

Santiago De Surco, 20 de Agosto del 2021

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000202-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D001937-2021-MIDIS/PNAEQW-UGCTR de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos; el Memorando N° D002121-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000388-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable para las/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales del programa, funciones específicas de las unidades que lo integran, así como los principales procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad;

Que, el literal k) del artículo 34 del Manual de Operaciones antes mencionado, señala como una de las funciones de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos: *“Proponer documentos normativos elaborados y/o actualizados por sus coordinaciones, orientado a los procesos a su cargo”;*

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 las Unidades Orgánicas del PNAEQW;

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.08.2021 18:10:12 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.08.2021 17:57:34 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por MEDINA
MANCO Omar FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.08.2021 17:56:25 -05:00

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000375-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR – Versión N° 01;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000337-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Versión N° 05 (en adelante Manual del Proceso de Compras) vigente en aplicación del artículo 2 de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000179-2021-MIDIS/PNAEQW-DE;

Que, el literal b) del punto 6.1 del numeral 6 del Manual del Proceso de Compras, establece que: *“Las unidades orgánicas de la Sede Central revisan, y de ser el caso, actualizan los documentos técnicos y normativos (...) en el marco de sus funciones y competencias (...)”*;

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos mediante Memorando N° D001937-2021-MIDIS/PNAEQW-UGCTR, remite el Informe N° D000363-2021-MIDIS/PNAEQW-UGCTR-CGCSEC elaborado por la Coordinación de Gestión de Contrataciones y Seguimiento de Ejecución Contractual, a través del cual propone la actualización del “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” – Versión N° 02;

Que, mediante Memorando N° D002121-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en el marco de sus competencias, opina favorablemente para la aprobación del documento normativo denominado “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR – Versión N° 02, toda vez que cumple con lo establecido en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”; asimismo se enmarca y es congruente con las funciones asignadas a la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, en el Manual de Operaciones del PNAEQW;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000388-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, señala que el proyecto de “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR - Versión N° 02, presentado por la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, regula el procedimiento para la atención de aquellas manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por personas naturales, jurídicas o consorcios; así como por terceros en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana, durante el desarrollo del Proceso de Compras; además el referido Instructivo no contraviene ni se superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del PNAEQW, por lo que considera viable su aprobación;

Con el visado de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, 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 “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR - Versión N° 02 que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO, a partir de la fecha, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000375-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR - Versión N° 01.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y del “Instructivo para la Atención de Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo INS-012-PNAEQW-UGCTR - Versión N° 02, en el Portal Web 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	
INSTRUCTIVO									
Código de documento normativo		Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación				Fecha de aprobación	
INS-012-PNAEQW-UGCTR		02	07	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000202-2021-MIDIS/PNAEQW-DE				20 / 08 / 2021	
<p>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN LA ETAPA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORAS/ES DEL PROCESO DE COMPRAS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p>									
ELABORADO POR: Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos Firma			REVISADO POR: Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Firma			REVISADO POR: Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica Firma			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Firma Digital <small>PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</small> </div>			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Firma Digital <small>PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</small> </div>			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Firma Digital <small>PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</small> </div>			
<small>Firmado digitalmente por MEDINA MANCO Omar FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.08.2021 18:30:33 -05:00</small>			<small>Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.08.2021 15:31:49 -05:00</small>			<small>Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.08.2021 16:57:01 -05:00</small>			

ÍNDICE

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. DOCUMENTO DE REFERENCIA.....	3
IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	3
V. ABREVIATURAS Y SIGLAS	3
VI. DESCRIPCIÓN OPERATIVA.....	3
VII. ANEXOS.....	5



Firmado digitalmente por MEDINA
MANCO Omar FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.08.2021 18:30:43 -05:00

I. Objetivo

Establecer las actividades para la atención de quejas formuladas durante la etapa de selección de proveedoras/es en el marco del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

II. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente instructivo son de cumplimiento obligatorio por las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y por las personas naturales o jurídicas, que formulen quejas en el marco del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

III. Documento de Referencia

MAN-009-PNAEQW-UGCTR, Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

IV. Definición de Términos

4.1 Canales de Atención Institucionales

Son los medios o puntos de acceso (detallados en el Anexo N° 01) a través de los cuales el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma toma conocimiento de las quejas durante la etapa de selección de proveedoras/es del Proceso de Compras.

4.2 Quejas en la Etapa de Selección de Proveedoras/es del Proceso de Compras

Manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por las personas naturales o jurídicas, consorcios o terceros en el ejercicio del derecho de participación ciudadana, relacionadas a la etapa de selección de proveedoras/es del Proceso de Compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

V. Abreviaturas y Siglas

CGCSEC	:	Coordinación de Gestión de Contrataciones y Seguimiento de Ejecución Contractual
JUT	:	Jefa/e de Unidad Territorial
PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
UAJ	:	Unidad de Asesoría Jurídica
UGCTR	:	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos
UT	:	Unidad Territorial

VI. Descripción Operativa

6.1 Reporte de la Queja

Las personas naturales o jurídicas, consorcios o terceros en el ejercicio del derecho de participación, reportan las quejas relacionadas a la etapa de selección de proveedoras/es del Proceso de Compras del PNAEQW, a través de los canales de atención establecidos por el PNAEQW, según el Anexo N° 01.



