenciones que correspondan a través de la plataforma del libro de reclamaciones.

8.2 La/el encargada/o del libro de reclamaciones procura solucionar de forma inmediata, previo al registro del reclamo, la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido.

8.3 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 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.

8.5 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.

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

a) De forma presencial

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

- 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.

b) De forma digital

Cuando la/el ciudadana/o accede a la página web institucional, sección libro de reclamaciones.

8.7 Calificación de los reclamos

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



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 27.10.2022 18:52:25 -05:00

- a) **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 a través de los diferentes canales de atención disponibles por el PNAEQW.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **Resultado de la gestión o atención:** capacidad del PNAEQW de prestar un bien o un servicio de forma correcta.
- f) **Confianza del PNAEQW:** referido a situaciones que afectan la legitimidad que el PNAEQW genera en las/los ciudadanas/os.
- g) Otros motivos relacionados con la atención, bien o servicio brindado por el PNAEQW.

8.8 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, el derecho que poseen para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención y el proceso de atención de los reclamos, el mismo que se difunde en lugares accesibles y visibles del PNAEQW.

IX. Descripción del procedimiento

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

9.1 Registro del reclamo

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.

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 del libro de reclamaciones del PNAEQW.

9.1.1.1 Del ingreso del reclamo de forma presencial

- La/el ciudadana/o se presenta en sede central o en una UT 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, en el último caso se proporciona a la/al ciudadana/o el **formato de registro del libro de reclamaciones en versión física (PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001)**. Ver Anexo 01.
- La/el encargada/o del libro de reclamaciones 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, asimismo, brinda atención preferencial y las facilidades necesarias a las personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas durante su atención.

- La/el encargada/o del libro de reclamaciones, 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 8.7 del presente procedimiento, comunica a la/al ciudadana/o sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según sea el caso.
- La/el encargada/o del libro de reclamaciones, en caso se genere el registro de un reclamo a través del libro de reclamaciones en versión física en sede central o en una UT 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 del libro de reclamaciones debe informar, a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos vía correo institucional con copia al correo libroreclamaciones@qw.gob.pe, el mismo día de registrado el reclamo a través del libro de reclamaciones en versión física, adjuntando el registro del reclamo en formato PDF.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 27.10.2022 18:54:21 -05:00

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 a través del siguiente link: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=168
- La/el ciudadana/o completa el formulario denominado “**Ingreso tu 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 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 “Ingresa tu 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 del libro de reclamaciones, 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 cuenta con un plazo de treinta (30) días hábiles, el cual se computa desde el día siguiente de su registro.

Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Duplicidad de reclamos resueltos

Cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la/al ciudadana/o en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.

b) Acumulación de reclamos en trámite

Cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta, referenciándolo al reclamo de mayor antigüedad.

c) Reclamo Derivado por otra Entidad

Cuando se trate de reclamos que han sido derivado por otra entidad por ser competencia del PNAEQW, la/el responsable del proceso de gestión de reclamos considera el plazo de atención desde el día siguiente del registro del reclamo por la/el ciudadano en el libro de reclamaciones.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:54:46 -05:00

9.2.1 De la derivación del reclamo

La/el responsable del proceso de gestión de 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, asimismo, archiva el registro y notifica de dicha situación a la/al ciudadana/o que presentó el reclamo, como máximo al día siguiente de haber sido evaluado. Ejemplo:

Estimado Sr(a) (*nombre de la persona*),

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,
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

- 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.

b) Cuando sí es competencia del PNAEQW

La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso la verificación determine que sí 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 8.7 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 por defecto de tramitación o quejas por servicio alimentario o denuncias o consultas o sugerencias, efectúa la derivación interna a la unidad orgánica 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 o consultas o sugerencias. Ejemplo:

Estimado Sr(a) (*nombre de la persona*),

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 (**unidad orgánica competente del PNAEQW a cargo de atender queja/denuncia u otros**) para conocimiento y fines.

