



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 9376-2015-MIDIS/PNAEQW

Lima, 15 de diciembre de 2015.

VISTO:

El Memorando N° 2408-2015-MIDIS/PNAEQW-UPP, mediante el cual la Unidad de Planeamiento y Presupuesto remite la propuesta de "Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", y el Informe N° 9992-2015-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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° 004-2015-MIDIS, modifica el segundo párrafo del artículo 1° del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, a través del Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, se modificó el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, indicando que la vulnerabilidad de la población escolar abarca además de niñas y niños de educación inicial y primaria, a los adolescentes de educación secundaria regular en las Instituciones Educativas Públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS, que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda el servicio de orientación y atención al usuario a través de diferentes espacios de atención. Estos están implementados en la sede central del PNAEQW, las sedes de las Unidades Territoriales del programa y otros;

Que, el presente proyecto de "Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", tiene por objeto establecer lineamientos y mecanismos que regulen los aspectos operativos, procedimentales y funcionales que involucran la orientación y atención al usuario en el PNAEQW;



Que, mediante Informe N° 2408-2015-MIDIS/PNAEQW-UP-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, emite opinión favorable respecto al “Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la misma que se enmarca dentro de los objetivos institucionales del Programa, y cumple con los criterios técnicos necesarios para su aplicación;

Que, el “Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, se encuentra consignada en la reformulación del Plan Operativo Institucional 2015, como una tarea, asimismo, el procedimiento establece las pautas y mecanismos suficientes para garantizar un prestación ordenada, transparente, oportuna y de calidad en el servicio de orientación y atención al usuario del PNAEQW;

Que, 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, pudiendo emitir la Resolución respectiva en el marco de sus atribuciones;

Con la visación de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y la Unidad de Asesoría Jurídica;

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

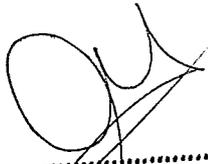
SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el “Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma N° 002-PNAEQW-AU”, Versión N° 01 con sus anexos e instructivos, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución, por las razones expuestas en los considerandos de la presente resolución.

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), para conocimiento de los interesados y público en general.

Artículo 3°.- Dejar sin efecto cualquier dispositivo que se contraponga a la presente Resolución.

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

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA

PROCEDIMIENTO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRO-002 -PNAEQW-UA	01	21	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 5376 -2015-MIDIS-PNAEQW	15/12/2015

PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe de la Unidad de Administración



Fecha elaboración:

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto



Fecha de Revisión

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica



Fecha de Revisión

ÍNDICE

- I. FINALIDAD
- II. OBJETIVO
- III. ALCANCE
- IV. BASE LEGAL
- V. DISPOSICIONES GENERALES
- VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
- VII. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR INCUMPLIMIENTO
- VIII. ANEXOS:

ANEXO 1:

- Definiciones de Términos.

ANEXO 2:

- Cuadro de tipos de atenciones de solicitudes de orientación e información y motivos.



PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

I. FINALIDAD

Garantizar una prestación ordenada, transparente, oportuna y de calidad en el servicio de orientación y atención al usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en adelante "PNAEQW".

II. OBJETIVO

Establecer lineamientos y mecanismos que regulen los aspectos operativos, procedimentales y funcionales que involucran la orientación y atención al usuario en el PNAEQW.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente procedimiento son de cumplimiento obligatorio por todas las Unidades Orgánicas del PNAEQW.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y normas complementarias.
- 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.



- Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Norma que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 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.
- 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 como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0795-2014-MIDIS/PNAEQW, aprueba la Directiva que regula el Procedimiento para el Trámite, Seguimiento y Control de los Asuntos Procesales a cargo del Programa.
- 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 Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 DE LOS CRITERIOS DEL PROCEDIMIENTO

La prestación del servicio de orientación y atención al usuario se rige por los siguientes criterios:



5.1.1 Orientación al Usuario: Que permite el diseño de procesos y la definición de productos, servicios y resultados, en función de la necesidad de este.

En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno, con una preocupación permanente por entender y responder a las necesidades de los usuarios.

