



Resolución de Dirección Ejecutiva

N.° 165-2017-MIDIS/PNAEQW

Lima, 09 de marzo de 2017.

VISTO:

La Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 7479-2015-MIDIS/PNAEQW; el Memorando N.° 358-2017-MIDIS/PNAEQW-USME, de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N.° 1238-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N.° 247-2017-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

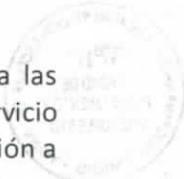
CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS se crea 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 (3) 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 y N.° 004-2015-MIDIS, se dispone que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonia Peruana, y modifica el segundo párrafo del artículo primero del Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, y establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de seis (06) años;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 014-2017-MIDIS/PNAEQW, se aprueba el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – versión N.° 03 (Código de documento normativo N.° MAN-05-PNAEQW-UOP);

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 029-2017-MIDIS/PNAEQW, se aprueba las Bases de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compra para la Provisión del Servicio Alimentario 2017, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, siendo de aplicación a partir de la segunda convocatoria de los Procesos de Compra 2017;



Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 060-2017-MIDIS/PNAEQW, se aprueba las Bases Integradas de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compra para la Provisión del Servicio Alimentario 2017, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, las que son de aplicación a partir de la segunda convocatoria del Proceso de Compras 2017;

Que, mediante Resolución Ministerial N.° 124-2016-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con la finalidad de optimizar la gestión y mejorar la prestación de los servicios del Programa;

Que, mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 7479-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprueba el "Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario";

Que, a través del Memorando N.° 358-2017-MIDIS/PNAEQW-USME, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, remite a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto el proyecto del "Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario", a fin de establecer los procedimientos a seguir al momento de suscitarse un caso de Denuncia, Queja y/o Reclamo, durante la gestión del servicio alimentario; y solicita se deje sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 7479-2015-MIDIS/PNAEQW, por la cual se aprobó el "Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario";

Que, mediante Memorando N.° 1238-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto señala que, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, solicita la evaluación y se continúe con el trámite correspondiente para la aprobación del proyecto de "Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario", el cual cumple con los criterios establecidos en la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (DIR-008-PNAEQW-UPP-Versión N.° 01), aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, y en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, con Código PRO-008-PNAEQW-UPP, versión N.° 01, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 022-2016-MIDIS/PNAEQW;

Que, finalmente, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto opina favorablemente por la aprobación de la propuesta del "Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario", con código normativo PRT 019-PNAEQW-USME, versión N.° 01, en el marco de las funciones de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, establecidas en el artículo 39° numeral d), del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; recomendando a la vez, se deje sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 7479-2015-MIDIS/PNAEQW, por la cual se aprobó el "Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario";

Que, de acuerdo al Informe N.° 247-2017-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que la propuesta de "Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario", con código normativo PRT 019-PNAEQW-USME, versión N.° 01, se encuentra dentro del marco de lo establecido en Artículo 39°, literal d), del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que señala:



“Artículo 39° Coordinación de Supervisión y Monitoreo

La Coordinación de Supervisión y Monitoreo, tiene las siguientes funciones:

(...)

d) Atender los requerimientos de verificación en campo de las denuncias, quejas y reclamos en coordinación con la Unidad de Comunicación e Imagen y las Unidades Territoriales”.

Que, asimismo, la Unidad de Asesoría Jurídica señala que, la propuesta del protocolo antes referido cumple con lo establecido en la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (DIR-008-PNAEQW-UPP-Versión N.° 01), aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, y con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, con Código PRO-008-PNAEQW-UPP, versión N.° 01, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 022-2016-MIDIS/PNAEQW, por lo que considera legalmente viable la misma;

Que, en tal sentido, teniéndose en cuenta lo expuesto por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, y la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, resulta necesario aprobar el “Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario”, versión N.° 01;

Con el visado de la Unida de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N.° 006-2014-MIDIS, y por Decreto Supremo N.° 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N.° 124-2016-MIDIS, y la Resolución Ministerial N.° 226-2016-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 7479-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprobó el “Protocolo de Acción para las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario”.

