

Santiago De Surco, 17 de Septiembre del 2021

## RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000237-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



# Resolución de Dirección Ejecutiva

### VISTOS:

El Memorando N° D000970-2021-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° D002365-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000446-2021-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, 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, según el literal k) del artículo 38 del “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación se encarga de *“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, modificación, y aprobación de los documentos técnicos normativos que requieren los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para garantizar el desarrollo de sus procesos;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE se aprueba el “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 02;

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 19:27:08 -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: 17.09.2021 19:05:45 -05:00

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 19:03:21 -05:00

Que, en atención a lo antes señalado, a través del Memorando N° D000970-2021-MIDIS/PNAEQW-USME y el Informe N° D000385-2021-MIDIS/PNAEQW-USME-CSM, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación propone la aprobación del “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 03, en el marco de los actos preparatorios para el Proceso de Compras 2022, el cual establece disposiciones para la atención, seguimiento y cierre de las quejas reportadas durante la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa, a fin de contar con un documento normativo que facilite las acciones de las unidades involucradas en la atención de las quejas para la prestación del servicio alimentario. Asimismo, se propone la modificación del nombre del citado documento normativo, con relación al aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, que era “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”;

Que, mediante Memorando N° D002365-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, opina que resulta procedente la aprobación del documento normativo ahora denominado “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 03, toda vez que cumple con los requisitos y formalidades establecidos en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”; asimismo, lo dispuesto en la mencionada propuesta se enmarca y es congruente con las funciones asignadas a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Ejecución en el Manual de Operaciones del Programa;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000446-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, señala que es conveniente tener en cuenta que el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del PNAEQW, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000337-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, establece disposiciones, lineamientos y procedimientos aplicables a los actos preparatorios del proceso de compra, selección y adjudicación de proveedores y la correspondiente ejecución contractual, estableciéndose en el literal b) del inciso 6.1 del numeral 6 del citado Manual que *“Las unidades orgánicas de la Sede Central revisan, y de ser el caso, actualizan los documentos técnicos y normativos, así como los requisitos, anexos, formatos y demás insumos que conforman las Bases Estandarizadas del Proceso de Compras, en el marco de sus funciones y competencias, de acuerdo con el cronograma aprobado por la Dirección Ejecutiva”*;

Que, asimismo, en el marco de lo señalado en el literal i) del artículo 15, del Manual de Operaciones del Programa, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que es legalmente viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el ahora denominado “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 03, cuyo objetivo es establecer las disposiciones para la atención, seguimiento y cierre de las quejas reportadas durante la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa; además no contraviene ni se superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del Programa;

Con el visado de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, 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 “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 03, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2022.

**Artículo 2.- DISPONER** que la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE que aprueba el “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 02, se mantenga vigente hasta la culminación de la prestación del servicio alimentario 2021.

**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 “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 03, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.gob.pe/qaliwarma](http://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

**PROTOCOLO**

Código de documento normativo	Versión N°	Total de páginas	Resolución de aprobación	Fecha de
				aprobación
PRT-044-PNAEQW-USME	03	30	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000237-2021-MIDIS/PNAEQW-DE	17 / 09 / 2021

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA**

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación. Firma</p> <div data-bbox="244 1832 408 1912" data-label="Text"> <p><b>Firma Digital</b> PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> </div> <div data-bbox="411 1821 633 1897" data-label="Text"> <p>Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 17.09.2021 20:25:28 -05:00</p> </div>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. Firma</p> <div data-bbox="662 1832 826 1912" data-label="Text"> <p><b>Firma Digital</b> PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> </div> <div data-bbox="829 1821 1067 1897" data-label="Text"> <p>Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 17.09.2021 20:46:52 -05:00</p> </div>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica. Firma</p> <div data-bbox="1080 1832 1244 1912" data-label="Text"> <p><b>Firma Digital</b> PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> </div> <div data-bbox="1248 1821 1482 1897" data-label="Text"> <p>Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 17.09.2021 20:53:24 -05:00</p> </div>
--	---	---

## ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	BASE NORMATIVA.....	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
V.	ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	4
VI.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
VII.	RESPONSABILIDADES.....	6
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	7
IX.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	7
X.	ANEXOS.....	11



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:25:56 -05:00

## I. Objetivo

Establecer las disposiciones para la atención, seguimiento y cierre de las quejas reportadas durante la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## II. Alcance

El presente documento es de cumplimiento obligatorio por las unidades orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y los Comités de Alimentación Escolar.

## III. Base Normativa

- 3.1 Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.2 Decreto Legislativo N° 1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.3 Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.4 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.5 Resolución Ministerial N° 222-2009/MINSA, que aprueba la Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano.
- 3.6 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.7 Resolución Ministerial N°972-2020-MINSA, aprueba los Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- 3.8 Resolución Vice Ministerial N° 083-2019-MINEDU, que aprueba la Norma para la Cogestión del Servicio Alimentario implementado con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados Públicos de la Educación Básica.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otra norma que la sustituya o reemplace, de ser el caso.

## IV. Documentos de Referencia

- 4.1 PRT-002-PNAEQW-USME, Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.2 PRT-017-PNAEQW-UOP, Protocolo para la conformación o actualización de los Comités de Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3 PRT-034-PNAEQW-USME, Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.4 PRT-039-PNAEQW-USME, Protocolo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.5 PRT-040-PNAEQW-UOP, Protocolo para la Planificación del Menú Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.6 PRT-042-PNAEQW-UOP, Protocolo de Fortalecimiento de Capacidades a los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:26:08 -05:00

- 4.7 PRT-046-PNAEQW-UOP, Protocolo para la Prestación del Servicio Alimentario por los Actores vinculados a las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.8 PRT-047-PNAEQW-USME, Protocolo sobre las medidas de prevención y protección ante el Covid-19 en los procesos de supervisión y liberación en los establecimientos de las/los proveedores y en la Supervisión de la prestación del servicio alimentario.
- 4.9 PRT-049-PNAEQW-USME, Protocolo de promoción de la participación social, veeduría y atención de alertas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.10 PRO-030-PNAEQW-UOP, Procedimiento para la Actualización del Listado y Agrupamiento de Instituciones Educativas Públicas en Ítems y establecer el periodo de atención por entrega de alimentos para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.11 PLA-003-2020-PNAEQW-URH, Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.12 DIR-027-PNAEQW-UAJ, Directiva que regula el Procedimiento para el Trámite, Seguimiento y Control de los Asuntos Arbitrales, Procesales y Administrativos a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## V. Abreviaturas y Siglas

<b>CGDAC</b>	: Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
<b>CSM</b>	: Coordinación de supervisión y monitoreo
<b>CTT</b>	: Coordinador/a técnico/a territorial
<b>DIGESA</b>	: Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria
<b>DRE</b>	: Dirección Regional de Educación
<b>ETA</b>	: Enfermedad Transmitida por Alimentos
<b>EVDQR</b>	: Especialista en Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos
<b>GRE</b>	: Gerencia Regional de Educación
<b>IE</b>	: Institución Educativa Pública
<b>IIEE</b>	: Instituciones Educativas Públicas
<b>JUT</b>	: Jefa/e de Unidad Territorial
<b>MGL</b>	: Monitor/a de gestión local
<b>MINEDU</b>	: Ministerio de Educación
<b>PNAEQW</b>	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
<b>PNP</b>	: Policía Nacional del Perú
<b>PPFF</b>	: Padres/Madres de Familia
<b>SANIPES</b>	: Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
<b>SC</b>	: Supervisor/a de Compras
<b>SENASA</b>	: Servicio Nacional de Sanidad Agraria
<b>SIGO</b>	: Sistema Integrado de Gestión Operativa
<b>SPA</b>	: Supervisor/a de plantas y almacenes
<b>UAJ</b>	: Unidad de Asesoría Jurídica
<b>UGEL</b>	: Unidad de Gestión Educativa Local
<b>USME</b>	: Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
<b>UT</b>	: Unidad Territorial

### Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:26:45 -05:00

## VI. Definición de Términos

### 6.1 Calidad Alimentaria

Conjunto de cualidades o atributos que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Comprenden las cualidades higiénicas y químicas, así como las percibidas por los sentidos: sabor, olor, color, textura, forma y apariencia.

### Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:26:26 -05:00

## 6.2 Calidad Sanitaria

Conjunto de requisitos microbiológicos, físico químicos y organolépticos que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano<sup>1</sup>.

## 6.3 Canales de Atención

Son los medios o puntos de acceso a través de los cuales el PNAEQW toma conocimiento de las quejas, y se detallan en el Anexo N° 01.

## 6.4 Comité de Alimentación Escolar

Es un espacio de participación representativa, conformada por las/los integrantes de la comunidad educativa, responsables de ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario de la IE y/o programa educativo no escolarizado público.

## 6.5 Comunidad Educativa

Es el conjunto de estudiantes, madres y padres de familia, docentes, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local.

## 6.6 Estado de la Queja

Situación en la que se encuentra registrada la queja, en el sub-módulo del SIGO correspondiente:

- En investigación:** Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para la atención de la queja y/o se encuentra pendiente la emisión del informe final.
- En espera de acción administrativa:** Cuando la UT se encuentra en la espera de la intervención y/o pronunciamiento de autoridades, organizaciones o instituciones externas a la UT, o de la Sede Central.
- Cerrado:** Cuando la UT concluye la atención de la queja, emite el informe final y la/el EVDQR procede a su cierre en el SIGO.

## 6.7 Enfermedad Transmitida por Alimentos

Síndrome originado por la ingestión de alimentos o agua, que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupal. Las alergias por hipersensibilidad individual a ciertos alimentos no se consideran ETA.<sup>2</sup>

## 6.8 Evidencia

Es un medio físico digital o de otra naturaleza que demuestra la existencia de un hecho o afirmación observable y verificable.

## 6.9 Fuentes de Verificación

Evidencias recogidas en soportes físicos, digitales u otros, de las acciones llevadas a cabo para la atención de la queja, incluidos los formatos que forman parte del presente documento.

## 6.10 Infecciones Alimentarias

Son las ETA producidas por la ingestión de alimentos o agua contaminados con agentes infecciosos específicos tales como bacterias, virus, hongos, parásitos, que en la luz intestinal pueden multiplicarse o lisarse y producir toxinas o invadir la pared intestinal y desde allí alcanzar otros aparatos o sistemas.<sup>2</sup>

## 6.11 Inocuidad de los Alimentos

La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.<sup>3</sup>



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:27:03 -05:00

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 007-98-SA que aprueba el Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de Alimentos y Bebidas.

<sup>2</sup> RM N° 222-2009-MINSA Aprueba Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de Alertas Sanitarias de Alimentos y bebidas de consumo humano.

<sup>3</sup> Decreto Legislativo N° 1062, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.



### 6.12 Intoxicación Alimentaria

Es la ETA producida por la ingestión de toxinas formadas en tejidos de plantas o animales, o de productos metabólicos de microorganismos en los alimentos, o por sustancias químicas que se incorporan a ellos de modo accidental, intencional en cualquier momento desde su producción hasta su consumo.<sup>2</sup>

### 6.13 Productos No Conformes

Todo aquel que no cumple con algún requisito establecido en las Especificaciones Técnicas de Alimentos del PNAEQW y/o de los documentos normativos de las autoridades sanitarias, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

### 6.14 Quejas

Manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por integrantes de la comunidad educativa o por terceros, sobre las cualidades del servicio alimentario brindado por el PNAEQW y/o la gestión de las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar en las IIEE.

### 6.15 Situación de Emergencia

Es aquel estado de daños sobre la vida, el patrimonio y medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana, previamente declarado por el Gobierno Nacional o el ente rector correspondiente, que altera el normal desenvolvimiento de las actividades de la zona afectada, y se configura entre otros, por los siguientes supuestos: i) Acontecimientos catastróficos, de carácter extraordinario, ocasionados por la naturaleza o por la acción u omisión del obrar humano que generan daños afectando a determinada población; ii) Situaciones que afectan la defensa o seguridad nacional dirigidas a enfrentar agresiones de orden interno o externo que menoscaban la consecución de los fines del Estado; iii) Situaciones que supongan grave peligro, en las que la posibilidad debidamente comprobada que cualquiera de los acontecimientos o situaciones anteriores ocurra de manera inminente y iv) Emergencias sanitarias; declaradas por el ente rector del sistema nacional de salud conforme a la ley de la materia.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Víctor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:27:20 -05:00

### 6.16 Subtipología

Es la sub clasificación de las tipologías de acuerdo a lo consignado en la clasificación de las quejas contenida en el Anexo N° 03.

### 6.17 Sustracción

Es la acción ilícita de extraer, apartar, hurtar o robar los bienes del lugar donde se encuentran.

### 6.18 Tipología

Es la clasificación que se le asigna a un evento suscitado de acuerdo a lo consignado en el Anexo N° 02 y Anexo N° 03 del presente documento.

### 6.19 Vigilancia Sanitaria

Observaciones y mediciones de parámetros de control sanitario, sistemáticos y continuos que realiza la Autoridad Competente a fin de prevenir, identificar y/o eliminar peligros y riesgos a lo largo de toda la cadena alimentaria.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1062 "Ley de Inocuidad de los Alimentos".

## VII. Responsabilidades

Las/los jefas/es, así como las/los servidoras/es civiles bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, el/la director/a de la IE y las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente documento normativo.

## VIII. Disposiciones Generales

- 8.1 Las quejas son reportadas a través de los canales de atención por las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, la comunidad educativa o por quien tome conocimiento de los hechos, según el Anexo N° 01.
- 8.2 En las quejas reportadas por disconformidad con las características de los alimentos entregados se procede en lo que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con la asistencia técnica y seguimiento del/de la especialista de supervisión de la CSM de USME.
- 8.3 Para la atención de la queja se emplean los formatos establecidos en el presente protocolo, según corresponda.
- 8.4 Las quejas recepcionadas a través del canal de atención al ciudadano y/o el libro de reclamaciones, deben ser reportadas a la USME, sin perjuicio que la UT emita respuesta a la CGDAC, en los plazos establecidos. El mismo procedimiento se sigue en el caso de quejas comunicadas a la CGDAC. En todos los casos la UT debe emitir informe final de cierre a la USME.
- 8.5 Excepcionalmente, en situaciones de emergencia o fuerza mayor que imposibiliten el desplazamiento para la atención o seguimiento de la queja, las acciones se realizan de forma remota, empleando los medios que permitan contar con la información requerida.