5.1.2 Estandarización: Utilizando materiales, imágenes y presentaciones uniformes en cada uno de los espacios de orientación, para lo cual resulta necesario el establecimiento de "Protocolos de Orientación al Usuario" en el PNAEQW.

5.1.3 Respeto: Que demuestre buena actitud en la orientación disposición para escuchar y resolver las consultas de los usuarios, poniendo la igualdad, no discriminación y trato digno.

5.1.4 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.

5.1.5 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.

5.1.6 Accesibilidad: La prestación del servicio de orientación y atención al usuario se desarrolla a través de diversos canales de atención según las necesidades y condiciones diferenciadas de los usuarios.

5.1.7 Visibilidad: Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde consultar, sugerir y quejarse, sea conocido por el usuario y el personal del PNAEQW.



5.1.8 Eficacia: La prestación del servicio de orientación y atención al usuario tiene como objetivo principal buscar la satisfacción de la necesidad de orientación e información del usuario, brindándoles atención de calidad.

5.1.9 Eficiencia: El servicio de orientación y atención al usuario debe realizarse de manera articulada e interconectada con la finalidad de optimizar su funcionamiento y el uso de recursos orientados al logro de la satisfacción del usuario.

5.1.10 Celeridad: La satisfacción de las necesidades de orientación e información del usuario comprende no solo la realización de todas las acciones necesarias a la atención y solución de sus necesidades y requerimientos sino a realizarlas en los tiempos y plazos establecidos, y con la mayor dinámica posible, de manera que se garantice una respuesta oportuna.

5.2 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 Orientadores siguiente:

- 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 y formulario de contacto al Usuario. En el caso que un funcionario o servidor público del Programa recibiera en su correo electrónico institucional una solicitud de orientación e información, deberán remitirlo al correo electrónico info@qw.gob.pe para su atención correspondiente.

5.3 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:

- 5.3.1 **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.



5.3.2 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/o 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.

5.4 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:

5.4.1 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.



5.4.2 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.

5.4.3 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.

Cabe mencionar que los Reclamos Administrativos corresponden ser atendidos por el Libro de Reclamaciones, que se regula por su normatividad.

El Orientador del Módulo de Atención al Usuario y el Orientador de la Unidad Territorial tienen 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.

5.5 DEL APLICATIVO INFORMÁTICO ORIENTA MIDIS

El aplicativo informático ORIENTA MIDIS es el modelo operacional del MIDIS adoptado por el Programa, a través del cual se busca garantizar la calidad y la intervención articulada del servicio de orientación y atención al Usuario, así como generar información valiosa para la mejora continua de las prestaciones que brinda el Programa.

El citado aplicativo informático se encuentra adecuado para recepcionar, realizar seguimiento y atender las solicitudes de orientación e información general y específica.

No forman parte del aplicativo informático los asuntos que correspondan al Libro de Reclamaciones, la investigación sobre hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial, Ministerio Público o Contraloría General de la República; hechos que se encuentren en procesos disciplinarios en curso y solicitudes de acceso a la información pública, debido a que cuentan con sus propios procedimientos.



5.6 RESPONSABILIDADES

5.6.1 Jefes de las Unidades de la Sede Central:

- Las Unidades que conforman el PNAEQW designarán por cada una de las unidades orgánicas que lo integran a uno de sus colaboradores como responsable de recabar y entregar la información específica al Módulo de Atención al Usuario en la Sede Central y que para los efectos del presente procedimiento será denominado como Facilitador de la Información de la Sede Central.
- Atender las quejas administrativas de su competencia remitidas por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario.
- Velar por el cumplimiento de la entrega de la información o atención requerida en la solicitud de orientación e información específica, dentro de los plazos establecidos en el presente procedimiento, que ha sido requerido a su Unidad por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario.

5.6.2 Jefes de las Unidades Territoriales:

- Las Unidades Territoriales designarán a un colaborador como responsable de la orientación e información general al Usuario, así como recabar y entregar información específica al Módulo de Atención al Usuario de la Sede Central, y que para efectos del presente procedimiento a dicho colaborador se le denominará "Orientador de la Unidad Territorial".
- Velar por el cumplimiento de la entrega de la información o atención requerida en la solicitud de orientación e información específica, dentro de los plazos establecidos en el presente procedimiento, que ha sido requerido a su Unidad por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario.
- Atender las quejas administrativas de su competencia remitidas por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario.
- Velar por el cumplimiento de que se atienda, registre y concluya en el aplicativo informático las solicitudes de orientación e información general que son atendidas por los Orientadores de la Unidad Territorial.