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

Atentamente,

Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

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 la plataforma del libro de reclamaciones en un único plazo de dos (2) días hábiles, después de notificado, 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.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:55:29 -05:00

- La/el ciudadana/o efectúa, en caso considerarlo pertinente, la subsanación de su reclamo a través de la plataforma del libro de reclamaciones.
- Cuando el reclamo cuenta con la información necesaria
 - La/el responsable del proceso de gestión de reclamos realiza la derivación a través de la plataforma del libro de reclamaciones a la unidad orgánica del PNAEQW cuya prestación de bien o servicio ha sido objeto de reclamo.
 - La unidad orgánica competente, a través de la jefa/e o coordinador/a 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 La unidad orgánica competente del PNAEQW, analiza los hechos, proyecta y remite una respuesta a la/el responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma del libro de reclamaciones, en un plazo de hasta quince (15) días hábiles, desde que fue requerido.

9.2.2.2 En caso, la unidad orgánica cuente con un reclamo acumulado, se le otorgará una ampliación de plazo no mayor a cinco (05) días hábiles para proyectar una respuesta, vencido el plazo máximo desde que se notificó el primer reclamo.

9.2.2.3 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos, en caso la unidad orgánica competente no cumpla con el plazo establecido, reitera la atención del mismo.

9.2.2.4 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos evalúa y consolida, de ser necesario, el proyecto de respuesta del reclamo de acuerdo con lo siguiente:

a) Solicita a la unidad orgánica competente, en caso el sustento de la respuesta no se encuentre conforme, la subsanación correspondiente.

b) Determina la respuesta del reclamo a la/el ciudadana/o, en caso el sustento de la respuesta se encuentre conforme y efectúa la notificación correspondiente.

9.2.2.5 La/el responsable del proceso de gestión de reclamos emite respuesta de aceptación 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. Ejemplo:

Estimado Sr(a) (**nombre de la persona**),

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)**,



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:55:47 -05:00

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,
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

- 9.2.2.6** 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. Ejemplo:

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

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 reclamo ha 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,
Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

9.3 De la Notificación del reclamo

La/el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta de reclamo a través de la plataforma del libro de reclamaciones, en función con lo solicitado por la/el ciudadana/o 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 y se realiza por única vez.

- En el caso que la/el ciudadana/o no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería de ser el caso.
- 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, consignando en el cargo su nombre completo, número de documento de identidad, firma, fecha y hora de recepción; adicionar el parentesco en caso no sea la/el ciudadana/o que consigno el reclamo.
- En caso la /el ciudadana/o haya registrado un domicilio fuera del territorio nacional, se notifica la respuesta del reclamo al correo electrónico consignado en el formato de registro del referido reclamo.
- En caso de ausencia de la /el ciudadana/o u otra persona que sea mayor de edad en el domicilio registrado, se llenará los datos solicitados según **Anexo N° 02 Acta dejada bajo puerta (PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-002)**, dejándose el sobre con el documento bajo puerta.
- 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.

b) Notificación electrónica

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

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: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-001, Formato de registro del libro de reclamaciones en versión física.
- Anexo N° 02: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-002, Formato de acta dejada bajo puerta
- Anexo N° 03: Cuadro de control de cambios

Anexo N° 01

 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° 02	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 – 202X Sede Central / UT: _____

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

Apellidos: _____ Nombres: _____

Dirección: _____ Departamento: _____

Provincia: _____ Distrito: _____

Número de Celular: _____ Número de teléfono fijo: _____

Correo Electrónico: _____



Firmado digitalmente por NOVOA SANCHEZ Katia Natali FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.10.2022 18:56:46 -05:00

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)

 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° 02	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)

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

Lugar:

Fecha:

Hora:

Descripción:



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:57:26 -05:00

De manera opcional puede adjuntar anexos: SI NO

(Marcar con X según corresponda)

De ser SI, especificar la Cantidad de folios: _____

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)

 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° 02	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.



