



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 7479-2015-MIDIS/PNAEQW

Lima, 5 de noviembre de 2015.

VISTO:

La Resolución Jefatural N.° 006-2013-MIDIS/PNAEQW-US&M, el Informe N.° 048-2015-MIDIS/PNAEQW/USM/DQR/KCV, de fecha 30 de setiembre de 2015, e Informe N.° 608-2015-MIDIS-PNAEQW/USM, del 19 de octubre de 2015, ambos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo; y el Informe N.° 8017-2015-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

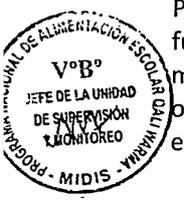
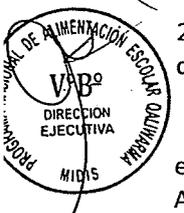
Que, mediante Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS, con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado 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.° 006-2014-MIDIS se modificó el Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, y se dispuso que el Programa, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana.

Que, por Decreto Supremo N.° 004-2015-MIDIS, publicado el 22 de setiembre de 2015, se modifica el artículo 1°, del Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, y se establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de 6 (seis) años.

Que, por Resolución Ministerial N.° 174-2012-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través del cual se determina la estructura, funciones generales del Programa social, funciones específicas de las unidades que lo integran, necesidades mínimas del personal, así como los principales procesos técnicos y/o administrativos del Programa, orientados al logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Que, el literal f) correspondiente a la descripción de funciones de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, del Manual de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N.° 174-2012-MIDIS, establece que: *"f) Elaborar y proponer a la Dirección Ejecutiva, los mecanismos y criterios de ejecución de los procesos de sus competencia, mediante directivas, instructivos, protocolos o instrumentos técnicos y/o normativos, en el marco de los lineamientos del MIDIS"*.



Que, Con fecha 23 de octubre de 2015, mediante Resolución Jefatural N.º 006-2013-MIDIS/PNAEQW-US&M, la Unidad de Supervisión y Monitoreo aprobó el “Protocolo de Acción de las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos en el Desarrollo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

La Unidad de Supervisión y Monitoreo, mediante Informe N.º 608-2015-MIDIS-PNAEQW/USM, remite a la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional de Alimentación Escolar la propuesta de “Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario”, en el cual se ha efectuado una actualización de las disposiciones contenidas en el “Protocolo de Acción de las Unidades Territoriales frente a las Denuncias, Quejas y Reclamos en el Desarrollo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, detallado en el párrafo anterior inmediato, considerando las tipologías y subtipologías de acuerdo a la casuística que se ha venido presentando durante los años 2013, 2014 y 2015, a la fecha, además de la Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 795-2014-MIDIS/PNAEQW.

En tal sentido, y existiendo el sustento técnico de la Unidad de Supervisión y Monitoreo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, resulta necesario aprobar el “Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario”.

Con la visación de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, y la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N.º 006-2014-MIDIS, y por Decreto Supremo N.º 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N.º 174-2012-MIDIS, y la Resolución Ministerial N.º 136-2015-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N.º 006-2013-MIDIS/PNAEQW-US&M, mediante la cual se aprobó el “Protocolo de Acción de las Unidades Territoriales frente a las Denuncias, Quejas y Reclamos en el Desarrollo del Programa Nacional de alimentación Escolar Qali Warma”.

Artículo Segundo.- Aprobar el “Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario”, el mismo que se adjunta en el Anexo N.º 1, que forma parte integral de la presente resolución.

Artículo Tercero.- Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, junto con el Anexo de dicha resolución, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe).

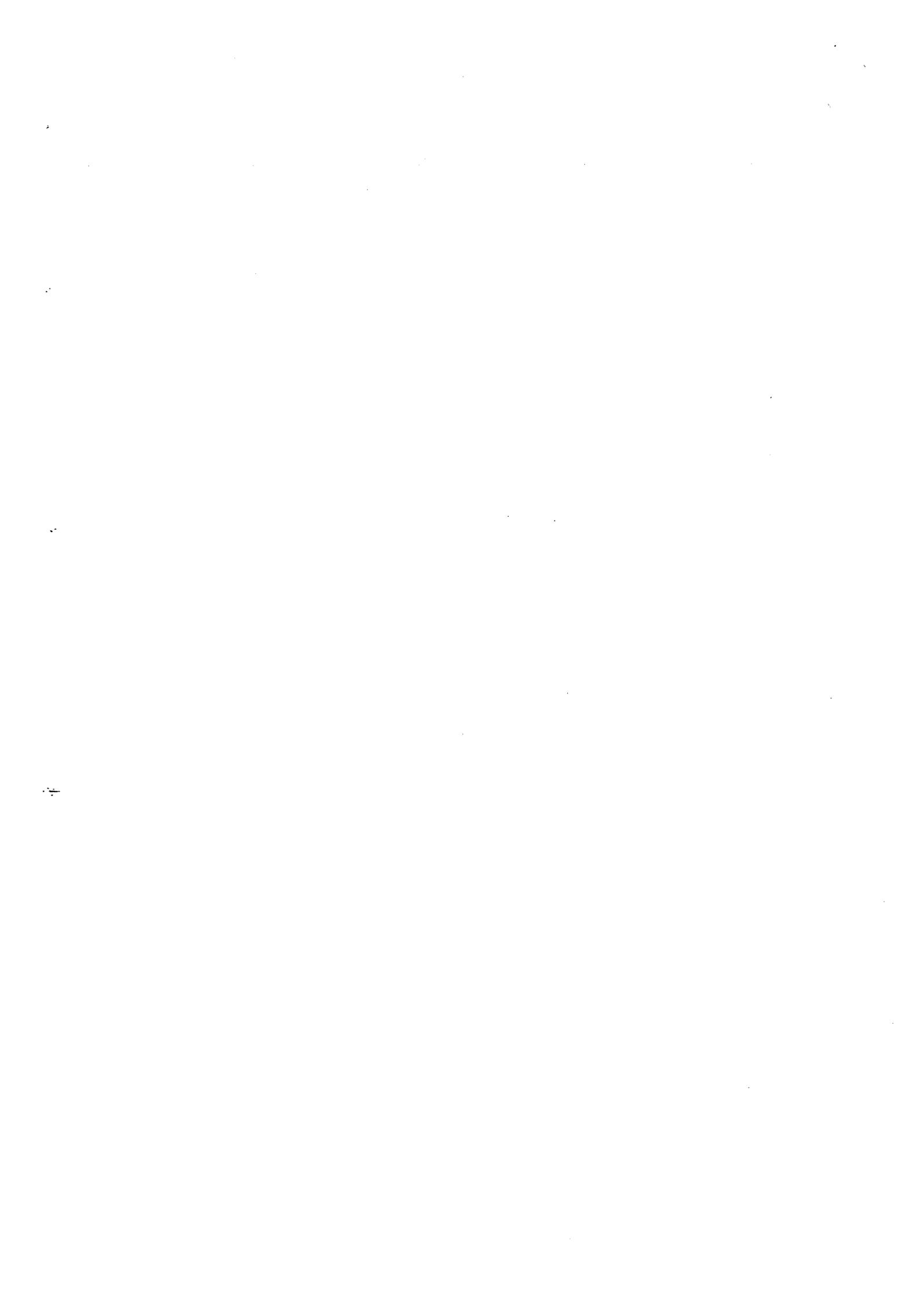
Regístrese, comuníquese y notifíquese.