- Velar por el cumplimiento de que se registre en el aplicativo informático las solicitudes de orientación e información específica y que a su vez sean informadas al correo electrónico info@qw.gob.pe.

5.6.3 Orientador del Módulo de Atención al Usuario:

- Orientar y atender a los usuarios respecto a sus solicitudes de orientación e información (general o específica) en el espacio de atención de la Sede Central o de itinerancia.
- Registrar y concluir en el aplicativo informático las solicitudes de orientación e información (general y específica) que han sido recepcionadas.
- Recepcionar y atender las solicitudes de orientación e información específica (consulta y quejas administrativas) que han sido derivados por los Orientadores de las Unidades Territorial y colocar el estado culminado en el aplicativo informático.
- Recepcionar y atender las solicitudes de orientación e información (general y específica) que han sido registradas por el MIDIS o algún Programa adscrito a ella.
- Solicitar al Facilitador de la Información de la Sede Central o al Orientador de la Unidad Territorial la información requerida en la solicitud de orientación e información específica.
- Entregar al Usuario la información requerida en la solicitud de orientación e información específica.
- Realizar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada.
- Remitir los resultados de la encuestas de satisfacción al Comité de Calidad.
- Elaborar reportes e informes, de ser solicitado por el Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario, respecto a la gestión realizada, incidencias, demora en la entrega de la información por parte del Facilitador de la Información de la Sede Central u Orientadores de las Unidades Territoriales, incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique la atención oportuna de las solicitudes de orientación e información.



5.6.4 Orientador de la Unidad Territorial:

- Orientar y atender a los usuarios en las solicitudes de orientación e información general, en el espacio de atención de la Unidad Territorial o de itinerancia.
- Registrar y concluir en el aplicativo informático las solicitudes de orientación e información general que han sido recepcionadas.
- Registrar en el aplicativo informático las solicitudes de orientación e información específica que han sido recepcionadas.
- Informar el registro de las solicitudes de orientación e información específica al correo electrónico info@qw.gob.pe en el plazo máximo de 24 horas de registrada la citada solicitud, a fin de que el Orientador del Módulo de Atención al Usuario brinde atención a lo requerido por el usuario.
- Entregar la información específica requerida por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario en el plazo estipulado en los lineamientos del presente Procedimiento.
- Realizar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada.
- Remitir los resultados de la encuestas de satisfacción al Comité de Calidad.
- Elaborar reportes e informes, de ser solicitado por el Jefe de la Unidad Territorial, respecto a las incidencias o la gestión realizada.

5.6.5 Facilitador de la Información de la Sede Central:

- Entregar la información específica requerida por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario en el plazo estipulado en los lineamientos del presente Procedimiento, mediante el aplicativo informático.
- Elaborar rutas, cuadros u otras herramientas de consultas que contenga información que le sea de utilidad a los Orientadores del Módulo de Atención al Usuario, a fin de brindar atención a las solicitudes de orientación e información.

5.6.6 Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario:

- Velar por la atención de las solicitudes de orientación e información general y específica manifestadas por los usuarios.



- Elaborar informes de ser solicitado por el Comité de Calidad, respecto a la gestión realizada, incidencias, demora en la entrega de la información por parte de los Facilitadores de la Información de la Sede Central u Orientadores de las Unidades Territoriales, incumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento o cualquier otro hecho que perjudique la atención oportuna de las solicitudes de orientación e información.
- Remitir las quejas administrativas a los Jefes o Coordinadores de las dependencias de la Sede Central y Jefes de Unidades Territoriales, a fin de que atienden las citadas quejas.
- 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.