Artículo Segundo.- Aprobar el “Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario”, Versión N.° 01, con código PRT-019-PNAEQW-USME, que en anexo adjunto forma parte integral de la presente resolución.

Artículo Tercero.- Publicar la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, así como el “Protocolo de acción frente a Denuncias, Quejas y/o Reclamos durante la gestión del Servicio Alimentario”, Versión N.° 01, con código PRT-019-PNAEQW-USME, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.


DIEGO GARCIA BELAUNDE SALDIAS
Director Ejecutivo
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT-019-PNAEQW-USME	01	39	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165 -2017-MIDIS-PNAEQW	09 /03/2017

“PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO”.

ELABORADO POR:
Nombres y Apellidos
Jefe/a de la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación
Firma

RAUL ENRIQUE GÓMEZ BUITRÓN
Jefe (e) de la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:
Nombres y Apellidos
Jefe/a de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
Firma

Econ. JACINTO ALBERTO TOLENTINO AVALOS
Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Fecha de Revisión

REVISADO POR:
Nombres y Apellidos
Jefe/a de la Unidad de Asesoría Jurídica
Firma

Maria Teresa Cornejo Ramos
Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

INDICE

I INTRODUCCIÓN.....	3
II JUSTIFICACION	3
III OBJETIVOS	3
IV ALCANCE	3
V BASE LEGAL	4
VI DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
VII DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	4
VIII RESPONSABLES	7
IX DISPOSICIONES GENERALES.....	8
X DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	13
XI DISPOSICIÓN FINAL	20
XII REGISTROS	20
ANEXOS.....	20



PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

I INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, se dispuso la creación del 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, del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas.

Con el Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, se realiza la modificación del Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, dictando medidas para la determinación de la clasificación socio económica con criterio geográfico, por la cual el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva, atenderá a los escolares del nivel de educación secundaria de la educación básica en las instituciones educativas públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana.

La Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación es la encargada de realizar la identificación, seguimiento y monitoreo de las denuncias, quejas y/o reclamos (DQR), relacionadas a la gestión del servicio alimentario reportadas a través de los diversos canales institucionales y NO institucionales, a fin de verificar los casos presentados, realizar las mejoras continuas y brindar un servicio alimentario de calidad.

II JUSTIFICACION

En el marco de las funciones establecidas en el Manual de Operaciones para la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación señaladas en el punto d) atender los requerimientos de verificación en campo de las Denuncias, Quejas y Reclamos en coordinación con la Unidad de Comunicación e Imagen, quien es la encargada de desarrollar acciones comunicacionales complementarias (generación de notas de prensa) para la atención de quejas, reclamos y denuncias, como soporte y prevención de conflictos y las Unidades Territoriales.

Por ello resulta necesario contar con un **“PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO”**, a fin que establezcan procedimientos a seguir cuando se suscite un caso de Denuncia, Queja y/o Reclamo durante la gestión del servicio alimentario.

III OBJETIVOS

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

IV ALCANCE

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



V BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú. Art. 1 sobre dignidad de la persona; Art. 2, numeral 4 sobre la libertad de expresión.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su modificatoria Decreto Legislativo N°1272
- Ley N° 28044 Ley General de Educación.
- Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 0004-2011-AG, que aprueba el Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, que modificación del D. S. N° 008-2012-MIDIS.
- Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
- 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.
- 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 y sus modificatorias Resolución Ministerial N° 264-2013-MIDIS y Resolución Ministerial N° 276-2016-MIDIS.
- Resolución Ministerial N° 627-2016-MINEDU, que aprueba las "Normas y Orientaciones para el Desarrollo del año escolar 2017 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica" y sus modificatorias.
- Resolución de Secretaría General N° 602-2014-MINEDU, aprueba la "Norma Técnica para la Gestión del Servicio Alimentario del PNAE Qali Warma".
- Decreto Supremo N° 034-2008-AG, Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos

VI DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 6.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0795-2014-MIDIS/PNAEQW-DE, 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".
- 6.2 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 140-2016-MIDIS/PNAEQW-DE, aprueba el "El protocolo de Gestión de Comunicación en situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".
- 6.3 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 033-2016-MIDIS/PNAEQW-DE, aprueba el "Protocolo para la Supervisión y Liberación de Raciones y Productos en Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
- 6.4 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 035-2016-MIDIS/PNAEQW-DE, aprueba el "Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas" a ser atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" y sus modificatorias.
- 6.5 Manual de Compras del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma vigente y sus modificatorias.
- 6.6 Bases Integradas de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compras para la provisión del servicio alimentario vigente.