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



Anexo N.º 1

Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario



PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LAS UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA

PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión	Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
	01	30	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 7479 -2015-MIDIS-PNAEQW-DE	05/11/2015



" PROTOCOLO DE ACCION PARA LAS UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO"



Versión 01

INDICE

1.	FINALIDAD Y OBJETIVO	4
2.	BASE LEGAL	4
3.	DEFINICIONES	5
4.	ALCANCE	5
5.	DISPOSICIONES GENERALES	5
5.1.	RESPONSABILIDADES	5
5.2.	CANALES DE ATENCIÓN	6
5.3.	TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS DE LOS CASOS	6
5.4.	COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	8
6.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	11
6.1.	ACCIONES PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO	11
6.2.	ACCIONES A DESARROLLAR EN LOS CASOS CONTEMPLADOS EN LA RESOLUCION DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 795-2014-MIDIS/PNAEQW.	13
6.3.	FUENTES DE VERIFICACIÓN	15
6.4.	ESTADO DE LA SITUACIÓN DE LOS CASOS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	18
7.	ELABORACIÓN DE DIRECTORIOS	18
	ANEXOS	19



RELACIÓN DE CUADROS

Cuadro N° 01: Clasificación de DQR por Tipologías y Subtipologías.....	07
Cuadro N° 02: Acciones de las Unidades Territoriales frente a DQR.....	12
Cuadro N° 03: Fuentes de Verificación por Subtipología.....	16



PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LAS UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

1. FINALIDAD Y OBJETIVO

1.1 FINALIDAD

Contribuir al desarrollo y mejora continua de la gestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de la identificación de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos, para su posterior registro y análisis.

1.2 OBJETIVO

Establecer el procedimiento que las Unidades Territoriales, deben de seguir en relación a la atención y tratamiento de situaciones presentadas como denuncias, quejas, reclamos, realizadas por los ciudadanos, en el marco del proceso de gestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

2. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú. Art. 1 sobre dignidad de la persona; Art. 2, numeral 4 sobre la libertad de expresión.
- Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (modificado mediante Resolución Ministerial N° 203-2014-MIDIS).
- Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2013-MIDIS, Procedimientos Generales para la Operatividad del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 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 Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 5744-2014-MIDIS/PNAEQW, aprueba la "El protocolo de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 789-2015-MIDIS/PNAEQW, aprueba el "Protocolo para la Supervisión de Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Modalidad Productos y Protocolo para la Supervisión a Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Modalidad Raciones, con sus anexos y formatos".
- Resolución de Secretaría General N° 602-2014-MINEDU, aprueba la "Norma Técnica para la Cogestión del Servicio Alimentario del PNAE Qali Warma".
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 802-2015-MIDIS/PNAEQW, aprueba el "Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas".
- Decreto Supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1062 "Ley de Inocuidad de los Alimentos".



3. DEFINICIONES

TIPOLOGÍA: Es la clasificación que se le asigna a un evento suscitado como Denuncia, Queja y Reclamo.

SUBTIPOLOGÍA: Es la sub clasificación que se le asigna a un evento suscitado como Denuncia, Queja y Reclamo y que se encuentra dentro de cada tipología.

HURTO: Delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, sin que concurren las circunstancias que caracterizan el delito de robo.

ROBO: Delito que se comete apoderándose con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas.

RECLAMOS: Manifestaciones escritas o verbales que son reportados al PNAE Qali Warma (Unidad Territorial, Sede Central) las cuales expresan insatisfacción o disconformidad por el incumplimiento de los servicios en la gestión del servicio alimentario brindado por el Programa, las cuales pueden ser solucionadas o enmendadas por los mecanismos regulatorios del programa por ser de su competencia.

Ejemplos:

- Director de Institución Educativa señala recibir alimentos para 50 usuarios cuando según nómina de matrícula tiene 80 usuarios.
- Padre de familia indica falta de entrega de alimentos en su institución educativa.

QUEJAS: Manifestaciones escritas o verbales que expresan insatisfacción o disconformidad, relacionadas con la prestación del servicio alimentario brindado por el PNAE QW y cuya atención es de competencia de entidades ajenas al Programa.

Ejemplos:

- Miembro del CAE señala que su Institución Educativa no cuenta con Comedor.
- Miembro del CAE señala su Institución Educativa no cuenta con reservorio de agua.

DENUNCIAS: Manifestaciones escritas o verbales, expresadas por los ciudadanos, las cuales, dan a conocer acciones u omisiones que atenten contra la salud de los usuarios del Programa o respecto de la presunta comisión de hechos delictivos, tal como lo establece la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0795-2014-MIDIS/PNAEQW.

Ejemplos:

- Afectación a la salud relacionada al consumo de los alimentos brindados por el PNAE Qali Warma.
- Alimentos en presunto mal estado.
- Hurto, robo o apropiación ilícita de alimentos.
- Documentación falsa u otros delitos.

4. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación obligatoria en todas las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. RESPONSABILIDADES

Las Unidades Territoriales son responsables de recepcionar las denuncias, quejas y reclamos que se presenten en su ámbito de atención, e implementar las acciones señaladas en el presente protocolo.



5.2. CANALES DE ATENCIÓN

Se establece como canales de atención a los medios o puntos de acceso a través de los cuales el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma toma conocimiento de los eventos sucedidos.

Los canales de atención son los siguientes:

5.2.1. **Canal Institucional:** Son los medios institucionales de atención por los cuales la denuncia, queja o reclamo es transmitida y puesta de conocimiento al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, los cuales son:

- Línea MIDIS (0800 00000).
- Atención al Usuario QW (01-201 9360).
- info@qw.gob.pe,
- Formulario de contacto.
- Atención Presencial.
- Línea Gratuita 0800 20 600, Sistema de Atención de Reportes de Emergencias y Reclamos sobre el servicio alimentario.
- Redes Sociales (Perfil Oficial de PNAE Qali Warma)

5.2.2. **Canal – No Institucional:** Son los medios alternativos al institucional por los cuales la denuncia, queja y reclamo es transmitida y puesta de conocimiento al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, los cuales son:

- Prensa (Prensa escrita, Prensa virtual, Prensa televisiva, Prensa radial, etc.)
- Redes Sociales (Otros que no sean del Perfil Oficial de Qali Warma)

5.3. TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS DE LOS CASOS

De acuerdo a los casos de denuncias, quejas y reclamos presentados durante los años 2013 a agosto 2015, se han establecido tipologías para una mejor organización y análisis de las mismas.

En el Cuadro N° 01, se presentan las tipologías con sus respectivas subtipologías.



Cuadro N° 01
CLASIFICACIÓN DE DQR POR TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS

TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
1. Afectación a la salud	a) Afectación a la salud vinculada a la prestación del servicio alimentario.
	b) Otros
2. Problemas relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW.	a) "Raciones" con características organolépticas inadecuadas.
	b) "Presencia de Alimentos deteriorados en la I.E.
	c) Presencia de cuerpos extraños en raciones listas para su consumo
	d) Presencia de cuerpos extraños en producto sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto
	e) Productos No Conformes.
	f) Otras causas
3. Falta de servicio	a) Falta de servicio por ítem no adjudicado
	b) Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o suspensión temporal de las actividades del proveedor.
	c) Otras causas
4. Problemas en la cantidad de "raciones" o "productos" entregados a la I.E.	a) Disminución o incremento en el número de alumnos de la IE
	b) Otras causas.
5. Otros incumplimientos del proveedor	a) Entrega de productos diferentes a lo contemplado en el contrato y/o liberados por el PNAE Qali Warma.
	b) Retraso en la entrega de las raciones o productos en relación a las fechas u horas programadas
	c) Proveedor utiliza medios de transporte que no han sido declarados en su contrato.
	d) Proveedor entrega productos en lugares distintos a la I.E.
	e) Entrega de número menor de "raciones" o "productos" a las señaladas en el contrato.
	f) Otras causas.
6. Reclamos relacionadas con la gestión del CAE	a) CAE almacena los alimentos en local ajeno a la IE.
	b) Inadecuadas prácticas de almacenamiento de los productos entregados por el PNAE.
	c) Preparación de los alimentos fuera del local de la IE.
	d) Otras causas
7. Apropiación ilícita de los productos entregados por el PNAE	a) Hurto por un miembro de la comunidad educativa.
	b) Robo por parte de terceros
	c) Uso indebido de los productos, entregados por el PNAE, por parte del CAE
8. Quejas relacionadas con la infraestructura y las actividades de las APAFAS	a) Cobro de cuotas en la IE
	b) Inadecuada infraestructura de la IE y servicios básicos en la I.E.
	c) Otras causas
9. Problemas administrativos y de gestión de la UT	a) Problemas administrativos y de gestión de la UT.
10. Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio del PNAE	a) Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio del PNAE QW

NOTA: Las Tipologías de cada caso presentado serán designadas por el Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos.