## IX. Disposiciones Específicas

### 9.1 Recepción y Registro de la Queja

- 9.1.1. Cuando los casos de quejas sean reportados por los diversos canales, a las/los servidoras/es, bajo cualquier modalidad de contratación de la sede central del PNAEQW, comunican de forma inmediata a la USME.
- 9.1.2. Cuando la USME tome conocimiento de una queja, el EVDQR comunica de forma inmediata a la UT correspondiente, y procede a registrarla en el SIGO.
- 9.1.3. Cuando la UT tome conocimiento de una queja, la/el CTT comunica el caso de manera inmediata a la USME y al JUT.
- 9.1.4. La/el CTT, cuenta con acceso de lectura al Sub Módulo de Quejas, a fin de verificar el estado de los casos en el SIGO.

### 9.2 Atención de la Queja

- 9.2.1 La/el JUT, una vez conocido el caso, dispone las acciones necesarias a fin de dar atención, seguimiento y respuesta a la queja presentada.
- 9.2.2 La/el CTT planifica, dirige y coordina con el equipo de la UT para la ejecución de lo dispuesto por la/el JUT, y asigna al personal de la UT (la/el SPA, la/el MGL, u otro personal) que llevará a cabo las acciones, registrándolas en el Anexo N° 06.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:27:32 -05:00

- 9.2.3** La/el CTT comunica a la/el EVDQR de manera permanente toda información recabada durante la atención de la queja, empleando el Anexo N° 04. La ayuda memoria inicial se emite dentro de las primeras dos (2) horas de reportada la queja.
- 9.2.4** Las personas designadas por la/el CTT para la atención de la queja, emiten, cada uno, un informe dirigido al JUT con copia al CTT, según Anexo N° 07 al término de sus acciones, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas en zonas cercanas (urbanas) y/o en cuarenta y ocho (48) horas en zonas lejanas (rural). En casos excepcionales debidamente motivados y comunicados al EVDQR por el CTT, podrá excederse razonablemente este plazo.
- 9.2.5** La/el EVDQR brinda asistencia técnica a la/el CTT, y personal asignado para la atención de la queja, en caso sea necesario, de manera permanente durante la atención de la queja y realiza el seguimiento y evaluación de las acciones que ejecuta el personal de la UT. Asimismo, actualiza el estado de la queja en el submódulo correspondiente del SIGO.

### 9.3 Procedimiento para la Atención de Quejas:

#### 9.3.1 Cuando la queja es por presunta Afectación a la Salud de las/los Usuarías/os

- a) El/la director/a de la IE o quien haga sus veces, traslada a las/los usuarias/os afectadas/os al establecimiento de salud más cercano y comunica a las/los PPF y/o apoderada/o. Paralelamente el Comité de Alimentación Escolar comunica la situación de afectación a la salud al PNAEQW. Asimismo, el/la director/a suspende el uso y consumo de los alimentos involucrados como medida preventiva.
- b) Cuando el Comité de Alimentación Escolar toma conocimiento de que un/a usuario/a presenta síntomas de afectación a la salud presuntamente por consumo de los alimentos brindados por el PNAEQW y se encuentra fuera de la IE, el/la directora/a de la IE coordina su traslado al establecimiento de salud más cercano, comunicando simultáneamente al PNAEQW para las acciones correspondientes.
- c) La UT, cuando tome conocimiento sobre una presunta afectación a la salud, debe comunicar a la/el jefa/e de la USME de forma inmediata, a fin de garantizar que todos los niveles del sector estén informados y se tomen las acciones que el caso amerite, y remite la ayuda memoria respectiva que debe ser actualizada permanentemente, de acuerdo a las acciones desarrolladas.
- d) La/el JUT dispone la suspensión en la IE del uso y consumo de los alimentos, presuntamente involucrados en la afectación a la salud (preparados y/o almacenados), los cuales deben rotularse y separarse.
- e) La/el JUT coordina con el Sector Salud para que priorice la atención de las/los usuarias/os afectadas/os, y la investigación epidemiológica.
- f) La/el JUT solicita la vigilancia sanitaria y la aptitud del producto a la autoridad competente. Cuando las autoridades sanitarias no cuenten con sedes descentralizadas y/o desconcentradas, se comunica a través de la USME, a la autoridad competente (DIGESA o SENASA o SANIPES).
- g) La/el JUT y/o quien haga sus veces y el personal designado, se constituyen al establecimiento de salud donde apoyan en la gestión de la atención médica de las/los usuarias/os afectadas/os, y permanecen hasta que todos sean dados de alta. La información recabada se consigna según el Anexo N° 05.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:27:45 -05:00

- h) La/el MGL, efectúa el seguimiento en los establecimientos de salud, para identificar nuevos casos o algún reingreso de las/los usuarias/os afectadas/os.
- i) El personal designado recoge la información en la IE que permita determinar la existencia de factores condicionantes de la afectación a la salud, dentro o fuera de la misma; y la consigna según los Anexos N° 05 y N° 06, cumple con las indicaciones realizadas por la/el CTT para la constatación del caso, a fin de recoger la información de los hechos acontecidos, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar, profesores, PPFY y/o apoderada/o, y personas que participen del servicio alimentario.
- j) La/el SPA y/o la/el MGL, autorizada/o por la/el CTT, evalúa los productos materia de la queja, según lo dispuesto en el Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de proveedoras/es del PNAEQW, en la IE involucrada y como mínimo en dos (02) IIEE aledañas donde se distribuyeron los mismos lotes de productos.
- k) La/el SPA y/o la/el MGL, autorizada/o por la/el CTT, verifica las condiciones higiénico sanitarias en el almacén de la IE, ambientes de preparación y comedor. La/el SPA verifica las condiciones higiénico sanitarias en los establecimientos del/de la proveedor/a realizando el muestreo y la evaluación físico organoléptica de los productos involucrados, según el marco normativo.
- l) El personal designado por la/el JUT acompaña y brinda apoyo a las autoridades que intervienen en la investigación del caso e informa las acciones adoptadas adjuntando la evidencia correspondiente, (actas, tomas fotográficas, declaraciones juradas, entre otras).
- m) La/el JUT solicita al sector salud el informe médico y el resultado de la investigación epidemiológica; a la autoridad sanitaria competente los resultados de la vigilancia sanitaria; y a otras autoridades intervinientes los documentos que resulten de su actuación.
- n) La/el MGL, acompañada/o de la/el especialista educativo de la UT de ser posible, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar y a la comunidad educativa, para el restablecimiento de la confianza en el servicio alimentario, y para su reinicio en caso se hubiera suspendido.
- o) La/el MGL, realiza visitas de seguimiento y brinda asistencia técnica sobre debilidades encontradas en la IE y lleva a cabo las acciones de sensibilización que sean necesarias.
- p) La/el MGL, designada/o por la/el JUT, constata en las IIEE la reincorporación de las/los usuarias/os que sufrieron la afectación a la salud, preferentemente acompañada/o de la autoridad local.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17.09.2021 20:27:57 -05:00

### 9.3.2 Cuando la queja es por sustracción de los productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW

- a) La/el integrante del Comité de Alimentación Escolar y/o PPFY y/o apoderada/o que toma conocimiento de los hechos coordina con la PNP para su constatación. El CAE presenta la denuncia ante la autoridad policial o fiscal, y de no existir puesto policial cercano (zonas rurales) se realiza ante alguna autoridad local existente (agente municipal, teniente gobernador, presidente de rondas campesinas, Juez de Paz u otro), comunicando inmediatamente al PNAEQW.