VII DEFINICIÓN DE TERMINOS

7.1 AGUA SEGURA: Se refiere al agua que está apta para el consumo humano, que es de buena calidad y no genera enfermedades. Es el agua que ha sido sometida a algún proceso de potabilización o purificación casera.

7.2 ALIMENTO APTO: Un alimento es apto cuando cumple con las características de inocuidad, idoneidad y aquellas establecidas en la norma sanitaria aprobada por la Autoridad Competente.

7.3 BROTE DE ETA: Episodio en el cual dos o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir alimentos, incluida el agua, del mismo origen y donde la evidencia epidemiológica o el análisis de laboratorio implica a los alimentos o al agua como vehículo del agente causal de la misma. (RM N° 222-2009/MINSA)

7.4 CASO DE ETA: Es una persona que ha enfermado después del consumo de alimentos o agua, considerados como contaminados, vista la evidencia epidemiológica o el análisis de laboratorio. (RM N° 222-2009/MINSA)

7.5 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, siendo clasificados como Canal Institucional y Canal-No Institucional.

7.5.1 CANALES INSTITUCIONALES: 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 a la Usaria o Usuario:
 - Telefónico 01-201 9360.
 - info@qw.gob.pe.
 - Formulario de contacto. (Ubicado en la dirección electrónica <http://www.qaliwarma.gob.pe/>)
 - 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). Facebook y Twitter
- Reporte de casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos del ciudadano a la Unidad Territorial.

7.5.2 CANALES-NO INSTITUCIONALES: Son los medios alternativos a los institucionales por los cuales la denuncia, queja y/o 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)

7.6 DENUNCIAS: Manifestaciones escritas o verbales, expresadas por los ciudadanos, las cuales, dan a conocer acciones u omisiones que atenten contra la Salud de las usuarias y los usuarios del Programa, o respecto de la presunta comisión de hechos delictivos, tal como lo establece la Directiva que regula el Procedimiento para el trámite seguimiento y control de asuntos procesales a cargo del 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.



- 7.7 DISPOSICIÓN FINAL:** Es una medida sanitaria de seguridad por la cual se establece el destino final o último de los alimentos no aptos para el consumo humano. La disposición final comprende la destrucción, el destino para consumo animal o el destino para uso industrial. (Decreto Supremo N° 004-2011-AG)
- 7.8 ENFERMEDAD TRANSMITIDA POR ALIMENTOS (ETA):** Es el 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 grupos de población. Las alergias por hipersensibilidad individual a ciertos alimentos no se consideran ETA.
- 7.9 FUENTES DE VERIFICACIÓN:** Son los documentos que sustentan las acciones que se desarrollan frente a una Denuncia, Queja y/o Reclamo.
- 7.10 HURTO:** El que se apodera ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, sustrayendo del lugar donde se encuentra.
- 7.11 INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS:** Es 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.
- 7.12 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.
- 7.13 INTOXICACIONES ALIMENTARIAS** Son las ETA producidas 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, incidental o intencional en cualquier momento desde su producción hasta su consumo.
- 7.14 QUEJAS:** Manifestaciones escritas o verbales que son reportadas al PNAEQW (Unidad Territorial y Sede Central) que expresan insatisfacción o disconformidad, relacionadas con la provisión del servicio alimentario brindado por el PNAEQW y cuya atención es de competencia de entidades ajenas al Programa
Ejemplos:
- Miembro del CAE señala que su Institución Educativa no cuenta con Comedor.
- 7.15 RECLAMOS:** Manifestaciones escritas o verbales que son reportados al PNAEQW (Unidad Territorial y 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:
- Directora o Director de Institución Educativa señala recibir alimentos para 50 usuarias o usuarios cuando según nómina de matrícula tiene 80 usuarias o usuarios.
- Padre de familia indica falta de entrega de alimentos en su institución educativa.
- 7.16 ROBO:** El que se apodera ilegítimamente de un bien mueble total o parcialmente ajeno, para aprovecharse de él, sustrayendo del lugar en que se encuentra, empleando violencia contra las personas o amenazándola con un peligro inminente para su vida o integridad física.
- 7.17 SUBTIPOLGÍA:** Es la sub clasificación de la Tipología que se le asigna a una Denuncia, Queja y/o Reclamo y que se encuentra dentro de cada tipología.
- 7.18 TIPOLOGÍA:** Es la clasificación que se le asigna a un evento suscitado como Denuncia, Queja y/o Reclamo.