5.4. COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Cada Unidad Territorial deberá conformar un Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos. Este Comité deberá atender, realizar el seguimiento y cerrar los casos Denuncias, Quejas y Reclamos de forma organizada.

El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos de cada Unidad Territorial desarrollará las acciones inmediatas para la atención de los casos DQR.

5.4.1. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos está conformado por:

- Jefe de la Unidad Territorial, quien lo preside
- Coordinador Técnico Territorial
- Asesor Legal
- Especialista en Comunicaciones

En el caso de no contar con el personal contratado en los cargos especificados, se podrá cubrir con Supervisores de Plantas y Almacenes y/o Monitores de Gestión Local, así mismo debe considerar que dichos profesional deben estar contratados bajo la modalidad de CAS.

La conformación se realizará bajo la suscripción de un Acta de Conformación e Instalación del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos, el cual una copia debe ser remitida a la Unidad de Supervisión y Monitoreo con atención al CMAM-DQR. (Según el Anexo N° 01 "Acta de Conformación e Instalación del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos")

Cuando uno de los miembros del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos dejara de laborar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, la Unidad Territorial deberá de reconstituir el Comité, para lo cual nuevamente se suscribirá el acta de conformación e instalación y comunicarán a la Unidad de Supervisión y Monitoreo.

5.4.2. FUNCIONES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

- Atender, hacer seguimiento y realizar el cierre de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos en el ámbito de la Unidad Territorial.
- Analizar y evaluar la información obtenida para determinar si el evento materia de la denuncia, queja y reclamo se debió a la gestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y de ser así señalar cuales fueron las causas que llevaron a su generación.
- Implementar las recomendaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva y las áreas técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y otras entidades involucradas en la investigación del evento (Sector Salud, Sector Educación, Defensoría del Pueblo, etc.).
- Elaborar un informe para cada caso, el cual deberá contar con la firma de todos los integrantes del Comité. El Informe detallado deberá tener como referencia los informes emitidos por los especialistas que correspondan.
- Brindar orientaciones para la verificación, seguimiento y finalización de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos en la Unidad Territorial.
- Informar al Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, sobre la verificación, seguimiento y



cierre de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos en la Unidad Territorial, y de igual forma en casos específicos a la Unidad de Asesoría Jurídica¹.

- Llevar un registro físico y virtual actualizado de los eventos que resulten en casos de Denuncias, Quejas y Reclamos, acontecidos en el ámbito de la Unidad Territorial.

5.4.3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIDAD TERRITORIAL

Jefe de la Unidad Territorial

- ✓ Responsable de las acciones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos.
- ✓ Remitirá la Ayuda Memoria del caso presentado en un plazo no mayor a 2 horas y posteriormente en un plazo no mayor de 72 horas enviará un informe detallado de las acciones realizadas que el caso amerite al Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.
- ✓ Presidirá las reuniones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos, y en caso se requiera, será quien emita el voto dirimente cuando existan opiniones divididas sobre el accionar de la Unidad Territorial, en un caso.
- ✓ De acuerdo a lo señalado en el MEMORANDO MULTIPLE N°008-2015-MIDIS/PNAEQW-DE, se establece como funciones adicionales al cargo del JUT "Gestionar la evaluación, seguimiento y cierre de los casos de denuncias, quejas y reclamos reportando a la Sede Central de manera inmediata cuando estos se presenten.

Coordinador Técnico Territorial

- ✓ Comunicará al Jefe de la Unidad Territorial y Especialista del Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, en caso se suscite una Denuncia, Queja y Reclamo, esto lo hará por vía telefónica y posteriormente remitirá por medio del Jefe de la Unidad Territorial, una ayuda memoria en un plazo no mayor a 2 horas.
- ✓ Organizará de inmediato la investigación del caso en coordinación con el Jefe de la Unidad Territorial, teniendo en consideración la tipología de la Denuncia, Queja y Reclamo, así como el lugar del hecho.
- ✓ Dirigirá las acciones operativas acordadas en las reuniones del Comité. En caso no se encuentre, el Presidente del Comité, será quien presida las reuniones del Comité de la Unidad Territorial.
- ✓ Coordinará de manera directa y constante con cada uno de los integrantes, y será el responsable de las acciones operativas del Comité.
- ✓ Elaborará el Informe con los documentos que sustenten el motivo de la investigación.
- ✓ Estará encargado de mantener informado de las acciones y resultados al Presidente del Comité.
- ✓ Remitirá de manera oportuna, la información al Jefe de la Unidad Territorial.
- ✓ Organizará el expediente físico de cada caso de Denuncia, Queja y Reclamo con las fuentes de verificación.

Asesor Legal²

- ✓ Brindará asesoría en materia de investigación de los casos.
- ✓ Apoyará en la elaboración de informes, y adjuntará toda la documentación necesaria como medios probatorios.

¹ Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0795-2014-MIDIS/PNAEQW, en el cual se cita los casos de intoxicación Alimentaria, productos en presunto mal estado, hurto / robo o apropiación ilícita de alimentos y documentación falsa u otros delitos.

² Asesor legal o quien designe en su reemplazo el Jefe de la Unidad Territorial.



- ✓ En los casos DQR contemplados en la RDE 795-2014-MIDIS/PNAEQW, priorizará su atención para informar a las Unidades Técnicas competentes.
- ✓ Realizará la elaboración de informes de opinión legal en los procesos y procedimientos que correspondan.

Especialista en Comunicaciones

- ✓ Atenderá a los ciudadanos que presencialmente presenten una Denuncia, Queja y Reclamo.
- ✓ Coordinará con el Jefe de la Unidad Territorial, las acciones respecto de los comunicados de prensa de los casos DQR mediáticos.
- ✓ Apoyará en la obtención de fuentes de verificación utilizadas en el marco de sus competencias (fotografías, entrevistas, grabaciones de audio y/o video).

5.4.4. DE LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las reuniones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos tendrán como objetivo la atención, seguimiento y cierre de los casos DQR acontecidos en el ámbito de la Unidad Territorial, así como el análisis y actualización de los casos DQR.

Las reuniones serán de dos tipos

- Sesiones Ordinarias. - El Comité se reunirá de manera ordinaria, una vez al mes, para la evaluación de los casos existentes en la Unidad Territorial, consignando los acuerdos y compromisos en el "Acta de Reunión".
- Sesiones Extraordinarias. - El Comité se reunirá de manera extraordinaria las veces que se requiera, de acuerdo a la aparición de Denuncias, Quejas y Reclamos o a solicitud del Jefe de la Unidad Territorial o Coordinador Técnico Territorial.

En ambos tipos de reuniones se debe levantar un acta de la reunión, donde se señale fecha y hora de la reunión, agenda, DQR que se sometieron a evaluación y seguimiento de las recomendaciones realizadas con anterioridad, y aprobación de los informes generados por el Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos.