5.6.7 Comité de Calidad

- 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.
- Detectar la no conformidad de las solicitudes de orientación e información (consultas y quejas administrativas), a fin de levantarla a través de una Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva (SAC).
- Proponer las acciones correctivas y de mejora de acuerdo al resultado.
- Proponer el formato de encuesta de satisfacción y realizar la tabulación.

5.6.8 Directora Ejecutiva:

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



5.7 DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

El Módulo de Atención al Usuario del PNAEQW difundirá los canales de atención mediante el Portal Institucional del PNAEQW (<http://www.qaliwarma.gob.pe>) y periódico mural de la Sede Central y Unidades Territoriales, a fin de hacer de conocimiento a los usuarios las modalidades de atención que ofrece el PNAEQW para que canalicen sus consultas, sugerencias y quejas; además de transmitir por folletos, dípticos, trípticos, periódico mural, entre otros, información general y específica del PNAEQW.

El Coordinador de Trámite Documentario y Atención al Usuario coordinará el contenido de los citados medios de difusión con los Jefes de las Unidades y los remitirá al Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional para la elaboración de su diseño final según los lineamientos del PNAEQW.

5.8 CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DEL PROGRAMA

En el marco del presente documento se ha definido que la capacitación se dividirá en tres temas:

- a) Taller denominado "Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" y estará dirigido a todos Orientadores y facilitadores de la Información.
- b) Taller denominado "Uso del aplicativo informático" y estará dirigido a todos los colaboradores que recibirán un Usuario y clave de dicho aplicativo informático.
- c) Taller sobre estrategias eficaces que ayuden a brindar un servicio de calidad al Usuario y estará dirigido a todos los Orientadores del Módulo de Atención al Usuario y Orientadores de las Unidades Territoriales.

5.9 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se brindará prioridad en la atención a los ciudadanos que correspondan de acuerdo a lo dispuesto en la 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.



5.10 UTILIZACIÓN DEL LENGUAJE INCLUSIVO

De acuerdo a la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, es rol del Estado "incorporar y promover el uso del lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documentos que se elaboren en todas las instancias y niveles de gobierno", asumido también en el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, estableciendo como objetivo estratégico fortalecer una cultura de respeto y valoración de las diferencias de género, para ello los materiales que se elaboren para la difusión de la información del programa o la difusión de los canales de atención seguirá los lineamientos establecidos en la Guía para el uso del lenguaje inclusivo del MIDIS.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LAS PAUTAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SON MANIFESTADOS POR LOS USUARIOS

6.1.1 Pautas sobre el registro de las solicitudes de orientación e información

Las solicitudes de atención de información administrativa (general, específica) que reciban los orientadores a través de los espacios y canales que ha establecido el PNAEQW deben ser registradas en el aplicativo informático.

6.1.2 Pautas sobre el proceso de atención y cierre de las solicitudes de orientación e información

a) Solicitudes de orientación e información general:

El Orientador del Módulo de Atención al Usuario y el Orientador de la Unidad Territorial atenderán las citadas solicitudes de manera inmediata por el mismo canal que se manifestó la solicitud.



b) Solicitudes de orientación e información específica:

- El Orientador de la Unidad Territorial o el Orientador del Módulo de Atención al Usuario registrará en el aplicativo informático la solicitud de Orientación e información específica. En el caso que el Orientador de la Unidad Territorial registre la citada solicitud deberá de enviar un correo electrónico a info@qw.gob.pe informando el registro.
- El Orientador del Módulo de Atención al Usuario remitirá mediante el aplicativo informático la solicitud de orientación e información específica al Facilitador de la Información de la Sede Central o al Orientador de la Unidad Territorial, dentro de las 24 horas posteriores de registrada la citada solicitud. La entrega de la información requerida en las solicitudes de orientación e información específica corresponden a las dependencias del Programa a cargo de los procesos operativos referentes al pedido del Usuario.
- El Facilitador de la Información de la Sede Central o el Orientador de la Unidad Territorial confirmará mediante correo electrónico al Orientador del Módulo de Atención al Usuario la recepción de la solicitud de orientación e información específica y deberá remitir la información requerida en el plazo indicado por el orientador del Módulo de Atención al Usuario de la Sede Central.
- El Orientador del Módulo de Atención al Usuario mantendrá una comunicación fluida con los Usuarios para mantenerlos informados respecto a lo requerido en las solicitudes de orientación e información específica hasta el cierre de la misma.
- Los Orientadores del Módulo de Atención al Usuario registrarán el seguimiento de atención de las solicitudes de orientación e información específica en el aplicativo informático.
- Todas las solicitudes de orientación e información deben ser respondidas por el mismo medio que ingresaron, salvo que el Usuario establezca su preferencia por un medio específico y se dejará constancia en el registro el medio que se utilizó.