VIII RESPONSABLES

8.1 JEFA O JEFE DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN.

- Mantener informada a la Dirección Ejecutiva del PNAEQW sobre la identificación, seguimiento y cierre de las Denuncias, Quejas y/o Reclamos.

8.2 COORDINADORA O COORDINADOR DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO.

- Realizar acciones de Asistencia técnica para las Unidades Territoriales en atención y seguimiento de las Denuncias, Quejas y/o Reclamos.
- Seguimiento para el cierre de los casos de denuncias, quejas y/o reclamos suscitados durante la gestión del servicio alimentario.

8.3 ESPECIALISTAS DE VERIFICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

- Responsables de realizar el seguimiento y monitoreo de los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos suscitados en las 27 Unidades Territoriales.
- Registro de información de los casos de denuncias, quejas y/o reclamos en el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO).
Evaluación de la información remitida por las Unidades Territoriales en relación a los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos suscitados durante la gestión del servicio alimentario.
- Elaborar propuestas de instrumentos, normativas, lineamientos para la atención de denuncias, quejas y/o reclamos suscitada durante la gestión del servicio alimentario.

8.4 JEFA O JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL

- Responsable de las acciones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos.
- Remitir la Ayuda Memoria del caso presentado en un plazo no mayor a 2 horas y posteriormente en un plazo no mayor de 48 horas enviará un informe detallado de las acciones realizadas que el caso amerite a la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
- Presidir las reuniones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos, y en situaciones que se requiera, será quien emita el voto dirimente cuando existan opiniones divididas sobre el accionar de la Unidad Territorial, en un caso.
- Gestionar la atención, evaluación y seguimiento de los casos de denuncias, quejas y/o reclamos reportando a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación de manera inmediata cuando estos se presenten.

8.5 COORDINADORA O COORDINADOR TÉCNICO TERRITORIAL

- Comunicar a la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial y a los Especialistas de verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, en caso se suscite una Denuncia, Queja y/o Reclamo, esto lo hará por vía telefónica y posteriormente remitirá por medio de la Jefa o del Jefe de la Unidad Territorial, una ayuda memoria en un plazo no mayor a 2 horas, la misma que deberá ser actualizada en forma constante hasta la remisión del informe a la Sede Central.
- Organizar de inmediato la investigación del caso en coordinación con la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, teniendo en consideración la tipología de la Denuncia, Queja y/o Reclamo, así como el lugar del hecho.
- Dirigir 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.
- Coordinar de manera directa y constante con cada uno de los integrantes del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos de la Unidad Territorial y será el responsable de las acciones operativas del Comité.
- Elaborar el Informe con los documentos que sustenten el motivo de la investigación.
- Remitirá de manera oportuna, la información a la Jefa o al Jefe de la Unidad Territorial.



- Realizar el seguimiento del estado de los casos registrados en el Sistema Integrado de Gestión Operativa por los Especialistas de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo.

8.6 ABOGADA O ABOGADO DE LA UNIDAD TERRITORIAL

- 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 "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", priorizará su atención para informar a las Unidades de Asesoramiento y Unidades Técnicas competentes.
- Realizará la elaboración de informes de opinión legal en los procesos y procedimientos que correspondan a los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos.