5.4.5. ELABORACIÓN DE INFORMES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos deben elaborar un informe por caso que se presente en su ámbito de atención, el cual debe contener los puntos siguientes:

- Los antecedentes, el cual debe incluir como se tuvo conocimiento del caso y la descripción cronología de los hechos.
- Análisis del caso, que determine los factores técnicos, administrativos y operativos que contribuyeron a la presentación del evento.
- Determinar las responsabilidades técnicas, administrativas y operativas dentro del Programa como en los proveedores (penalidad, resolución, etc.)
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Anexos: contendrá las fuentes de verificación que sustenten las conclusiones a las que llegó el Comité. (fotos, declaraciones juradas, entre otros)

El informe deberá estar visado, foliado, y firmado por el Presidente del Comité de DQR (Jefe de la Unidad Territorial)



6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

6.1. ACCIONES PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

Toda Denuncia, Queja y Reclamo debe recibir tratamiento inmediato. Pero, se debe priorizar la atención de los casos que impliquen una posible amenaza o afectación al derecho a la salud de los niños y niñas.

Las acciones de atención, seguimiento y cierre de las Denuncias, Quejas y Reclamos de parte de la Unidad Territorial deben desarrollarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Confidencialidad: El personal de la Unidad Territorial que atienda y trámite una Denuncia, Queja y Reclamo, debe mantener la reserva del caso respecto a hechos, sucesos o información que pueda vulnerar el derecho a la intimidad o dignidad de los usuarios del Programa.

Objetividad: La información proporcionada deberá ser recibida tal cual ha sido informada, sin interpretar ni adulterar los datos.

Comunicación fluida: La información y datos recogidos para la atención de las DQR deberá fluir de manera eficaz y eficiente a fin de recibir, investigar, derivar e informar para las acciones oportunas de las diferentes Coordinaciones y Unidades del PNAE Qali Warma.

Celeridad: El personal de la Unidad Territorial encargado de la emisión de informes y remisión de la información, debe ajustar su actuación de tal modo que se adopte al procedimiento de atención y seguimiento a los casos DQR de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones administrativas que dificulten su desenvolvimiento, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable.

A continuación, se describen acciones atención y seguimiento de las DQR de parte de la Unidad Territorial:



Cuadro N° 02:
Acciones de las Unidades Territoriales frente a DQR

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Recepción	Recepción de las DQR por parte del personal del PNAE Qali Warma.	Personal del PNAE
2. Reporte de casos DQR a Sede Central	Reporte, vía telefónica, al CMAM-DQR de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.	Especialista en Comunicaciones Coordinador Técnico Territorial.
	Enviar la ayuda memoria con información concreta de las primeras acciones que la Unidad Territorial ha realizado en relación al caso.	Jefe de la Unidad Territorial.
3. Inicio de acciones operativas	Comité de DQR de la Unidad Territorial designará, según distribución geográfica, al personal responsable de atender el caso en el lugar de los hechos.	Comité de DQR de la UT.
4. Intervención y recojo de información	El personal técnico de la Unidad Territorial se constituirá en el lugar de los hechos recogiendo todas las fuentes de verificación correspondientes. Las visitas de campo se realizarán dependiendo del caso a:	Personal designado.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las Instituciones Educativas. ✓ Las plantas/almacenes de los proveedores comprometidos en el caso. ✓ Establecimientos de salud. ✓ Domicilio de los menores afectados. ✓ Coordinaciones con autoridades sanitarias competentes 	
	Las fuentes de verificación que evidencian lo actuado por la Unidad Territorial serán enviadas, vía correo electrónico, al CMAM-DQR de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.	Coordinador Técnico Territorial.
5. Seguimiento de casos DQR.	Realizar el acompañamiento y seguimiento respectivo a las DQR suscitadas, a través de visitas posteriores a:	Personal designado.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las Instituciones Educativas. ✓ Las plantas/almacenes de los proveedores comprometidos en el caso. ✓ Establecimientos de salud. ✓ Domicilio de los menores afectados. ✓ Coordinaciones con autoridades sanitarias competentes <p>Resulta imprescindible dar especial trato a casos de presunta "Afectación a la salud" y "Productos en presunto mal estado".</p>	
6. Elaboración de informes.	Elaboración de informes parciales (Si aún no se cuenta con todas las fuentes verificables). El informe final del caso DQR, deberá contar con las fuentes de verificación, según su tipología.	Comité de DQR de la UT.



6.2. ACCIONES A DESARROLLAR EN LOS CASOS CONTEMPLADOS EN LA RESOLUCION DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 795-2014-MIDIS/PNAEQW.

INTOXICACION ALIMENTARIA (AFECTACIÓN A LA SALUD)

ACCIONES INMEDIATAS

- ✓ El Director de la IE derivará a los menores afectados al establecimiento de salud más cercano para generar condiciones y asegurar que los usuarios sean atendidos de manera inmediata. Lo más importante es la salud de los niño(s) y/o niña(s).
- ✓ Derivar personal de la Unidad Territorial a:
 - Establecimiento de Salud
 - Institución Educativa
 - Instituciones Educativas aledañas a la IE., afectada.
- ✓ En el día que se presente el hecho, el personal del Programa deberá permanecer en el establecimiento de salud hasta la recuperación de niño(s) y/o niña(s) afectados.
- ✓ En coordinación con la Unidad de Supervisión y Monitoreo, de corroborar el Brote de ETA, se realizará el monitoreo, vía telefónica o presencial, a todas las instituciones educativas atendidas por el mismo proveedor.
- ✓ Solicitud formal del informe médico del establecimiento de salud.
- ✓ Solicitar vigilancia sanitaria del alimento involucrado, previa coordinación con la Unidad de Supervisión y Monitoreo.

ACCIONES MEDIATAS

- ✓ Solicitar los resultados de los análisis realizados a los alimentos por la autoridad sanitaria competente.
- ✓ Seguimiento a la información que permita evaluar si existe relación entre lo acontecido con los alimentos del Programa.
- ✓ Realizar el seguimiento y la evolución de la salud de los usuarios afectados.
- ✓ Seguimiento para contar con los resultados o informe médico de parte del establecimiento de salud.

PRODUCTOS EN PRESUNTO MAL ESTADO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS (*):

En caso se encontraran productos no aptos o no idóneos (sin registro sanitario, fecha de vencimiento o productos con fecha vencida, etc.) se deberá proceder de la siguiente manera:

- ✓ Monitor de Gestión Local y Supervisor de Planta y Almacenes se constituirán en las instalaciones de la institución educativa y/o establecimiento del proveedor donde ocurrió el evento.
- ✓ El personal de PNAE Qali Warma procederá a levantar un acta indicando la "SUSPENSIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO DEL PRODUCTO" consignando toda la información requerida del producto a fin de poder realizar la trazabilidad del mismo e identificar si el o los productos cuestionados han sido distribuidos en otras Instituciones Educativas por el proveedor u otros proveedores.
- ✓ La Unidad Territorial se comunicará con las instituciones educativas identificadas a fin de evitar el consumo del producto observado, indicando "EL NO CONSUMO DEL PRODUCTO".
- ✓ La Unidad Territorial programará la supervisión del almacén de las IIEE identificadas donde se realizará un inventario de los productos existentes y se levantará un Acta recomendando "EL NO CONSUMO DEL PRODUCTO OBSERVADO"
- ✓ Se deberá comunicar a la Autoridad Sanitaria correspondiente a fin que se realice la vigilancia sanitaria y defina la aptitud de uso (APTO/NO APTO) y destino final del producto (Incineración/Desnaturalización/Confinamiento).