De considerarse sospechoso algún/a integrante de la comunidad educativa, en la denuncia presentada, se consigna la información de los nombres, apellidos y de su relación con la IE, además de adjuntar el registro fotográfico de las evidencias del hecho halladas en el lugar.

- b) La/el MGL designada/o, y en caso de contar la UT con abogada/o, acompañada/o de ésta/éste, previa coordinación con la UAJ, realiza la constatación del hecho en la IE, se entrevista con la/el denunciante y recaba evidencias de primera fuente (documentos, fotografías, videos, entre otros), hace el inventario detallado de los productos existentes y los faltantes contrastando el kardex, actas de entrega y recepción, acta o padrón de distribución, entre otros documentos, y solicita una copia de la denuncia interpuesta, dejando constancia de lo actuado según Anexo N° 06.
- c) La/el MGL, de no existir denuncia, informa a la/el JUT quien en caso de contar la UT con abogada/o, previa coordinación con ésta/éste, pone en conocimiento a la UAJ y dispone la presentación inmediata de la denuncia y la realización de las acciones que correspondan.
- d) La/el MGL y el/la especialista alimentario/a, con los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, y la participación de alguna autoridad local de ser posible, determinan la afectación al servicio alimentario y brindan la asistencia técnica para que se restablezca la prestación del servicio, de corresponder.
- e) La/el JUT comunica los hechos a la UGEL y/o la DRE para las investigaciones y acciones según su competencia.

### 9.3.3 Cuando la queja es por falta del servicio alimentario en la IE

- a) La/el MGL asignada/o se constituye a la IE para constatar la falta del servicio alimentario.
- b) La/el MGL informa a las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, PPF y/o apoderada/o, y a la comunidad educativa mediante la asistencia técnica correspondiente, las causas de la falta del servicio alimentario.
- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL y/o la DRE las causas de la falta del servicio alimentario.
- d) La/el JUT, cuando se constate que la falta de servicio sea superada, comunica, mediante oficio, a la UGEL y/o la DRE el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario.

### 9.3.4 Cuando la queja es por incumplimiento del/de la proveedor/a



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:28:12 -05:00

- a) La/el MGL asignada/o se constituye a la IE y hace la constatación del hecho, recaba evidencias, y realiza el inventario utilizando el formato de verificación de almacenamiento de productos del Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el PNAEQW e informa a la/el CTT, adjuntando todas las evidencias y documentación sustentatoria.
- b) La/el CTT informa los hechos a la/el JUT, quien deriva los informes a la/el SC para que efectúe las acciones que correspondan, en el marco de la ejecución contractual.

### 9.3.5 Cuando la queja es por problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar

- a) La/el MGL asignada/o se constituye a la IE, y hace la constatación del hecho, recaba evidencias e informa a la/el CTT, para las acciones que correspondan.
- b) La/el MGL brinda asistencia técnica a la comunidad educativa, a otras personas que intervienen en la prestación del servicio alimentario en la IE y al Comité de Alimentación Escolar, según las características de la queja. Asimismo, realiza el seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos por el Comité de Alimentación Escolar.
- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL o la DRE/GRE el hecho.

## 9.4 Cierre de la queja

- 9.4.1 La/el CTT emite el informe final por cada queja presentada, debidamente sustentado, según Anexo N° 07, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de notificación registrada en el SIGO.
- 9.4.2 La/el JUT, en caso requiera un plazo mayor a lo establecido, solicita a la USME la ampliación del plazo, adjuntando los documentos sustentatorios. Una vez evaluada la información, la USME emitirá respuesta sobre lo solicitado, y en caso de ser concedido, dicho plazo ampliatorio será registrado en el SIGO.
- 9.4.3 Cuando la queja se encuentre en espera de acción administrativa, la/el CTT, emite informe final, en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de emitido el pronunciamiento pendiente.
- 9.4.4 Vencido los plazos, la/el CTT, emite obligatoriamente, en un plazo de veinticuatro (24) horas, el informe final para el cierre de la queja, bajo responsabilidad.
- 9.4.5 La/el JUT hace suyo el informe final emitido por la/el CTT, y lo remite a la/el jefa/e de la USME, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas.
- 9.4.6 La/el EVDQR evalúa el informe remitido por la/el JUT. En caso de contar con el sustento establecido se realiza el cierre de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO, asignándole la subtipología que corresponda de acuerdo al Anexo N° 03. En caso contrario, la/el jefa/e de la USME solicita a la/el JUT un informe complementario concediéndole un plazo que se registra en el SIGO.
- 9.4.7 El incumplimiento reiterado en la emisión y remisión de los informes finales por la/el CTT y la/el JUT, se comunica al órgano correspondiente de la entidad, para que se establezcan las responsabilidades del caso.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20650184065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:28:27 -05:00

## X. Anexos

- ANEXO N° 01 : Canales de Atención.  
ANEXO N° 02 : Clasificación de Tipología Inicial de las Quejas.  
ANEXO N° 03 : Clasificación de Tipología Final de las Quejas.  
ANEXO N° 04 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001, Ayuda Memoria.  
ANEXO N° 05 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002, Ficha de Seguimiento a la Afectación a la Salud.  
ANEXO N° 06 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-003, Acta de Constatación.  
ANEXO N° 07 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-004, Modelo de Informe.  
ANEXO N° 08 : Cuadro de Control de Cambios

### ANEXO N° 01: CANALES DE ATENCIÓN

Canales Institucionales	Canales No Institucionales
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Línea Gratuita MIDIS: 0800 00000.</li><li>2. Atención a la/al Usuaría/o: (*) Teléfono 01-2019360 <a href="mailto:info@qw.gob.pe">info@qw.gob.pe</a>. Atención presencial.</li><li>3. Línea Gratuita PNAEQW: 0800 20 600.</li><li>4. Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEQW). Facebook y Twitter.(*)</li><li>5. Libro de reclamaciones electrónico.(*)</li><li>6. Mesa de Partes de Sede Central y de la UT.</li><li>7. Comunicado por la UT.</li><li>8. Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prensa (escrita, televisiva, virtual, radial, etc.)</li><li>2. Redes sociales (que no sean del perfil oficial del PNAEQW.)</li><li>3. Comunicación de actores sociales (DRE, UGEL, DIRESA, entre otros.)</li></ol>