8.7 ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN DE LA UNIDAD TERRITORIAL

- Atenderá a los ciudadanos que presencialmente presenten una Denuncia, Queja y/o Reclamo.
- Coordinará con la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, las acciones respecto de los comunicados de prensa de los casos DQR reportados a través de la prensa (televisiva, radial, virtual) mediáticos.
- Apoyará en la obtención de fuentes de verificación utilizadas en el marco de sus competencias (fotografías, entrevistas, grabaciones de audio y/o video).
- Redactará notas de prensa, comunicados entre otros en coordinación con la Unidad de Comunicaciones e Imagen institucional.

IX DISPOSICIONES GENERALES

9.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS:

- La Unidad Territorial deberá conformar un Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos. Este Comité deberá atender, realizar el seguimiento y cerrar los casos materia de Denuncias, Quejas y/o Reclamos de forma organizada.
- El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos de cada Unidad Territorial desarrollará las acciones inmediatas para la atención de los casos DQR.
- El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos está conformado por:
 - Jefa o Jefe de la Unidad Territorial, Presidenta/e.
 - Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, Secretaria/o.
 - Abogada o Abogado de la Unidad Territorial, Miembro.
 - Especialista en Comunicaciones de la Unidad Territorial, Miembro.
- En el caso de no contar con el personal contratado en los cargos especificados, se podrá cubrir con el Especialista Alimentario, Supervisores de Plantas y Almacenes y/o Monitores de Gestión Local, así mismo debe considerar que dichos profesionales 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/o Reclamos, el cual una copia debe ser remitida a la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación (Según el Anexo N° 01 "Acta de Conformación e Instalación del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos")
- Cuando uno de los miembros del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos dejara de laborar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, así como cuando se cubra la plaza bajo la modalidad CAS de algún miembro que este siendo reemplazado en el Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos, 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, Monitoreo y Evaluación.

9.2 FUNCIONES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS:

- Atender, hacer seguimiento y realizar el cierre de los casos de Denuncias, Quejas y/o 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/o reclamo está relacionado 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 Unidades técnicas, Unidades de Apoyo y Unidades de Asesoramiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y otras entidades involucradas en la investigación del evento (Sector Salud, Sector Educación, Autoridades Sanitarias, 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 y los documentos emitidos por las autoridades sanitarias, Ministerio Público- Fiscalía u otros, los mismos que sustentaran el cierre de los casos.
- Brindar orientaciones para la atención del caso al personal asignado para la constatación de los hechos, a fin que recoja la información de los hechos acontecidos y medios probatorios para la evaluación y análisis del caso.
- Informar a la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, sobre la atención, seguimiento y cierre de los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos en la Unidad Territorial, y de igual forma en casos específicos a la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Comunicar al Supervisor de Compras los casos que ameriten la toma de acciones por incumplimiento contractual por parte del proveedor.
- Mantener Organizados los expedientes físicos de los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos, acontecidos en el ámbito de la Unidad Territorial.

9.3 DE LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS QUEJAS Y/O RECLAMOS

- Las reuniones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos tienen 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/o Reclamos o a solicitud de la Jefa o del Jefe de la Unidad Territorial o Coordinadora 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/o Reclamos.
 - Ambas sesiones se realizaran con un mínimo de tres miembros del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos.
 - Las actas de reunión deben ser correlativas estar archivadas en la Unidad Territorial para su verificación por el personal del Programa, durante las visitas de supervisión.



9.4 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 la Unidad Territorial.
- Directorio de representantes legales de proveedores adjudicados.
- Directorio de responsables de la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL y Dirección Regional de Educación-DRE.
- Directorio de responsables de la DISA, DIRESA, establecimientos de Salud, hospitales de la Jurisdicción y Puestos de Salud.
- Directorio de la Autoridad Sanitaria SANIPES
- Directorio de la Autoridad Sanitaria SENASA.
- Directorio de Defensoría del Pueblo.
- Directorio de Policía Nacional del Perú.
- Directorio de la Prefectura, Sub Prefectura, Municipalidades 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 de Verificación de DQR de la Sede Central.
- Directorio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

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.

9.5 ESTRUCTURA DE INFORMES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

El Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o 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 cronológica 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 contractual, etc.)
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Anexos: contendrá las fuentes de verificación que sustenten las acciones desarrolladas por el Comité. (fotos, declaraciones juradas, entre otros).
- Acta de Constatación de la DQR (obligatorio).
- Ficha de seguimiento de una Afectación a la Salud. (de ser el caso).
- El informe deberá estar visado, foliado, y firmado por todos los integrantes del Comité de atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos de la Unidad Territorial.