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 18:59:39 -05:00

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-002
Versión N° 02	ACTA DEJADA BAJO PUERTA			Página 1 de 1	

ACTA DEJADA BAJO PUERTA (No se encontró a persona alguna)	
Fecha:	<input type="text"/>
Nombre completo de la/el Ciudadano	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
Ciudad:	<input type="text"/>
<p>Por medio de este documento se deja constancia que se realizó visita a su domicilio, con la finalidad de realizar el acto de notificación de los siguientes documentos:</p>	
<p>Se deja bajo puerta esta acta con la documentación respectiva.</p>	
Nombre completo del mensajero	<input type="text"/>
Nombres y Apellidos	<input type="text"/>
Firma y Sello	<input type="text"/>



Firmado digitalmente por NOVOA
SANCHEZ Katia Natali FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2022 19:00:02 -05:00

Anexo N° 03

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NUMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
01	II Alcance	Las disposiciones del presente procedimiento son de cumplimiento obligatorio por las unidades orgánicas	Se actualiza al término correcto de unidades orgánicas.
01	III Base Legal	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"	Se elimina la norma legal porque no aplica al PNAEQW.
01	IV Documentos de Referencia	PRT-044-PNAEQW-USME, Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. LIN-014-2022-PNAEQW-UA, Lineamientos para la atención de personas con discapacidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 384-2020-MIDIS/PNAEQW-DE	Se incorporan ambos documentos normativos porque se relacionan a la gestión de reclamos. Se incorpora la resolución de dirección ejecutiva a través del cual se designa al responsable titular y alerno del proceso de gestión de reclamos en el PNAEQW.
01	V Definición de términos 5.6	Formato del Registro del Libro de Reclamaciones en versión Digital Es el formulario digital del libro de reclamaciones mediante	Se especifica que el formulario digital es del Libro de Reclamaciones (plataforma digital).
01	V Definición de términos 5.8	Libro de Reclamaciones Es la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros que soporta la gestión de reclamos	Se especifica que la plataforma del libro de reclamaciones es de la Presidencia del Consejo de Ministros
01	V Definición de términos 5.13	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos Es el/la Coordinador/a de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano como titular y la/el jefa/e de la Unidad de Comunicación e Imagen como alerno.	Se especifica quienes son los responsables de la gestión de reclamos en el PNAEQW.
01	V Definición de términos 5.14	Servidor/a Civil Son las/los servidoras/es del régimen de la Ley organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público,	Se actualiza la definición