(\*) ubicados en la dirección electrónica <https://www.gob.pe/qaliwarma>



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:28:41 -05:00

## ANEXO N° 02: CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGÍA INICIAL DE LAS QUEJAS

TIPOLOGÍA INICIAL
1. Presunta afectación a la salud (*)
2. Presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados (*)
3. Presunta sustracción de productos y/o raciones entregados por el PNAEQW
4. Presunta falta de servicio
5. Presunto incumplimiento del/de la proveedor/a
6. Presuntos problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar
7. Otros

\* Considerada como "Situaciones Graves" según RM N° 301-2016 MIDIS que aprueba Directiva N° 008-2016 MIDIS. "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis"



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:28:52 -05:00



**ANEXO N° 03: CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGIA FINAL DE LAS QUEJAS**

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL
1. Afectación a la salud*	1.1. Vinculada a la prestación del servicio alimentario.
2. Problema con la inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW*	2.1. Raciones no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de inocuidad.
	2.2. Productos no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de inocuidad.
	2.3. Raciones presentan cuerpos extraños que no corresponden a la naturaleza del producto.
	2.4. Productos con presencia de cuerpos extraños que no se consideran parte de la naturaleza del producto.
	2.5. Otras causas que generen problemas de inocuidad en los alimentos.
3. Problema con la calidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW*	3.1. Raciones no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de calidad.
	3.2. Productos no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de calidad.
	3.3. Raciones presentan cuerpos extraños que se consideran parte de la naturaleza del producto o de la materia prima.
	3.4. Productos con presencia de materias extrañas parte de la naturaleza del producto o de la materia prima.
	3.5. Otras causas que generen problemas de calidad en los alimentos.
4. Problema con la idoneidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW*	4.1. Productos que no cumplen con los criterios de idoneidad declarados por la autoridad sanitaria competente
	4.2. Raciones que no cumplen con los criterios de idoneidad declarados por la autoridad sanitaria competente
5. Sustracción de los productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW	5.1. Presuntamente cometido por un integrante de la comunidad educativa.
	5.2. Presuntamente cometido por terceros.
	5.3. Presuntamente cometido por integrantes del Comité de Alimentación Escolar.
6 Falta de servicio	6.1. Por ítem no adjudicado.
	6.2. Por resolución o nulidad de contrato o suspensión temporal de las actividades del/de la proveedor/a.
	6.3. Por suspensión de liberación de productos por personal de PNAEQW.
	6.4. Por otras causas.
7. Incumplimiento del/de la proveedor/a	7.1. Entrega de productos o raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o los liberados
	7.2. Retraso en la entrega de las raciones o productos, en relación a las fechas u horas de entrega programadas.
	7.3. Proveedor/a entrega raciones o productos en lugar distinto a la I.E.
	7.4. Entrega de raciones o productos es menor a la establecida en el contrato y/o la liberada por el PNAEQW.
	7.5. Falta de entrega de productos por el/la proveedor/a
8. Problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar	8.1. Uso inadecuado de los productos por los integrantes del Comité de Alimentación Escolar
	8.2. No se cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:29:09 -05:00

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL	
	8.3. Vencimiento de alimentos por la inadecuada gestión del Comité de Alimentación Escolar.	
	8.4. Sobre stock de alimentos existentes en el almacén	
	8.5. Inadecuadas prácticas de almacenamiento	
	8.6. Inadecuadas Prácticas de Manipulación de alimentos	
	8.7. Almacenamiento o preparación de alimentos fuera de la IE	
	8.8. Cobro de cuotas	
	8.9. Incumplimiento de la normatividad durante la gestión del servicio alimentario en estado de emergencia.	
	8.10. Otras causas	
	9. Quejas no relacionadas al servicio alimentario	9.1. Accidentes ocurridos
		9.2. No relacionado al servicio alimentario
9.3. Otras causas		

\* Establecidos como “Situaciones Graves” según RM N° 301-2016 MIDIS que aprueba Directiva N° 008-2016 MIDIS. “Directiva para la Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis”



Firmado digitalmente por SALAZAR  
 CONDOR Victor Carlos FAU  
 20550154065 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 17.09.2021 20:29:21 -05:00

ANEXO N° 04

				PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001
Versión N° 03	<b>AYUDA MEMORIA</b>			Página 1 de 1

- 1.- Fecha de elaboración: .....
- 2.- Descripción del motivo de la queja .....
- 3.- Unidad Territorial: ..... 4.- Provincia: ..... 5.- Distrito: .....
- 6.- Centro Poblado: .....
- 7.- Datos Generales:

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre de la IIEE	
Código. Modular	
Modalidad de Atención	
Comité de Compras	
Proveedor/a	
Ítem	
Nivel Educativo/Turno	
Número de usuarias/os	
Alimentos consumidos	
Número de usuarias/os afectadas/os	
Número de adultos afectadas/os	
Número de usuarias/os que consumieron los alimentos	
Hora de preparación	
Hora de consumo en la IE	
Hora de primeros signos y síntomas	
Nombre del Establecimiento de Salud donde son atendidos las/los afectadas/os	
Nombre de Director/a de la IE	

9.- Acciones y resultados:




(Detallar de manera cronológica las acciones realizadas por la Unidad Territorial)

Día, \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Víctor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:29:38 -05:00


ANEXO N° 05

		PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002
Versión N° 03	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>	
Unidad Territorial:		Página 1 de 5
Persona responsable de la investigación y recolección de datos		
Nombre:		
Cargo:		
<b>1. Notificación / conocimiento de Evento</b>		
Fecha: / / Hora: AM/PM en que se conoció el evento		
Nombre de la persona que notifica:		
<b>2. Datos de la Institución Educativa donde ocurrió el evento</b>		
Nombre de la IE:		Código Modular:
Nivel: Inicial ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Turno: Mañana ( ) Tarde ( )		
Departamento:		Provincia: Distrito:
Centro Poblado:		
Total de usuarios/os de la IE:		
Total de usuarios/os que consumieron los alimentos:		
Total de usuarios/os que no consumieron los alimentos (aula o grupo no involucrado):		
<b>3. Afectación a la salud</b>		
Fecha: / / Hora: AM/PM de preparación de los alimentos. (solo modalidad productos)		
Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo de los alimentos.		
Fecha: / / Hora: AM/PM aproximada de inicio de los primeros síntomas.		
Número de usuarios/os afectados :		
De 3 a 5 años:		de 6 a 13 años: 13 a más:
Masculino :		Femenino:
Detallar los alimentos consumidos previos a la ración involucrada:		
Síntomas Principales:		
Breve descripción de los hechos:		

**Firma Digital**

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA





Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FDU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 17.09.2021 20:29:50 -05:00

 <b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002
Versión N° 03	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>			Página 2 de 5
<b>Describir si existió consumo de otros alimentos (celebraciones especiales u otros eventos).</b>				
<b>Precisar si alguno de las/los usuarias/os afectadas/os recibió atención y/o tratamiento médico previo al evento.</b>				
<b>4. Referencia a un Establecimiento de Salud</b>				
Número de usuarias/os que fueron trasladados 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 las/los usuarias/os:				
Nombre: Cargo y Profesión:				
Presunción diagnóstica:				
<b>Medidas tomadas en el Establecimiento de Salud:</b>				
<b>Fecha, hora y condiciones de alta:</b>				

**Firma Digital**


PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACION ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:30:06 -05:00

				PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002
Versión N° 03	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>			Página 3 de 5
<b>5. Alimentos sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud</b>				
Describa las características de los alimentos que se consideran sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud: Alimento 1:  Alimento 2:  Alimento 3:				
<b>¿Las/los usuarias/os afectadas/os consumieron otros alimentos, no proporcionados por el PNAEQW, que pudieran ser consideradas/os sospechosas/os de la afectación a la salud?</b> (Describa esos alimentos, sus características y el lugar donde fueron obtenidos, en particular averigüe sobre la venta ambulante de alimentos en los alrededores de la IE, reuniones donde participaron los alumnos)  Alimento 1:  Alimento 2:				
<b>RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS: MODALIDAD RACIONES</b>				
<b>RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS: MODALIDAD PRODUCTOS</b>				


**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 har...  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 17.09.2021 20:30:24 -05:00

				PRT-044-PNAEQW-USME- FOR-002																																								
Versión N° 03	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>			Página 4 de 5																																								
<b>PRODUCTOS UTILIZADOS-MODALIDAD PRODUCTOS</b>																																												
Productos utilizados en la preparación por el Comité de Alimentación Escolar:																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto utilizado</th> <th>Fecha de producción</th> <th>Fecha de vencimiento</th> <th>Lote</th> <th>Estado del/los productos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Estado del/los productos																																							
Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Estado del/los productos																																								
Detallar las condiciones de almacenamiento de los productos. (Si existe presencia de plagas y/o productos que puedan contaminar los alimentos (plaguicidas u otros).																																												
Lugar y condiciones de preparación:																																												
Precisar la fuente de agua utilizada para la preparación de alimentos y las condiciones del almacenamiento del agua:																																												
Precisar si la fuente de agua utilizada es la usada frecuentemente:																																												
<b>Para raciones y productos</b> Describa, en forma breve, las condiciones en que los alimentos son distribuidos a los alumnos (características del local de entrega y consumo, utensilios utilizados, disponibilidad de agua potable, servicio de alcantarillado):																																												

**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 17.09.2021 20:30:39 -05:00

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME- FOR-002
Versión N° 03	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>		Página 5 de 5
<b>Observaciones:</b>			

**Firma Digital**

PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20650154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:30:51 -05:00





.....  
Personal de la Unidad Territorial

.....  
Representante del Sector Salud

.....  
Director/a de la Institución Educativa



ANEXO N° 06

				PRT-044-PNAEQW-USME-FOR- 003
Versión N° 03	<b>ACTA DE CONSTATACIÓN</b>			Página 1 de 2
Siendo las.....horas del día..... de.....del año.....en las instalaciones de la IE....., código modular N° ..... ubicada en el centro poblado ....., del distrito de ....., provincia de ....., modalidad de atención ....., proveedor/a ....., Ítem..... UT .....,				
<b>Por parte del PNAEQW:</b>				
<input type="checkbox"/> Monitor/a de Gestión Local: ..... <input type="checkbox"/> Supervisor/a de Plantas y Almacenes..... <input type="checkbox"/> Otro Especialista del PNAEQW: .....				
<b>Por parte del Comité de Alimentación Escolar:</b>				
<input type="checkbox"/> Presidenta/e del <b>Comité de Alimentación Escolar:</b> ..... <input type="checkbox"/> Secretaria/o del <b>Comité de Alimentación Escolar:</b> ..... ..... <input type="checkbox"/> La/el Vocal del <b>Comité de Alimentación Escolar:</b> ..... ..... <input type="checkbox"/> Otro: .....				
<b>Representante de la autoridad local/distrital/provincial y/o actores y/o representantes de la autoridad sanitaria u otros que intervengan en el caso:</b>				
..... ..... .....				
<b>Describir el motivo de la Queja:</b>				
..... ..... ..... .....				

**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
 Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 17.09.2021 20:31:10 -05:00



ANEXO N° 07

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-004
Versión N° 03	<b>MODELO DE INFORME</b>		Página 1 de 2

**INFORME N°** \_\_\_\_ -20\_\_-MIDIS/PNAEQW-UT \_\_\_\_-(SIGLAS DEL CTT, SPA, MGL, ETC.)

- A** : \_\_\_\_\_  
Jefa/e de la Unidad Territorial \_\_\_\_\_
- Asunto** : Informar las acciones realizadas para la atención de la queja suscitada en la IIEE N° \_\_\_\_ “\_\_\_\_\_” (Nombre de la IIEE), \_\_\_\_ (consignar la fecha del evento), Nro Queja del SIGO (\_\_\_\_) situada en el distrito \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_, departamento \_\_\_\_\_.
- Referencia** : a) \_\_\_\_\_ (Memorando, oficio, carta, correo electrónico u otro documento por el cual se toma conocimiento de la queja.)  
b) \_\_\_\_\_ (Informes de los Especialistas, actores, autoridades y otros que participaron en el caso de la queja).  
c) \_\_\_\_\_ (Informes remitidos por el Sector Salud, MINEDU, autoridades sanitarias u otras autoridades que participaron durante la atención del caso).
- Lugar y Fecha** : \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Tengo a bien dirigirme a usted, con relación al/los documento/s de la referencia, a fin de informar sobre el caso suscitado en IIEE N°\_\_\_\_\_, respecto al \_\_\_\_\_ (detallar el motivo que genera la queja, Ejm: Respecto al hallazgo de productos en presunto mal estado en el almacén de la IE \_\_\_\_\_).

**I. ANTECEDENTES**

**(Debe señalarse todos los hechos o documentos relacionados al caso)**

Consignar los medios a través de los cuales se tomó conocimiento de la queja, detallar brevemente los hechos.

Cuando se trate de informes complementarios deberán citarse los informes previos emitidos y el estado de la atención del caso a dicho momento.

Ejm: Mediante nota periodística proपालada a través de la prensa local “\_\_\_\_\_”, madre de familia hace de conocimiento sobre la existencia de productos vencidos, en presunto mal estado e infestados en la IE N° \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ consignar la fecha del evento.

**II. BASE NORMATIVA**

**(Consignar en el presente acápite, las normas o lineamientos vigentes relacionados con la atención de la queja)**

Ejm: Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:31:52 -05:00

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-004
Versión N° 03	<b>MODELO DE INFORME</b>		Página 2 de 2

### III. OBJETO

(Precisar el objeto del informe)

Ejm: Informar las acciones desarrolladas para la atención del caso y proceder a su cierre, o informar el cumplimiento a las recomendaciones efectuadas por la USME para el cierre del caso.

### IV. ANÁLISIS:

(Considerar la información relevante para la evaluación y análisis para el cierre del caso)

4.1. \_\_\_\_\_ (Detallar de manera sucinta las acciones desarrolladas por las/los Especialistas que participaron en la atención del caso), las acciones descritas deben tener sustento (actas, fichas, videos, notas periodísticas, informes entre otras y deben ser descritas en forma cronológica.)

**Cada tema y/o hallazgo** relacionado a la queja, debe ser atendido.

4.2. \_\_\_\_\_ (Detallar de manera sucinta las acciones realizadas por los actores externos que intervinieron en el caso, los resultados de los informes remitidos por el Sector Salud, MINEDU, autoridades sanitarias, etc.)