9.6 TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS DE LOS CASOS

De acuerdo al histórico de los casos de denuncias, quejas y/o reclamos presentados durante los años 2013, 2014, 2015 y 2016, 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

TIPO	TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
GRAVE	1.- Afectación a la salud	a) Afectación a la salud vinculada a la prestación del servicio alimentario.
		b) Afectación a la salud originada por el empleo de agua No segura durante la preparación de los alimentos.
		c) Accidentes suscitados durante la preparación y/o distribución de las raciones.
GRAVE	2.-Problemas relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW.	a) Raciones que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW
		b) Productos que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW
		c) Productos y raciones presentan envases deteriorados en la I.E.
		d) Presencia de cuerpos extraños en raciones listas para su consumo.
		e) Presencia de cuerpos extraños en producto sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto.
		f) Productos No Conformes.
GRAVE	3.-Hurto, Robo o Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW.	g) Otras causas.
		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
GRAVE	4.-Problemas en la cantidad de "raciones" o "productos" entregados a la I.E.	d) Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW
		a) Disminución en el número de alumnas y alumnos de la I.E.
		b) Incremento en el número de alumnas y alumnos de la I.E
MODERADO	5 -Falta de Servicio	c) Otras causas.
		a) Falta de servicio por ítems no adjudicado.
		b) Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o por suspensión temporal de las actividades del proveedor.
		c) Falta de servicio por no liberación de productos por el personal del PNAEQW.
		d) Falta de servicio por NO distribución de productos por el proveedor por caso fortuito.
		e) Por otras causas.



TIPO	TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
MODERADO	6. Incumplimiento del proveedor	a) Entrega de productos y/o raciones diferentes a lo contemplado en el contrato y/o liberados por el PNAE Cali 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 y/o el vehículo de transporte no cumple con lo requerido en las bases del proceso de compra. 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 y/o liberados por el PNAE. f) Otras causas.
MODERADO	7. Reclamos relacionados con la gestión del CAE	a) CAE almacena los alimentos en un local ajeno a la I.E. y/o en ambiente diferente al almacén de la I.E. b) Inadecuadas prácticas de almacenamiento y/o manejo de stock de los productos entregados por el PNAEQW. c) Preparación de los alimentos fuera de las instalaciones de la I.E. d) Uso inadecuado de los productos por los miembros del CAE. e) Negativa del CAE a recepcionar los productos distribuidos por el proveedor. f) No se respeta el horario de consumo establecido por el PNAEQW y MINEDU. g) CAE no cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW. h) Otras causas.
LEVE	8. Quejas relacionadas con la infraestructura, servicios básicos y actividades de las APAFAS.	a) Cobro de cuotas en la I.E. por parte de las APAFAS. b) Inadecuada infraestructura de la I.E. c) Otras causas.
LEVE	9. 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 los Especialistas en verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

X DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

10.1 ACCIONES PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE UN CASO DQR

Toda Denuncia, Queja y/o Reclamo debe recibir tratamiento inmediato, siendo la máxima prioridad la atención de los casos que impliquen una posible amenaza o afectación al derecho a la salud de los niños y niñas, por lo que se debe asegurar el reporte del caso al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de forma inmediata a través de los canales institucionales.

Las acciones de atención, seguimiento y cierre de las Denuncias, Quejas y/o 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 realice el trámite de una Denuncia, Queja y/o Reclamo, debe mantener la reserva del caso respecto a hechos, sucesos o información que pueda vulnerar el derecho a la intimidad o dignidad de las usuarias y los usuarios del Programa.

Objetividad: La Denuncia, Queja y/o Reclamo, deberá ser recibida tal cual ha sido informada, sin interpretar ni adulterar los datos.

Comunicación: La información y datos recogidos para la atención de las DQR deberá ser constante, 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 con la máxima dinámica posible, evitando actuaciones administrativas que dificulten su desenvolvimiento, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable.