Firmado digitalmente por MEDINA MANGO Omar FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.08.2021 18:30:52 -05:00

6.2 Recepción y Atención de la Queja

- 6.2.1 El/la servidor/a de la Sede Central del PNAEQW que haya recepcionado la queja, a través de los diferentes canales de atención institucionales del PNAEQW, en un plazo máximo de un (01) día hábil, deriva dicha queja a la UGCTR. En caso la queja haya ingresado a través de una UT, la/el JUT, en el plazo máximo de un (01) día hábil de haberla recibido, la remite mediante memorando a la/al jefa/e de la UGCTR para la atención correspondiente.
- 6.2.2 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de un (01) día hábil de recibida la queja, la deriva al/a la coordinador/a de la CGCSEC.
- 6.2.3 El/la coordinador/a de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, designa a la/al especialista responsable para la atención y/o seguimiento de la queja.
- 6.2.4 La/el especialista de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, evalúa la queja y proyecta el informe de la CGCSEC a la/al jefa/e de la UGCTR.
- 6.2.5 La/el especialista de la CGCSEC, en caso de requerir información adicional, elabora el proyecto de memorando de la/del jefa/e de la UGCTR, dirigido a la unidad orgánica y/o UT del PNAEQW, para que brinde dicha información, según corresponda.
- 6.2.6 La unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW en el plazo máximo de un (01) día hábil, remite mediante memorando la información requerida a la/al jefa/e de la UGCTR.
- 6.2.7 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de un (01) día hábil, deriva la información remitida por la unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW al/a la coordinador/a de la CGCSEC.
- 6.2.8 El/la coordinador/a de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, deriva la información remitida por la unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW a la/al especialista responsable de la evaluación y el seguimiento de la queja.
- 6.2.9 La/el especialista de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, proyecta el informe de la CGCSEC a la/al jefa/e de la UGCTR, con el resultado de la evaluación de la queja.
- 6.2.10 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el informe de la CGCSEC, determina las acciones correspondientes.

En caso la queja tenga connotación de índole penal pone de conocimiento a la UAJ, a fin de comunicar a la Procuraduría Pública del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, para las acciones legales correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la Directiva que regula el Procedimiento para el Trámite, Seguimiento y Control de Asuntos Arbitrales, Procesales y Administrativos a cargo del PNAEQW.

- 6.2.11 La/el jefa/e de la UGCTR, en el plazo máximo de un (01) día hábil, de haber determinado las acciones correspondientes, comunica mediante carta **(enviada a través de correo electrónico)** a quien formuló la queja, el resultado de la evaluación.



Firmado digitalmente por MEDINA
MANCO Omar FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.08.2021 18:31:01 -05:00

6.3 Seguimiento de las quejas registradas

La UGCTR realiza el seguimiento de las quejas que fueron derivadas para su atención, en el marco del Proceso de Compras del PNAEQW.

VII. Anexos

Anexo N° 01: Canales de Atención Institucionales

Anexo N° 02: Cuadro de Control de Cambios



Firmado digitalmente por MEDINA
MANCO Omar FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.08.2021 18:31:12 -05:00

ANEXO N° 01

CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONALES

- Módulo de Atención a la/al ciudadana/o:
 - Telefónico 01-2019360 (ubicado en la dirección electrónica <https://www.qaliwarma.gob.pe>)
 - info@qw.gob.pe. (ubicado en la dirección electrónica <https://www.qaliwarma.gob.pe>)
 - Formulario de contacto para la ciudadanía. (Ubicado en la dirección electrónica) <http://www.qaliwarma.gob.pe/>)
- Línea Gratuita PNAEQW: 0800 20 600.
- Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEQW). Facebook y Twitter.
- Mesa de Partes de Sede Central y de la UT.
- Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por MEDINA
MANCO Omar FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.08.2021 18:31:26 -05:00

ANEXO N° 02

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NUMERAL DEL TEXTO VIGENTE	CAMBIO REALIZADO	SUSTENTO
01	4.1	4.1. Canales de Atención Institucionales Son los medios o puntos de acceso (detallados en el Anexo N° 01) a través de los cuales el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma toma conocimiento de las quejas durante la etapa de selección de proveedoras/es del Proceso de Compras.	Se mejoró la redacción.
01	6.1	6.1 Reporte de la Queja Las personas naturales o jurídicas, consorcios o terceros en el ejercicio del derecho de participación, reportan las quejas relacionadas a la etapa de selección de proveedoras/es del Proceso de Compras del PNAEQW , a través de los canales de atención establecidos por el PNAEQW, según el Anexo N° 01.	Se mejoró la redacción.
01	6.2.4	La/el especialista de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, evalúa la queja y proyecta el informe de la CGCSEC a la/al jefa/e de la UGCTR.	Se mejoró la redacción.
01	6.2.5	La/el especialista de la CGCSEC, en caso de requerir información adicional, elabora el proyecto de memorando de la/del jefa/e de la UGCTR, dirigido a la unidad orgánica y/o UT del PNAEQW, para que brinde dicha información, según corresponda.	Se mejoró la redacción.
01	6.2.6	La unidad orgánica y/o la UT del PNAEQW, en el plazo máximo de un (01) día hábil, remite mediante memorando la información requerida a la/al jefa/e de la UGCTR	Se mejoró la redacción.
01	6.2.9	La/el especialista de la CGCSEC, en el plazo máximo de un (01) día hábil, proyecta el informe de la CGCSEC a la/al jefa/e de la UGCTR, con el resultado de la evaluación de la queja.	Se mejoró la redacción.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por MEDINA MANCO Omar FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.08.2021 18:31:42 -05:00