- ✓ Una vez recibidos los resultados de la Autoridad Sanitaria se debe dar cumplimiento a lo señalado en el documento respectivo y deberá ser informado a la Unidad de Supervisión y Monitoreo.
- ✓ Si la Autoridad Sanitaria considera la "DISPOSICIÓN FINAL DEL PRODUCTO" se coordinará con la Autoridad Sanitaria a fin de solicitar asistencia técnica sobre la forma de la disposición final que se deberá realizar. (desnaturalización, confinamiento, destrucción)
- ✓ Finalmente, se deberá remitir un informe final fedateado a la Unidad de Supervisión y Monitoreo y a la Unidad de Asesoría Jurídica indicando los actuados por la Unidad Territorial.

Nota (*): Memorando Múltiple N° 046-2015-MIDIS/PNAEQW-USM.

De acuerdo a lo señalado en el DS N° 034-2008-AG, Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos, contemplada en su Art. 15° lo siguiente:

- a) Las autoridades competentes priorizarán la vigilancia sanitaria de los alimentos y establecimientos de alimentos destinados a los programas sociales en apoyo a las poblaciones de alto riesgo sanitario.
- b) Las entidades administradoras de Programas Sociales de alimentación están obligadas a notificar oportunamente a la Autoridad Competente cualquier irregularidad en materia de inocuidad en el suministro de estos alimentos que implique un riesgo para la salud pública, adoptando las acciones inmediatas a fin de mitigar el riesgo correspondiente.

HURTO, ROBO O APROPIACIÓN ILÍCITA DE ALIMENTOS:

En caso se presumiera o constatará que miembros de la comunidad educativa están hurtando los productos distribuidos por el PNAE Qali Warma se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El personal de PNAE Qali Warma programará supervisión a la institución educativa, no con la finalidad de determinar el hurto o apropiación ilícita, sino con la finalidad de tomar evidencias que permitan a las autoridades competentes (UGEL, Fiscalía) emitir un juicio más objetivo.
- ✓ Recoger manifestación de los involucrados.
 - Entrevistarse con Presidente de CAE, miembros del CAE y/o padres de familia.
 - Tomar constancia de las evidencias mostradas. (Cuaderno de ocurrencias, Actas, productos incautados, fotografías, etc.)
 - Verificar si existió una denuncia formal ya realizada y tomar constancia si las autoridades competentes realizaron la diligencia correspondiente y solicitar copia de la misma.
 - Suscribir un acta e invitar a los presentes a suscribirla.
- ✓ Precisar la identificación de la o las personas quienes estarían involucradas en el hecho irregular (detallando nombres y apellidos, N° de DNI y domicilio).
- ✓ Verificar la Constitución del CAE.
- ✓ Solicitar Acta de Entrega y Recepción de productos.
- ✓ Verificar la Gestión de Almacenamiento de los productos. (uso del Kardex, inventario de los productos, etc.)
- ✓ Remitir Informe a la Unidad de Asesoría Jurídica, el cual debe contener los medios probatorios, con copia a la Unidad de Supervisión y Monitoreo, debidamente FEDATEADO.
- ✓ Si la autoridad (UGEL) que rige sobre el presidente del CAE no tomó conocimiento del caso. Se deberá remitir un Oficio, indicándole los resultados alcanzados así como solicitando su opinión respecto a estos temas.

(*) Para el caso de Robo por parte de un tercero no identificado, se brindará acompañamiento a los miembros del CAE para realizar la denuncia correspondiente. El informe dirigido a la USM precisará los productos sustraídos, indicando además los días que el servicio alimentario quedará suspendido.



DOCUMENTACIÓN FALSA U OTROS DELITOS:

- ✓ Informe técnico del monitor de gestión del servicio alimentario o del especialista, supervisor u otro profesional, que constataron la comisión de los hechos denunciados.
- ✓ Informe Técnico de la Unidad Territorial en el que se relaten los hechos acaecidos, así como se precise la identificación de la persona o personas quienes estarían involucradas en el hecho irregular (detallando nombres y apellidos, N° de DNI y domicilio).
- ✓ Documentos en original presuntamente adulterados, adjuntando los documentos no adulterados; de ser el caso.

NOTA: En los 04 casos mencionados, la Unidad Territorial deberá de informar si ha tomado conocimiento que el Ministerio Público habría iniciado una investigación preliminar o ha realizado diligencias preparatorias para la evaluación de los hechos denunciados y de ser el caso, informar acerca del estado actual de las mismas y/o de las actuaciones realizadas.

6.3. FUENTES DE VERIFICACIÓN

Las fuentes de verificación sustentan las acciones que se desarrollan frente a las DQR. Es por ello que, las Unidades Territoriales deben de recoger las fuentes verificables por cada subtipología, sin embargo, el especialista del CMAM-DQR de la Unidad de Supervisión y Monitoreo podrá solicitar otras fuentes de verificación de acuerdo a la naturaleza de cada caso. A continuación se presenta un cuadro mediante el cual se establecen las fuentes verificables que debe presentar la Unidad Territorial por cada caso DQR, según su subtipología.

Debido a la particularidad y realidad de cada caso, las fuentes de verificación requeridas en el cuadro N° 03, son dinámicas y pueden variar, según la gravedad del caso presentado.



Cuadro N°03: Fuentes de Verificación por Subtipología

REFERENCIA	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUBTIPOLOGÍAS																						
		1a	2a	2b	2c	2d	2e	3a	3b	4a	5a	5b	5c	5d	5e	6a	6b	6c	7a	7b	7c	8a	8b	
Formatos DQR	Acta de Constatación de la DQR/ Acta de acontecimientos. Ficha de seguimiento de una afectación a la Salud.																							
Documentos relacionados a la supervisión de la Institución Educativa.	Acta de conformación de CAE. Ficha de supervisión a la prestación del servicio – Última ficha registrada Acta de acuerdos y compromisos de la visita de supervisión a los CAE's (Última registrada) Acta de entrega y recepción (Productos/Raciones) Acta de visita a otras II.EE. atendidas por el proveedor, dependiendo la trazabilidad del producto en cuestión.																							
Modalidad Raciones	Acta de supervisión de establecimiento de preparación de raciones (Correspondiente al día de la DQR) y Acta de liberación.																							
Modalidad Productos	Acta de supervisión de almacén de productos y Acta de Liberación de Productos.(Correspondiente a los productos involucrados en la DQR) Formato de verificación de almacenamiento de productos en IE o II EE involucradas.																							
Modalidad Raciones y Productos	Verificación de transporte y estiba de vehículos. Certificado de saneamiento de vehículo.																							
Documentos del sector salud / SANIPES / SENASA	Informe de resultados de la vigilancia sanitaria. Acta de recojo de raciones o productos en mal estado, en las II.EE. Informe Médico del establecimiento de salud y/o Historia clínica (indicando diagnóstico de cada niño) Resultados de análisis de toma de muestras de los usuarios afectados. Informe de resultado por la Autoridad Sanitaria de los alimentos (toma de muestras microbiológicas, organolépticas u otros métodos) Acta de acuerdos de aportes de cuotas suscrito por padres de familia. Oficio dirigido a UGEL describiendo el caso. Lista de asistencia de última capacitación a CAE. Acta suscrita por autoridades locales (Gobernador, Fiscalía, Defensoría, PNP, Etc.)																							