Las acciones que se realizan para la atención de las Denuncias, Quejas y/o Reclamos, están detalladas en el Anexo N° 02 del presente documento.

10.2 ACCIONES A DESARROLLAR EN LOS CASOS DE: AFECTACIÓN A LA SALUD, ALIMENTOS EN PRESUNTO MAL ESTADO, HURTO, ROBO O APROPIACIÓN ILÍCITA DE ALIMENTOS QUE PUEDEN DERIVAR EN ASUNTOS PROCESALES.

10.2.1 AFECTACIÓN A LA SALUD

LAS ACCIONES INMEDIATAS A REALIZARSE EN CASO DE AFECTACIÓN A LA SALUD SON LAS SIGUIENTES:

- ✓ La Directora o el Director y/o docentes de la IE derivaran a los menores afectados al establecimiento de salud más cercano para generar condiciones adecuadas de Salud y asegurar que las usuarias y los usuarios sean atendidos de manera inmediata. Paralelamente el CAE comunicará sobre la situación de afectación a la Salud, al PNAEQW a través de los Canales institucionales como: telefónico 01-201 9360, la línea gratuita 0800-20-600 donde se debe indicar: la localidad, el nombre de la institución educativa, el número de usuarias y usuarios afectados, los alimentos consumidos, los síntomas que presentan los usuarios y usuarias afectadas y el establecimiento al que están siendo evacuados.



- ✓ La Directora o el Director y/o docente deberá comunicar a los padres o madres de familia de los estudiantes afectados lo sucedido, a fin que autoricen la atención de sus hijos de ser el caso.
 - ✓ Al tener conocimiento sobre la presunta afectación a la Salud, la Unidad Territorial deberá comunicar a la Sede Central de forma inmediata sobre la presunta afectación a la Salud, a fin de garantizar que todos los niveles del sector estén informados del caso y se tomen las acciones inmediatas que el caso amerite, además elaboraran la ayuda memoria respectiva.
- Asimismo, la Unidad Territorial derivará personal:
- A todos los establecimiento de Salud donde hayan sido derivados los niños y niñas de la Institución Educativa involucrada.
 - A las Instituciones Educativas aledañas a la IE., donde ocurrió el hecho.
 - A los Establecimiento del proveedor (planta y/o almacén) u otros establecimientos involucrados en el hecho.
- ✓ En el día que se suscite 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 donde realizará el seguimiento al estado de Salud de las usuarias y los usuarios, manteniendo informado de manera permanente a la Unidad Territorial y a la Sede Central del PNAEQW. Es importante señalar que se debe monitorear los establecimientos donde fueron atendidos los niños, a fin de verificar si estos han retornado los días posteriores al evento.
 - ✓ El personal designado por el JUT, deberá acompañar a los representantes del Ministerio Público-Fiscalía, representantes del Sector Salud, Defensoría entre otros a los lugares donde se constituyan durante la investigación, a fin de recabar los documentos suscritos.
 - ✓ La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial solicitará a la autoridad sanitaria de su jurisdicción (SANIPES-DIRESA/GERESA/DISA-SENASA), la vigilancia sanitaria del alimento involucrado, establecimiento del proveedor y/o fabricante y/o almacén de la IE u otros involucrados en el hecho, previa coordinación con la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
 - ✓ Para los casos donde las autoridades sanitarias no cuenten con sedes descentralizadas y/o desconcentradas de las autoridades sanitarias, se realizará la comunicación desde la Sede Central del PNAEQW solicitando su intervención a la autoridad competente (SANIPES o DIGESA o SENASA)

LAS ACCIONES MEDIATAS A REALIZARSE EN CASO DE AFECTACIÓN A LA SALUD SON LAS SIGUIENTES:

- ✓ Solicitud formal del informe médico del establecimiento de salud y/o de los resultados de los análisis realizados a las usuarias y los usuarios afectados.
- ✓ Solicitar los resultados de los análisis realizados a los productos por la autoridad sanitaria competente.
- ✓ Análisis y evaluación de la información que permite determinar si existe relación de lo acontecido con los productos entregados por el Programa, a fin de iniciar las acciones correspondientes.