- Tratándose de las solicitudes de orientación e información específicas que no cuenten con datos telefónicos y correos electrónicos, se solicitará un domicilio al Usuario, a fin de que se remita la respuesta al citado domicilio.

6.1.3 Plazo de atención de las solicitudes de orientación e información

a) De las consultas

- La atención de consultas debe resolverse, en la medida de lo posible, de manera inmediata. Los orientadores deben agotar todos los recursos disponibles para obtener la información necesaria o identificar la dependencia capaz de facilitar la información, mediante coordinaciones por vía telefónica. Tratándose de una consulta de resolución mediata, el plazo máximo para dar respuesta al usuario no debe exceder los treinta (30) días hábiles desde que se registró la solicitud de orientación e información en el aplicativo informático.
- Se deberá realizar el registro y atención de la consulta en el aplicativo informático.
- Concluir las consultas en el aplicativo informático, una vez que se informe al usuario la respuesta.

b) De las sugerencias

La atención de las sugerencias se realizará de manera inmediata, debido a que el Orientador del Módulo de Atención al Usuario o el Orientador de la Unidad Territorial realizará las siguientes actividades:

- Registrar en el aplicativo informático la sugerencia efectuada por el usuario.
- Informar al usuario que la sugerencia será remitida a la Unidad competente.
- Remitir la sugerencia al correo electrónico del Jefe o Coordinador de la dependencia del PNAEQW que es de su competencia tomar conocimiento del contenido de la sugerencia.



- Concluir la sugerencia en el aplicativo informático, una vez que se informe al usuario la respuesta.

c) De las quejas administrativas

- El Orientador del Módulo de Atención al Usuario o el Orientador de la Unidad Territorial registrarán las quejas administrativas en el aplicativo informático e informarán al Usuario que mediante un correo electrónico se le comunicará el procedimiento de atención que se seguirá para atender la queja administrativa.
- La atención de la queja administrativa se realizará de manera mediata, debido a que el Orientador del Módulo de Atención al Usuario deberá realizar las siguientes actividades:
 - Registrar la queja administrativa en el aplicativo informático.
 - Remitir mediante el aplicativo informático la queja administrativa al Facilitador de la Información de la Sede Central o al Orientador de la Unidad Territorial que es de competencia de su dependencia la queja administrativa.
 - Informar al usuario mediante un correo electrónico que se realizará el seguimiento a la queja administrativa a fin de brindar una respuesta en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
 - Concluir las quejas administrativas en el aplicativo informático, una vez que se informe al Usuario la respuesta.

VII. 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.



VIII. ANEXOS:

ANEXO 1:

- Definiciones de Términos.

ANEXO 2:

- Cuadro de tipos de atenciones de solicitudes de orientación e información y motivos.



ANEXO 1

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Consultas:** Manifestaciones escritas o verbales de los Usuarios para que se les proporcionen determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento relacionada con los servicios que brinda el Programa o la forma de acceso a estos últimos.
2. **Facilitador de la Información de la Sede Central:** Es el colaborador designado por el Jefe de la Unidad Orgánica de la Sede Central o Jefe de la Unidad Territorial que cumplirá la función de entregar la información requerida por el Orientador del Módulo de Atención al Usuario.
3. **Orientador del Módulo de Atención al Usuario:** Es el colaborador de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Unidad de Administración que brinda el servicio de atención a las solicitudes de orientación e información en la Sede Central.
4. **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 atención.
5. **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 Programa.
6. **Reclamos Administrativos:** Manifestaciones escritas o verbales de los ciudadanos que expresan insatisfacción o disconformidad por la atención brindada por los funcionarios o servidores públicos del Programa de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
7. **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.
8. **Usuario:** Es la persona natural (de cualquier género), persona jurídica, Instituciones del estado, Instituciones educativas, Proveedores, Comité de Alimentación Escolar (CAE), entre otros, que en el marco de cualquier procedimiento seguido ante el programa, solicita los servicios de atención y orientación de información respecto a consultas, sugerencias y quejas administrativas.