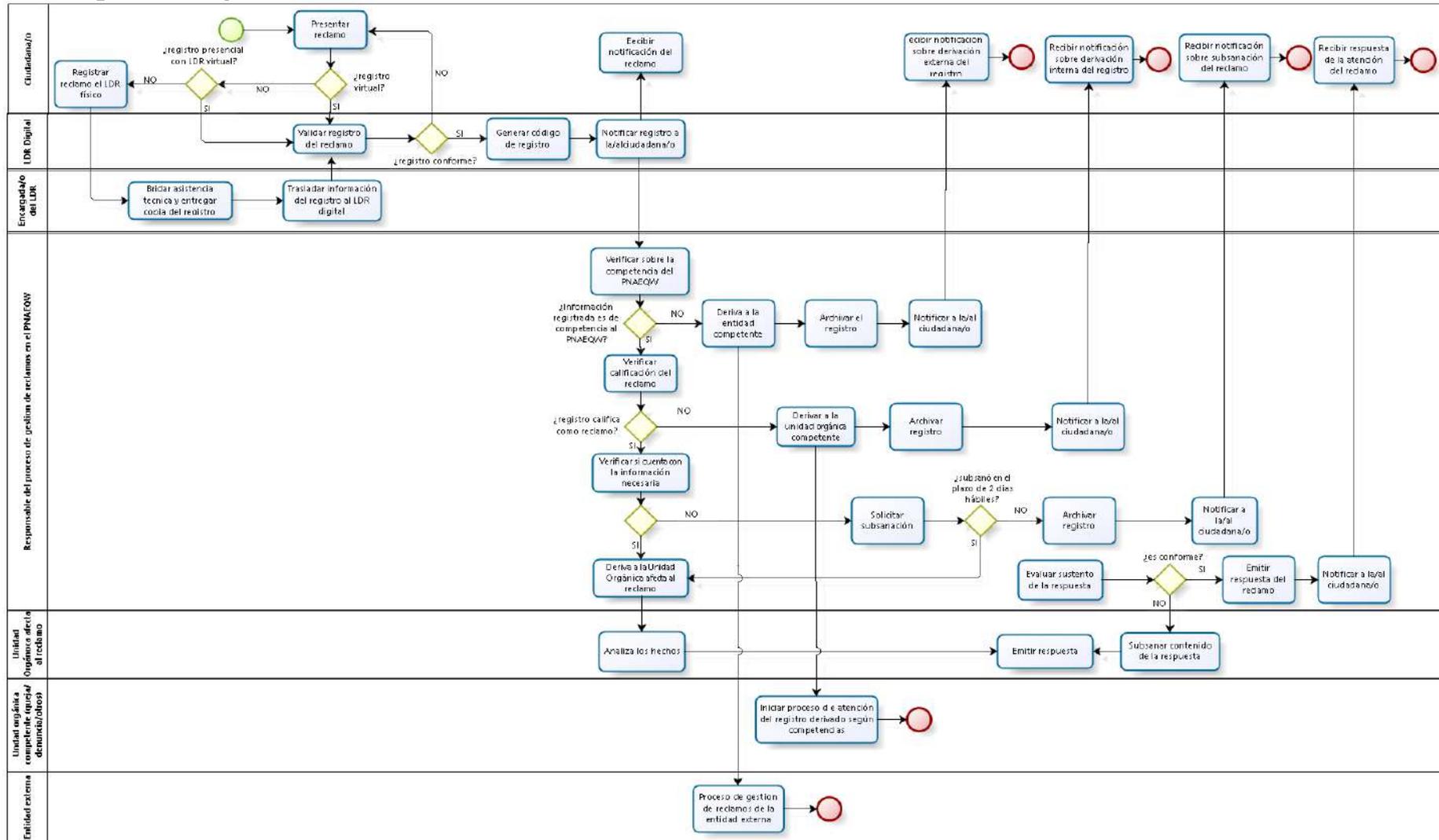
CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NUMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende, también, a las/los servidoras/es de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, Aprueban Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.	
01	V Definición de términos 5.15	Titulares de las unidades orgánicas	Se actualiza el término Unidades Orgánicas
01	VII Responsabilidades	Las/los servidoras/res civiles del PNAEQW, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente documento normativo.	Se actualiza el texto de responsabilidades para un mejor entendimiento.
01	VIII Disposiciones Generales	Asigna usuario y contraseña al titular de la unidad orgánica del PNAEQW para las atenciones que correspondan a través de la plataforma del libro de reclamaciones. Formato de registro del Libro de Reclamaciones en versión física (PRO-043-PNAEQW-UA-FOR- 001) .	Se mejora el texto de las disposiciones generales para un mejor entendimiento Se incorpora el código del formato de registro del libro de reclamaciones en versión física.
01	Descripción del Procedimiento 9.1.1.1	La/el encargada/o titular o alterna/o del Libro de Reclamaciones debe informar, a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos vía correo institucional con copia al correo libroreclamaciones@qw.gob.pe , el mismo día de registrado el reclamo a través del Libro de Reclamaciones en versión física, adjuntando el registro del reclamo en formato PDF .	Se mejora el texto e incorpora la dirección de correo del libro de reclamaciones para la comunicación.
01	Descripción del Procedimiento 9.1.1.2	Brindan atención preferencial y las facilidades necesarias a las personas con discapacidad y personas adultas mayores, embarazadas durante su atención.	Se incorpora el texto durante la etapa de registro del reclamo

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NUMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
01	Descripción del Procedimiento 9.1.1.2	La/el ciudadana/o completa el formulario denominado “ Ingresar tu reclamo ”, ingresando al siguiente link, https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=168	Se actualiza el término correcto de acuerdo a la plataforma del libro de reclamaciones y el ink.
01	De la Atención y Respuesta del Reclamo 9.2	<p>Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>Duplicidad de reclamos resueltos Cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos del PNAEQW procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la/el ciudadana/o en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.</p> <p>Acumulación de reclamos en trámite Cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos del PNAEQW puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta, referenciándolo al reclamo de mayor antigüedad.</p>	Se incorporan dos casos que se pueden presentar durante el registro de reclamos.
01	Verificación de la calificación del reclamo 9.2.1.2 (a)	<p>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 o consultas o sugerencias, efectúa la derivación interna a la</p>	Se incluye a las consultas o sugerencia que pueden ser registradas por el libro de reclamaciones