4.3. \_\_\_\_\_ (Precisar las acciones a implementar, a fin de mitigar el riesgo, a efectos que la queja **no se vuelva a suscitar**, detallar las acciones pendientes y/o resultados pendientes de remitir por las autoridades que han intervenido en la queja de ser el caso.)

4.4. Evaluar las probables responsabilidades técnicas, administrativas, y operativas.

### V. CONCLUSIONES

5.1. \_\_\_\_\_ (Precisar si el caso estuvo o no relacionado con la prestación del servicio alimentario brindado por el PNAEQW.)

5.2. \_\_\_\_\_ (Detallar las conclusiones provenientes del análisis, lo que se concluye debe de estar considerado en el análisis, no sólo en las fuentes de verificación, adjuntas al informe; las conclusiones deben estar consignadas en forma sucinta y de forma clara y precisa.)

**Firma Digital**

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 17.09.2021 20:32:15 -05:00

### VI. RECOMENDACIONES

6.1. \_\_\_\_\_ (Detallar recomendaciones y/o proponer acciones a desarrollar, a fin de mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar.)

6.2. \_\_\_\_\_ (Recomendar acciones a ejecutar por los órganos del PNAEQW u otros organismos externos.)

Es todo cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Atentamente;

ANEXO Nº 08: CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
2	I	<b>Nombre del documento normativo</b> PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA	Se adicionó las palabras "seguimiento" y "cierre", incorporadas en su objetivo.
2	I	<b>Objetivo</b> Establecer las disposiciones para la atención, seguimiento y cierre de las quejas reportadas durante la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	Se mejoró y precisó la redacción del documento normativo
2	IV	<b>4.4.</b> PRT-047-PNAEQW-USME, Protocolo sobre las medidas de prevención y protección ante el Covid-19 en los procesos de supervisión y liberación en los establecimientos de las/los proveedoras/es y en la Supervisión de la prestación del servicio alimentario. <b>4.5.</b> PRT-017-PNAEQW-UOP, Protocolo para la conformación o actualización de los Comités de Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	Se adecuó los nombres de los documentos normativos a los actualmente vigentes
2	V	<b>Abreviaturas y Siglas</b> <b>CSM:</b> Coordinación de Supervisión y Monitoreo	Se incorpora abreviaturas y siglas utilizadas en el documento normativo
2	VI	<b>6.1. Calidad Alimentaria</b> Conjunto de cualidades o atributos que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Comprenden las cualidades higiénicas y químicas, así como las percibidas por los sentidos: sabor, olor, color, textura, forma y apariencia. <b>6.4. Comité de Alimentación Escolar</b> Es un espacio de participación representativa, conformada por las/los integrantes de la comunidad educativa, responsables de ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario de la IE y/o programa educativo no escolarizado público. <b>6.5. Comunidad Educativa</b> Es el conjunto de estudiantes, madres y padres de familia, docentes, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local.	Se acordó el texto a la definición contenida en el Manual del Proceso de Compras y Protocolo para la conformación y actualización de CAE, aprobados.
2	VII	<b>Disposiciones generales</b> <b>8.2.</b> En las quejas reportadas por disconformidad con las características de los alimentos entregados se procede en lo que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con la asistencia técnica y seguimiento del/de la especialista de supervisión de la CSM de USME.	Se acordó el texto a la denominación de la tipología inicial 2.

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 17.09.2021 20:32:38 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
2	IX	<p><b>Disposiciones Específicas</b></p> <p><b>9.1. Recepción y Registro de la Queja</b></p> <p><b>9.1.1.</b> Cuando los casos de quejas sean reportados por los diversos canales, a las/los servidoras/es, bajo cualquier modalidad de contratación de la sede central del PNAEQW, deberán comunicar de forma inmediata a la USME.</p> <p><b>9.1.2.</b> Cuando la USME tome conocimiento de una queja, el EVDQR comunica de forma inmediata a la UT correspondiente, y procede a registrarla en el SIGO.</p> <p><b>9.1.3.</b> Cuando la UT tome conocimiento de una queja, la/el CTT comunica el caso de manera inmediata a la USME y al JUT.</p> <p><b>9.1.4.</b> La/el CTT, cuenta con acceso de lectura al Sub Módulo de Quejas y Reclamos, a fin de verificar el estado de los casos en el SIGO.</p>	<p>Se mejoró la redacción para precisar el flujo de ingreso y comunicación de la queja, como su registro.</p>
2	9	<p><b>9.2 Atención de la Queja</b></p> <p><b>9.2.1</b>La/el JUT, una vez conocido el caso, dispone las acciones necesarias a fin de dar atención, seguimiento y respuesta a la queja presentada.</p> <p><b>9.2.4</b>Las personas designadas por la/el CTT para la atención de la queja, emiten, cada uno, un informe dirigido al JUT con copia al CTT, según Anexo N° 07 al término de sus acciones, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas en zonas cercanas (urbanas) y/o en cuarenta y ocho (48) horas en zonas lejanas (rural). En casos excepcionales debidamente motivados y comunicados al EVDQR por el CTT, podrá excederse razonablemente este plazo.</p> <p><b>9.2.5</b>La/el EVDQR brinda asistencia técnica a la/el CTT, y personal asignado para la atención de la queja, en caso sea necesario, de manera permanente durante la atención de la queja y realiza el seguimiento y evaluación de las acciones que ejecuta el personal de la UT. Asimismo, actualiza el estado de la queja en el sub-módulo correspondiente del SIGO.</p>	<p>Se mejora la redacción del documento. En el numeral 9.2.4 se incorpora una ampliación del plazo en casos excepcionales.</p>
2	9	<p><b>9.3 Procedimiento para la Atención de Quejas</b></p> <p><b>9.3.1 Cuando la queja es por presunta Afectación a la Salud de las/los usuarias/os</b></p> <p><b>b)</b> Cuando el Comité de Alimentación Escolar toma conocimiento de que un/a usuario/a presenta síntomas de afectación a la salud presuntamente por consumo de los alimentos brindados por el PNAEQW y se encuentra fuera de la IE, el/la directora/a de la IE coordina su traslado al establecimiento de salud más cercano, comunicando simultáneamente al PNAEQW para las acciones correspondientes.</p> <p><b>l).</b> El personal designado por la/el JUT acompaña y brinda apoyo a las autoridades que intervienen en la investigación del caso e informa las acciones adoptadas adjuntando la evidencia correspondiente, (actas, tomas fotográficas, declaraciones juradas, entre otras).</p> <p><b>n).</b> La/el MGL acompañada/o de la/el especialista educativo de la UT de ser posible, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar y a la comunidad educativa, para el restablecimiento de la confianza en el servicio alimentario, y para su reinicio en caso se hubiera suspendido.</p>	<p>En el numeral 9.3.1.:</p> <p>Se incorporó el supuesto b) en que el hecho se presente cuando la/el usuaria/o se encuentra fuera de la IE.</p> <p>Se mejoró la redacción de los acápites l) y o).</p> <p>Se incorpora en el acápite n), la participación del especialista educativo para la asistencia técnica al CAE, y asegurar el restablecimiento de la confianza en el servicio alimentario.</p>