ANEXO 2

CUADRO: TIPOS DE ATENCIONES DE LAS SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN Y MOTIVOS

TIPO DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA DE INFORMACIÓN POR ATENCIÓN	MOTIVOS	
SOLICITUD DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL	CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	FINALIDAD Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA	
			DATOS DE CONTACTO DEL PERSONAL DEL PROGRAMA	
			DATOS DE CONTACTO DE COMITÉS DE COMPRA	
			CONSULTA SOBRE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS QUE SON USUARIOS DEL PROGRAMA	
			REQUISITOS PARA QUE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS SEAN USUARIOS DEL PROGRAMA	
			REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE CERTIFICADO O CONSTANCIA DE TRABAJO	
			REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	
			VERIFICACIONES LABORALES DEL PERSONAL DEL PROGRAMA	
			REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS DENUNCIAS SOBRE PRESUNTAS ACTUACIONES IRREGULARES COMETIDAS POR FUNCIONARIOS O SERVIDORES PÚBLICOS DEL PROGRAMA.	
			INFORMAR SOBRE LOS CANALES QUE SE UTILIZAN PARA COMUNICAR LOS QOR's.	
		OTROS		
		INFORMACIÓN GENERAL DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS	INFORMACIÓN GENERAL DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS	
	DATOS DE CONTACTO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS			
	INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS CAS	INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS CAS		
		INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE REGISTRO DE POSTULACIÓN A CONVOCATORIA CAS EN LA PAGINA WEB		
		INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO A CONVOCATORIAS CAS		
		OTROS		
	INFORMACIÓN DE PROCESOS DE COMPRA	INFORMACIÓN SOBRE MANUAL DE COMPRAS		
		INFORMACIÓN SOBRE PROCESO DE COMPRA		
	INFORMACIÓN GENERAL SOBRE CAES	DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN DE CAES		
INTEGRANTES DEL CAE POR IE				
REQUISITOS PARA MODIFICAR LOS INTEGRANTES DE CAES				
PROCESO DE SELECCIÓN	INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE APELACIONES A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN			
	OTRAS CONSULTAS			
SUGERENCIAS	CONVOCATORIAS CAS	SUGERENCIA SOBRE LOS PERFILES PROFESIONALES DE LOS PUESTOS CAS CONVOCADOS		
	MANUAL DE COMPRAS	SUGERENCIA DE PRODUCTOS		
	OTRAS SUGERENCIAS	OTRAS SUGERENCIAS		
SOLICITUD DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ESPECÍFICA	CONSULTA		ESTADO DE SOLICITUD DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS REQUIRIENDO SER CONSIDERADOS USUARIOS DEL PROGRAMA	
			ESTADO SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TRABAJO	
			ESTADO DE SOLICITUD DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS REQUIRIENDO AMPLIACIÓN DE COBERTURA	
			ESTADO DE SOLICITUDES / EXPEDIENTES DE PAGO DE PROVEEDORES DEL SERVICIO ALIMENTARIO	
			ESTADO DE SOLICITUDES / EXPEDIENTES DE PAGO DE PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS.	
			ESTADO DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA.	
			SEGUIMIENTO DE OTROS TRÁMITES (CITAS, ENTREVISTAS)	
			OTROS	
	QUEJAS ADMINISTRATIVAS			INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO A PROVEEDORES DEL SERVICIO ALIMENTARIO
				INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA
				INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO DE PROVEEDOR DE OTROS BIENES Y/O SERVICIOS
				INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO POR RECONOCIMIENTO DE DEUDA
				INCUMPLIMIENTO O RETRASO DE PAGO POR VACACIONES TRUNCAS
				OTROS