SUBTIPOLOGÍAS

<p>1a. Afectación a la salud vinculada a la prestación del servicio alimentario. 2a. "Raciones" con características organolépticas inadecuadas. 2b. Presencia de Alimentos deteriorados en la I.E. 2c. Presencia de cuerpos extraños en raciones listos para su consumo. 2d. Presencia de cuerpos extraños en productos sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto 2e. Productos No Conformes. 3a. Falta de servicio por ítem no adjudicado. 3b. Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o suspensión temporal de las actividades del proveedor. 4a. Disminución o incremento en el número de alumnos de la I.E. 5a. Entrega de productos diferentes a lo contemplado en el contrato y/o liberados por el PNAE Cali Warma. 5b. Retraso en la entrega de las raciones o productos en relación a las fechas u horas programadas. 5c. Proveedor utiliza medios de transporte que no han sido declarados en su contrato. 5d. Proveedor entrega productos en lugares distintos a la I.E. 5e. Entrega de número menor de "raciones" o "productos" a las señaladas en el contrato.</p>	<p>6a. CAE almacena los alimentos en local ajeno a la I.E. 6b. Inadecuadas prácticas de almacenamiento de los productos entregados por el PNAE. 6c. Preparación de los alimentos fuera del local de la I.E. 7a. Hurto por un miembro de la comunidad educativa. 7b. Robo por parte de terceros 7c. Uso indebido de los productos, entregados por el PNAE, por parte del CAE. 8a. Cobro de cuotas en la IE 8b. Inadecuada infraestructura y servicios básicos en la IE. 9a. Problemas administrativos y de gestión de la UT. 10a. Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio por el PNAE QW.</p> <p>NOTA: Las fuentes de verificación para las Subtipologías 09 y 10, se recabarán, dependiendo de la naturaleza del caso.</p>
--	---



6.4. ESTADO DE LA SITUACIÓN DE LOS CASOS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Con el objetivo de hacer el seguimiento de los casos DQR y el estado en que se encuentran se ha establecido tres etapas en su seguimiento:

- 6.2.1. **EN INVESTIGACIÓN.** Se encuentra en el periodo de recolección y análisis de información referente al caso DQR. Esta etapa concluye cuando se cuenta con la información suficiente para determinar si el evento denunciado estuvo en relación a la gestión del servicio alimentario y los factores que llevaron a su presentación.
- 6.2.2. **EN ESPERA DE UNA ACCIÓN ADMINISTRATIVA.** El proceso de investigación ha finalizado, pero se encuentra a la espera de la decisión y aplicación de una sanción administrativa, y/o al inicio o reinicio del servicio alimentario. Estas acciones no dependen del CMAM-DQR.
- 6.2.3. **CIERRE DE CASOS.-** El proceso de investigación ha finalizado, se han tomado las decisiones administrativas pertinentes, y se ha iniciado o reiniciado el servicio alimentario.

Asimismo, se considerará que los casos DQR han sido cerrados por la Unidad Territorial cuando hayan remitido un informe con todas las fuentes de verificación según lo detallado anteriormente o cuando se haya remitido un informe regularizando la entrega de la totalidad de fuentes, en caso hayan quedado pendientes.

7. ELABORACIÓN DE DIRECTORIOS

Cada Unidad Territorial deberá elaborar y mantener un directorio telefónico actualizado de las instituciones existentes en la región:

- Directorio del equipo técnico de su Unidad Territorial.
- Directorio de los Integrantes del Comité de Alimentación Escolar de las instituciones educativas usuarias del Programa de su ámbito de atención de la Unidad Territorial.
- Directorio de los Integrantes de los Comité de Compras existentes en la Unidad Territorial.
- Directorio de representantes legales de proveedores adjudicados.
- Directorio de responsables de la DISA, DIRESA y Puestos de Salud.
- Directorio de Defensoría del Pueblo.
- Directorio de Policía Nacional del Perú.
- Directorio de la Gobernación, Municipalidad y Gobierno Regional.
- Directorio del Ministerio Público-Fiscalía.
- Directorio de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP)
- Directorio del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC).
- Directorio de Especialistas DQR de la Sede Central.

Los directorios deberán de contar al menos con información del nombre de la entidad y/o de las personas responsables o que forman parte de las instituciones, dirección, correo electrónico y teléfonos.



ANEXOS



ANEXO N° 01
ACTA DE CONFORMACION E INSTALACION DEL COMITÉ DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Siendo el día de del año, se reunieron en la instalaciones de la Unidad Territorial, ubicada en, distrito de, provincia de, el Jefe de la Unidad Territorial, el Coordinador Técnico Territorial, Asesor legal y Especialista en Comunicación (se podrá cambiar los miembros que se reúnen para conformar el Comité de acuerdo a lo indicado en el punto 5.4.1), para conformar e instalar el Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos

El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos - (CADQR), teniendo conocimiento de las funciones generales y específicas líneas abajo, se conforma como sigue:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI
1		Presidente del Comité	
2		Secretario / a	
3		Miembro	
4		Miembro	

Siendo sus funciones generales:

- Atender, hacer seguimiento y realizar el cierre de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos en el ámbito de la Unidad Territorial.
- Analizar y evaluar la información obtenida para determinar si el evento materia de la denuncia, queja y reclamo se debió a la gestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y de ser así señalar cuales fueron las causas que llevaron a su generación.
- Implementar las recomendaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva y las áreas técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y otras entidades involucradas en la investigación del evento (Sector Salud, Sector Educación, Defensoría del Pueblo, etc.).
- Elaborar un informe para cada caso, el cual deberá contar con la firma de todos los integrantes del Comité. El Informe detallado deberá tener como referencia los informes emitidos por los especialistas que correspondan.
- Brindar orientaciones para la verificación, seguimiento y finalización de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos en la Unidad Territorial.
- Informar al Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, sobre la verificación, seguimiento y cierre de los casos de Denuncias, Quejas y Reclamos en la Unidad Territorial, y de igual forma en casos específicos a la Unidad de Asesoría Jurídica³.
- Llevar un registro físico y virtual actualizado de los eventos que resulten en casos de Denuncias, Quejas y Reclamos, acontecidos en el ámbito de la Unidad Territorial.



³ Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0795-2014-MIDIS/PNAEQW, en el cual se cita los casos de intoxicación Alimentaria, productos en presunto mal estado, hurto / robo o apropiación ilícita de alimentos y documentación falsa u otros delitos.

Funciones Específicas:

Jefe de la Unidad Territorial

- ✓ Responsable de las acciones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos.
- ✓ Remitirá la Ayuda Memoria del caso presentado en un plazo no mayor a 2 horas y posteriormente en un plazo no mayor de 72 horas enviará un informe detallado de las acciones realizadas que el caso amerite al Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.
- ✓ Presidirá las reuniones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y Reclamos, y en caso se requiera, será quien emita el voto dirimente cuando existan opiniones divididas sobre el accionar de la Unidad Territorial, en un caso.
- ✓ De acuerdo a lo señalado en el MEMORANDO MULTIPLE N°008-2015-MIDIS/PNAEQW-DE, se establece como funciones adicionales al cargo del JUT "Gestionar la evaluación, seguimiento y cierre de los casos de denuncias, quejas y reclamos reportando a la Sede Central de manera inmediata cuando estos se presenten.

Coordinador Técnico Territorial

- ✓ Comunicará al Jefe de la Unidad Territorial y Especialista del Comité Multidisciplinario de Atención y Monitoreo de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, en caso se suscite una Denuncia, Queja y Reclamo, esto lo hará por vía telefónica y posteriormente remitirá por medio del Jefe de la Unidad Territorial, una ayuda memoria en un plazo no mayor a 2 horas.
- ✓ Organizará de inmediato la investigación del caso en coordinación con el Jefe de la Unidad Territorial, teniendo en consideración la tipología de la Denuncia, Queja y Reclamo, así como el lugar del hecho.
- ✓ Dirigirá las acciones operativas acordadas en las reuniones del Comité. En caso no se encuentre, el Presidente del Comité, será quien presida las reuniones del Comité de la Unidad Territorial.
- ✓ Coordinará de manera directa y constante con cada uno de los integrantes, y será el responsable de las acciones operativas del Comité.
- ✓ Elaborará el Informe con los documentos que sustenten el motivo de la investigación.
- ✓ Estará encargado de mantener informado de las acciones y resultados al Presidente del Comité.
- ✓ Remitirá de manera oportuna, la información al Jefe de la Unidad Territorial.
- ✓ Organizará el expediente físico de cada caso de Denuncia, Queja y Reclamo con las fuentes de verificación.