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NUMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
		unidad orgánica 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 o consultas o sugerencias según el Anexo N° 04 - Modelo de respuesta por derivación interna a la unidad orgánica competente de atender queja/denuncia u otros	
01	Verificación de la calificación del reclamo 9.2.1.2 (b)	<p>Cuando el reclamo cuenta con la información necesaria La/el responsable del proceso de gestión de reclamos realiza la derivación a través de la plataforma del libro de reclamaciones a la unidad orgánica del PNAEQW cuya prestación de bien o servicio ha sido objeto de reclamo.</p> <p>La unidad orgánica competente, a través de la jefa/e o coordinador/a que corresponda da inicio a la respuesta del reclamo según el numeral 9.2.2 del presente procedimiento</p>	<p>Se precisa que la derivación del reclamo es a través de la Plataforma del libro de reclamaciones</p> <p>Se actualiza el término de Unidad Orgánica.</p>
01	De la respuesta del reclamo 9.2.2.1	La unidad orgánica competente del PNAEQW analiza los hechos, proyecta y remite una respuesta a la/al responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma del libro de reclamaciones , en un plazo de hasta quince (15) días hábiles, desde que fue requerido.	Se mejora el texto para un mejor entendimiento y se precisa que el proyecto de respuesta es en la Plataforma del Libro de Reclamaciones.
01	9.2.2.4 (b)	Determina la respuesta del reclamo a la/al ciudadana/o, en caso el sustento de la respuesta se encuentre <u>conforme</u>	Se mejora el texto para un mejor entendimiento.
01	De la Notificación del Reclamo 9.3.1	La/el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a través de la plataforma del libro de reclamaciones , en función con lo solicitado por la/el ciudadana/o, de acuerdo con la información consignada en el registro de su reclamo:	Se precisa que se realiza a través de la Plataforma del Libro de Reclamaciones.
01	De la Notificación del Reclamo 9.3.1 (a)	Se realiza a partir del día siguiente de expedida la carta de respuesta del reclamo y se realiza por única vez.	Se precisa que la notificación en el domicilio se realiza por única vez.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	NUMERO DEL TEXTO	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN
01	De la Notificación del Reclamo 9.3.2	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, consignando en el cargo su nombre completo, número de documento de identidad, firma, fecha y hora de recepción; adicionar el parentesco en caso no sea la/el ciudadana/o que consigno el reclamo.	Se precisan los datos que se deben registrar en el cargo de notificación.
01	De la Notificación del Reclamo 9.3.2	En el caso que la/el ciudadana/o no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería de ser el caso.	Se incorporó un nuevo caso de notificación.
01	De la Notificación del Reclamo 9.3.2	En caso de ausencia de la /el ciudadana/o u otra persona que sea mayor de edad en el domicilio registrado, se llenará los datos solicitados según Anexo N° 02 PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-002, Acta dejada bajo puerta , dejándose el sobre con el documento bajo puerta.	Se incorpora un nuevo caso y nuevo formato que deja constancia de la notificación.
01	De la Notificación del Reclamo 9.3.1 (b)	Notificación electrónica Cuando la/el ciudadana/o solicita recibir la respuesta de su reclamo a través de su correo electrónico o celular (servicio de mensajes cortos – SMS).	Se precisa que el mensaje de texto corresponde a servicio de mensajes cortos – SMS.
01	Anexos X	Anexo N° 02: PRO-043-PNAEQW-UA-FOR-002 Acta dejada bajo puerta	Se crea nuevo formato

XI. Diagrama de Flujo



PERU Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

QaliWarma

 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

 Firmado digitalmente por NOVOA

 SANCHEZ Katia Natali FAU

 20550154065 hard

 Motivo: Doy Vº Bº

 Fecha: 27.10.2022 19:02:07 -05:00