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:33:17 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>o). La/el MGL, realiza visitas de seguimiento y brinda asistencia técnica sobre debilidades encontradas en la IE y lleva a cabo las acciones de sensibilización que sean necesarias.</p> <p><b>9.3.2. Cuando la queja es por sustracción de los productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW</b></p> <p>a). La/el integrante del Comité de Alimentación Escolar y/o PPF y/o apoderada/o que toma conocimiento de los hechos coordina con la PNP para su constatación. El CAE presenta la denuncia ante la autoridad policial o fiscal, y de no existir puesto policial cercano (zonas rurales) se realiza ante alguna autoridad local existente (agente municipal, teniente gobernador, presidente de rondas campesinas, Juez de Paz u otro), comunicando inmediatamente al PNAEQW.</p> <p>De considerarse sospechoso algún/a integrante de la comunidad educativa, en la denuncia presentada, se consigna la información de los nombres, apellidos y de su relación con la IE, además de adjuntar el registro fotográfico de las evidencias del hecho halladas en el lugar.</p> <p>b). La/el MGL designada/o, y en caso de contar la UT con abogada/o, acompañada/o de ésta/éste, previa coordinación con la UAJ, realiza la constatación del hecho en la IE, se entrevista con la/el denunciante y recaba evidencias de primera fuente (documentos, fotografías, videos, entre otros), hace el inventario detallado de los productos existentes y los faltantes contrastando el kardex, actas de entrega y recepción, acta o padrón de distribución, entre otros documentos, y solicita una copia de la denuncia interpuesta, , dejando constancia de lo actuado según Anexo N° 06.</p> <p>c). La/el MGL, de no existir denuncia, informa a la/el JUT quien en caso de contar la UT con abogada/o, previa coordinación con ésta/éste, pone en conocimiento a la UAJ y dispone la presentación inmediata de la denuncia y la realización de las acciones que correspondan.</p> <p>d). La/el MGL y el/la especialista alimentario/a, con los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, y la participación de alguna autoridad local de ser posible, determinan la afectación al servicio alimentario según su modalidad (raciones o productos) y su forma de distribución (preparado o en productos). y determina con asistencia técnica, las acciones para que se restablezca la prestación del servicio, de corresponder.</p>	<p>En el numeral 9.3.2.: Se mejoró y precisa la redacción de los acápite a), b), c) y d). Se incorpora la participación del especialista educativo en el acápite d) para una mejor determinación de la afectación del servicio alimentario para su restablecimiento.</p>
2	9	<p><b>9.3.3</b> Cuando la queja es por cantidad de raciones o productos entregados en la IE no acorde al número de usuarias/os, se procede la siguiente manera</p>	<p>Se omite este numeral por retiro de la tipología 4. 'Cantidad de usuarias/os atendidos difiere del número de estudiantes en la IE', que se encuentra regulada en su propio procedimiento en el documento normativo de actualización del listado y agrupamiento de IIEE.</p>
2	9	<p><b>9.4 Cierre de la queja</b></p> <p><b>9.4.1</b> La/el CTT emite el informe final por cada queja presentada, debidamente sustentado, según Anexo N° 07, en un</p>	<p>Se mejoró la redacción, y se efectuó precisiones para el registro y cómputo de plazos en el SIGO, en la</p>

**Firma Digital**

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por: SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065.nad Motivo: Doy Vº B Fecha: 17.09.2021 20:33:33 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de notificación registrada en el SIGO.</p> <p><b>9.4.2</b> La/el JUT, en caso requiera un plazo mayor a lo establecido, solicita a la USME la ampliación del plazo, adjuntando los documentos sustentatorios. Una vez evaluada la información, la USME emitirá respuesta sobre lo solicitado, y en caso de ser concedido, dicho plazo ampliatorio será registrado en el SIGO.</p> <p><b>9.4.6</b> La/el EVDQR evalúa el informe remitido por la/el JUT. En caso de contar con el sustento establecido se realiza el cierre de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO, asignándole la subtipología que corresponda de acuerdo al Anexo 3. En caso contrario, la/el jefa/e de la USME solicita a la/el JUT un informe complementario concediéndole un plazo que se registra en el SIGO.</p> <p><b>9.4.7.</b> El incumplimiento reiterado en la emisión y remisión de los informes finales por la/el CTT y la/el JUT, se comunica al órgano correspondiente de la entidad, para que se establezcan las responsabilidades del caso.</p>	emisión del informe final y complementario.
2	Anexo N° 01	<p><b>Canales de Atención</b></p> <p><b>Canales Institucionales</b></p> <p>1.Línea Gratuita MIDIS: 0800 00000.</p> <p>2.Atención a la/al Usuaría/o: (*)                      Telefónico 01-2019360                      info@qw.gob.pe.                      Atención presencial.</p> <p>3.Línea Gratuita PNAEQW: 0800 20 600.</p> <p>4.Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEQW). Facebook y Twitter.(*)</p> <p>5.Libro de reclamaciones electrónico.(*)</p> <p>6.Mesa de Partes de Sede Central y de la UT.</p> <p>7.Comunicado por la UT.</p> <p>8.Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía.                      (*) ubicados en la dirección electrónica <a href="https://www.gob.pe/qaliwarma">https://www.gob.pe/qaliwarma</a></p> <p><b>Canales No Institucionales</b></p> <p>1.Prensa (escrita, televisiva, virtual, radial, etc.)</p> <p>2.Redes sociales (que no sean del perfil oficial del PNAEQW.)</p> <p>3.Comunicación de actores sociales (DRE, UGEL, DIRESA, entre otros.)</p>	Se numeró los canales de atención y se acordó al nuevo sitio web del PNAEQW.
2	Anexo N° 02	<p><b>Tipología Inicial</b></p> <p>1.Presunta afectación a la salud</p> <p>2.Presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados</p> <p>3.Presunta sustracción de los productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW</p> <p>4.Presunta falta de servicio</p> <p>5.Presunto incumplimiento del/de la proveedor/a</p>	<p>Se incorporó el término presunto a las tipologías iniciales por encontrarse los hechos sujetos a verificación.</p> <p>Se retiró la tipología 4. 'Cantidad de usuarias/os atendidos difiere del número de estudiantes en la IE', por encontrarse regulado en su propio procedimiento de actualización.</p>

**Firma Digital**

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por: SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
 20580154065 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 17.09.2021 20:38:50 -05:00



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		6.Presuntos problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar. 7. Otros	
2	Anexo N° 03	<b>Tipología Final</b> 6.Falta de Servicio 7.Incumplimiento del/de la proveedor/a	Se reordena la numeración de las tipologías y subtipologías finales, en concordancia con el Anexo N° 02.
2	Anexo N° 05	<b>Ficha de Seguimiento de una Afectación a la Salud</b> RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS: MODALIDAD RACIONES RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS: MODALIDAD PRODUCTOS	Se reformula el texto, y se retira información no indispensable en la ficha, para agilizar su llenado.
2	Acta N° 06	<b>Acta de Constatación</b>  _____ Firma, nombre y DNI de Integrante del CAE	Se ordenaron los campos para las firmas



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 17.09.2021 20:34:02 -05:00