Asesor Legal⁴

- ✓ Brindará asesoría en materia de investigación de los casos.
- ✓ Apoyará en la elaboración de informes, y adjuntará toda la documentación necesaria como medios probatorios.
- ✓ En los casos DQR contemplados en la RDE 795-2014-MIDIS/PNAEQW, priorizará su atención para informar a las Unidades Técnicas competentes.
- ✓ Realizará la elaboración de informes de opinión legal en los procesos y procedimientos que correspondan.

⁴ Asesor legal o quien designe en su reemplazo el Jefe de la Unidad Territorial.



PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LAS UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

Especialista en Comunicaciones

- ✓ Atenderá a los ciudadanos que presencialmente presenten una Denuncia, Queja y Reclamo.
- ✓ Coordinará con el Jefe de la Unidad Territorial, las acciones respecto de los comunicados de prensa de los casos DQR mediáticos.
- ✓ Apoyará en la obtención de fuentes de verificación utilizadas en el marco de sus competencias (fotografías, entrevistas, grabaciones de audio y/o video).

A horas se da por concluida la reunión, firmando los presentes en señal de conformidad.

.....
Jefe de la Unidad Territorial

.....
Coordinador Técnico Territorial

.....
Asesor Legal

.....
Especialista en Comunicaciones



ANEXO N° 02
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

Cuadro N° 01:
Presunta Afectación a la salud.

Tipología	Descripción de la Subtipología	Ejemplos
Afectación a la salud	1a. "Afectación a la salud vinculada a la prestación del servicio alimentario". <ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones que indican que usuarios presentan síntomas probables de afectación a la salud como: dolor abdominal, náuseas, vómitos y diarreas, presentados luego del consumo de alimentos preparados en la institución educativa o distribuidos por el proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niños y niñas con erupciones en la piel (ronchas) • Usuarios del Programa son atendidos en Centro de Salud por presentar dolor abdominal.
	1b. Otros. <ul style="list-style-type: none"> • Accidente suscitado durante las etapas de preparación, servido, distribución y consumo de las raciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario del Programa sufre quemadura con el bebiblé recientemente elaborado.

Cuadro N° 02:
Problemas relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW.

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Problemas relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW	2a. "Raciones" con características organolépticas inadecuadas. Aquellas raciones sospechosas de encontrarse en mal estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Raciones sólidas con presencia de vectores biológicos (moscas, cucarachas, etc.). • Pan con presencia de hongos. • Huevos crudos • Otros similares.
	2b. "Presencia de Alimentos deteriorados en la I.E." Aquellos que han sido liberados y debido a la inadecuada estibación y/o transporte llegan a la I.E deteriorados.	<ul style="list-style-type: none"> • Productos con envases deteriorados (Latas abollada, sacos rotos, cajas mojadas).
	2c. "Presencia de cuerpos extraños en raciones listas para su consumo" Durante la etapa del consumo se encontró un cuerpo extraño en la ración.	<ul style="list-style-type: none"> • Docente manifiesta que encontró en la <u>ración preparada</u> de pan con mantequilla presentó materias extrañas.
	2d. "Presencia de cuerpos extraños en producto sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto". Durante la etapa de preparación miembros del CAE, encuentran un cuerpo extraño en el producto.	<ul style="list-style-type: none"> • Padre de familia señala que al abrir la conserva de pescado, <u>antes de la preparación</u>, encontró un cuerpo extraño. (Látex, alfiler, etc)
	2e. "Productos No Conformes".	<ul style="list-style-type: none"> • Director de la IE. señaló que dentro de los productos recibidos se halló galletas con fecha de vencimiento vencida.
	2f. Otras causas	<ul style="list-style-type: none"> • Otras causas relacionadas a la calidad e inocuidad de los alimentos no descritos en los Items anteriores.



**Cuadro N° 03:
Falta de servicio**

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Falta de servicio	3a "Falta de servicio por ítem no adjudicado". La institución educativa o instituciones educativas no reciben alimentos debido a que el ítem fue declarado desierto.	<ul style="list-style-type: none"> • Director manifiesta que la I.E no está siendo atendida.
	3b. Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o suspensión temporal de las actividades del proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> • Director manifiesta que la Institución educativa ha dejado de ser atendida con productos del PNAEQW.
	3c. Otras causas.	<ul style="list-style-type: none"> • Otras causas no citadas en ítems anteriores

**Cuadro N° 04:
Problemas en la cantidad de "raciones" o "productos" entregados a la I.E.**

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Problemas en la cantidad de "raciones" o "productos" entregados a la I.E.	4a. Disminución o incremento en el número de alumnos de la I.E. Institución educativa es atendida para un número de usuarios menor a los usuarios reales.	<ul style="list-style-type: none"> • El Director de la IE. señaló que cuentan con 520 usuarios y que el Programa le viene asignado 450 raciones.
	4b. Otras causas	<ul style="list-style-type: none"> • Otros no identificados en ítems anteriores.

**Cuadro N° 05:
Otros incumplimientos del proveedor**

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Otros incumplimientos del proveedor	5a. Entrega de productos diferentes a lo contemplado en el contrato y/o liberados por el PNAE QW. Proveedor entrega raciones o productos que no corresponden a lo programado	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de galletas en reemplazo de pan.
	5b. Retraso en la entrega de las raciones o productos en relación a las fechas u horas programadas. Las raciones fueron entregadas fuera del plazo establecido en la institución educativa (30 minutos antes del inicio de clases para el turno de la mañana, para el turno tarde será 30 minutos antes del inicio del refrigerio. El tiempo de tolerancia de 20 minutos en relación al horario establecido en el contrato. Retraso en la entrega de productos de acuerdo a lo señalado en el "Cronograma de Entrega" establecido en el Contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor entrega raciones a las 09:00 a.m. • Directora de la IE. refiere que los productos no llegan a su IE. (Sin embargo los productos ya habrían sido liberados).



PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LAS UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

5c. Proveedor utiliza medios de transporte que no han sido declarados en su contrato.	<ul style="list-style-type: none"> Las raciones y/o productos son repartidas en moto taxi. El vehículo ha sido empleado para traslado de productos tóxicos.
5d. Proveedor entrega productos en lugares distintos a la I.E. Los productos son dejados en un lugar distinto a la I.E.	<ul style="list-style-type: none"> Proveedor entrega los productos en la casa de un padre de familia.
5e. Entrega de número menor de "raciones" o "productos" a lo señalado en el contrato y/o liberados por el PNAE. Entrega incompleta de raciones o productos en las instituciones educativas.	<ul style="list-style-type: none"> La IE tiene programado recibir 320 raciones, sin embargo el proveedor le entregó 310 raciones. Entrega parcial: sólido sin bebible o bebible sin sólido. Según Acta de Entrega-Recepción la IE debió recibir 90 unidades de conserva de pollo, sin embargo se recibió 50 unidades.
5f. Otras causas	<ul style="list-style-type: none"> Otras causas no descritas en Items anteriores.

Cuadro N° 06:
Reclamos relacionados con la Gestión del CAE.

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Denuncias relacionadas con la Gestión del CAE.	6a. CAE almacena los alimentos en local ajeno a la IE. Productos son almacenados en la casa de la Directora, debido a que a la I.E. no cuenta con ambiente adecuado para el almacenamiento de los productos.	<ul style="list-style-type: none"> Padre de familia, denuncia que los productos distribuidos por el PNAE QW, son almacenados fuera de la I.E
	6b. Inadecuadas prácticas de almacenamiento de los productos entregados por el PNAE. CAE, desarrolla malas prácticas de almacenamiento y/o dosificación de los insumos para la preparación de las raciones.	<ul style="list-style-type: none"> Padre de familia señaló que los alimentos preparados son distribuidos entre los usuarios de manera inequitativa. MGL durante las visitas de supervisión encontró productos vencidos distribuidos por el PNAEQW durante el año anterior.
	6c. Preparación de los alimentos fuera del local de la I.E. Preparación de los alimentos se realiza en casa de una de las madres de familia.	<ul style="list-style-type: none"> Gobernador distrital denuncia que los alimentos son preparados fuera de la Institución educativa.
	6d. Otras causas	<ul style="list-style-type: none"> Otras denuncias relacionadas a la gestión del CAE.

Cuadro N° 07:
Uso inapropiado de los alimentos entregados por el Programa

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Apropiación ilícita de los productos	7a. Hurto por un miembro de la comunidad educativa. Acusaciones a miembros de la comunidad educativa, trabajadores de la I.E. respecto a sustracción de los productos distribuidos por el PNAE QW.	<ul style="list-style-type: none"> Madre de familia denuncia que la Directora de la I.E. se ha llevado parte de los alimentos a su hogar.



entregados por el PNAE QW.	7b. Robo por parte de terceros Personas ajenas a la I.E. roban los productos distribuidos por el PNAE QW.	<ul style="list-style-type: none"> Directora de la I.E. denuncia que desconocidos robaron alimentos del Programa.
	7c. Uso indebido de los productos, entregados por el PNAE QW, por parte del CAE. Los productos distribuidos por el PNAE QW son utilizados para fines ajenos al Programa.	<ul style="list-style-type: none"> Miembros del CAE, utilizan los productos para la elaboración de la pollada. Director de la I.E. utiliza los productos para la rifa del día de la madre

Cuadro N° 08:
Quejas relacionadas con la infraestructura y las actividades de las APAFAS.

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Quejas relacionadas con la infraestructura y las actividades de las APAFAS.	8a. Cobro de cuotas en la I.E.	<ul style="list-style-type: none"> Padre de familia denuncia que la Directora acondiciona el pago de una cuota para que el niño pueda recibir los alimentos del PNAE QW. APAFA acordó en reunión realizar el cobro de cuotas a fin de cubrir gastos de compra del gas, pago a cocineras y otros
	8b. Inadecuada Infraestructura y servicios básicos en la I.E. Institución educativa no cuenta con un ambiente adecuado para la preparación de las raciones.	<ul style="list-style-type: none"> Director señala que la I.E. no cuenta con agua potable y/o agua tratada para la elaboración de las raciones.
	8c. Otras causas.	<ul style="list-style-type: none"> Por acuerdo de APAFA deciden no recibir los productos distribuidos por el PNAE QW. Otras no señaladas en los ítems anteriores.

Cuadro N° 09:
Problemas administrativos y de gestión de la UT

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Problemas administrativos y de gestión de la UT	9a. Problemas administrativos y de gestión de la UT. <ul style="list-style-type: none"> Problemas relacionados a la gestión de la Unidad Territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> Ex trabajador del PNAE QW denuncia irregularidades y/o favorecimiento a un proveedor durante las supervisiones al establecimiento.

Cuadro N° 10:
Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio del PNAE QW

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio del PNAE QW	10a. Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio por el PNAE QW.	<ul style="list-style-type: none"> UGEL denuncia robo de utensilios no distribuidos por el PNAE QW. Usuario de IE. presentó alergia alimentaria por consumo de alimentos (caso aislado).



ANEXO N° 02
MODELO DE AYUDA MEMORIA

1.- Fecha de elaboración:

2.- Caso “.....”

3.- Unidad Territorial: 4.- Provincia: 5.- Distrito:.....

6. Descripción del evento que motiva la DQR - A:

(Señalar el motivo que origina la Denuncia, Queja y reclamo)

7. Datos Generales:

(Registrar información básica referida a los datos de la Institución Educativa, Comité de Compras y Proveedor, según tabla adjunta, si corresponde).

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre de la IE	
Modalidad de Atención	
Nivel (Pre escolar, Escolar)	
Número de alumnos	
Comité de Compras	
Razón Social del Proveedor	

8. Acciones y resultados

(Detallar las acciones realizadas por la Unidad Territorial durante cada día, luego de iniciado la Denuncia, Queja y Reclamo)

- Día, xx del mes xx del año
(Ejemplo)
Viernes, 14 de febrero 2015



ANEXO N° 04

FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD

Unidad Territorial:	Código del Expediente:
Persona responsable de la investigación y recolección de datos	
Nombre:	
Cargo:	

1. Notificación / conocimiento de Evento	
Fecha: / /	Hora: AM/PM en que se conoció el evento
Nombre de la persona que notifica:	
2. Datos de la Institución Educativa donde ocurrió el evento (Datos del Anexo B)	
Nombre de la IE:	Código Modular:
Nivel: Inicial () Primaria ()	Turno: Mañana () Tarde ()
Departamento:	Provincia: Distrito:
Centro Poblado:	
Total de alumnos usuarios del Programa en la IE:	
3. Afectación a la salud	
Fecha: / /	Hora: AM/PM de consumo de los alimentos
Fecha: / /	Hora: AM/PM aproximada de inicio de síntomas
Número de alumnos que recibieron alimentos:	
Número de alumnos afectados :	
Síntomas Principales:	
Breve descripción de los hechos:	
4. Referencia a un Establecimiento de Salud	
Número de niños que necesitaron ser referidos a un Establecimiento de Salud:	
Fecha: / /	Hora: AM/PM aproximada de salida de la Institución Educativa
Fecha: / /	Hora: AM/PM aproximada de llegada al Establecimiento de Salud
Nombre del Establecimiento de Salud:	
Personal de Salud que atendió a los alumnos:	
Nombre:	Cargo y Profesión:
Presunción diagnóstica:	
Medidas tomadas en el Establecimiento de Salud:	
Fecha, hora y condiciones de alta:	
5. Alimentos sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud	
Describa las características de los alimentos que se consideran sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud:	
Alimento 1:	
Alimento 2:	
¿Los niños afectados consumieron otros alimentos, no proporcionados por el PNAE QW, que pudieran ser considerados sospechosos de la afectación a la salud? (Describa esos alimentos, sus características y el lugar donde fueron obtenidos, en particular averigüe sobre la venta ambulatória de alimentos en los alrededores de la IE, reuniones donde participaron los alumnos)	
Alimento 1:	
Alimento 2:	



PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LAS UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA				
Desayuno:				
Almuerzo:				
Fecha: / /		Hora: AM/PM de producción		
Fecha: / /		Hora: AM/PM de llegada a la IE		
Fecha: / /		Hora: AM/PM de consumo		
¿El CAE recibió las raciones y dio su conformidad?				
PRODUCTOS UTILIZADOS				
Productos utilizados en la preparación por el CAE:				
Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Condiciones del contenedor
Fecha: / / Hora: AM/PM de preparación				
Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo				
Lugar y condiciones de preparación:				
<p>Para raciones y productos Describa, en forma breve, las condiciones en que los alimentos son entregados a los alumnos (características del local de entrega y consumo, utensilios utilizados, disponibilidad de agua potable, servicio de alcantarillado):</p>				