Finalmente, cuando se suscite un caso de presunta afectación a la Salud que pone en peligro la gestión del servicio alimentario del PNAEQW, debe activarse el Comité de Gestión de la Crisis de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo de Gestión de la Comunicación en situaciones de Crisis del PNAEQW", aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N°140-2016-MIDIS-PNAEQW.



10.2.2 PRODUCTOS EN PRESUNTO MAL ESTADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

En caso el Programa (Sede Central o Unidad Territorial), sea informado por los miembros del CAE, comunidad educativa, padres de familia u otros actores sobre la existencia de productos NO CONFORMES (sin fecha de vencimiento o con fecha vencida, productos infestados en sus diferentes estadios, envases hinchados, defectos en las características organolépticas, presencia de materias extrañas y otras causas que afecte la inocuidad del producto), se procederá de la siguiente manera:

- ✓ Monitor(a) de Gestión Local y/o Supervisor(a) de Planta y Almacenes se constituirán en las instalaciones de la institución educativa y/o establecimiento del proveedor donde ocurrió el evento, a fin de realizar el muestreo y la evaluación físico organoléptico de los productos involucrados, suscribiendo el acta de constatación y la toma de evidencias fotográficas.
- ✓ De constatarse la existencia de productos No Conformes, el personal de PNAE Qali Warma procederá a levantar un acta recomendando la "SUSPENSIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO DEL PRODUCTO OBSERVADO", como medida preventiva, hasta finalizar con las investigaciones correspondientes y/o pronunciamiento de la autoridad sanitaria, consignando toda la información requerida del producto, a fin de poder realizar la trazabilidad del mismo. La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial identificará si el o los productos cuestionados han sido distribuidos en otras Instituciones Educativas por el proveedor u otros proveedores.
- ✓ Personal del Programa brindará apoyo a los miembros del CAE, a fin de separar todos los productos observados del almacén a otro ambiente de la institución educativa, que no represente riesgo de contaminación cruzada para el resto de alimentos, tener especial cuidado para el caso de los productos infestados.
- ✓ La Unidad Territorial se comunicará con las instituciones educativas identificadas, a fin de recomendar "LA NO DISTRIBUCION Y EL NO COMSUMO DEL PRODUCTO OBSERVADO", como medida preventiva, hasta finalizar con las investigaciones correspondientes y/o pronunciamiento de la autoridad sanitaria.
- ✓ La Unidad Territorial programará la supervisión del almacén de las IIEE identificadas donde se realizará el inventario de los productos existentes de los lotes involucrados y se levantará un Acta recomendando "LA NO DISTRIBUCION Y EL NO CONSUMO DEL PRODUCTO OBSERVADO" hasta el pronunciamiento de la autoridad sanitaria
- ✓ La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial deberá comunicar a la Autoridad Sanitaria de su jurisdicción correspondiente (SANIPES-DIRESA/GERESA/DISA-SENASA), a fin que se realice la vigilancia sanitaria y emita pronunciamiento al respecto previa coordinación con la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
- ✓ Para los casos donde no se cuente con sedes descentralizadas y/o desconcentradas de las autoridades sanitarias, se realizará la comunicación desde la Sede Central del PNAEQW a la Autoridad competente (DIGESA o SENASA o SANIPES).
- ✓ Una vez recibidos los resultados de las investigaciones correspondientes y/o pronunciamiento de la Autoridad Sanitaria, se debe dar cumplimiento a lo señalado en el documento respectivo y deberá ser informado a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
- ✓ 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), comunicando al proveedor, a fin de realizar el retiro de los productos de la o las instituciones educativas.
- ✓ Finalmente, se deberá remitir el informe a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y evaluación el cual deberá contener todos los medios probatorios.



10.2.3 HURTO, ROBO O APROPIACIÓN ILÍCITA DE ALIMENTOS:

En caso el Programa (Sede Central o Unidad Territorial), sea informado por los miembros del CAE, comunidad educativa, padres de familia u otros actores sobre el presunto hurto, robo o apropiación ilícita de los productos distribuidos por el PNAEQW por parte de la comunidad educativa, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El personal de PNAE Qali Warma programará la supervisión a la institución educativa, a fin de tomar las evidencias correspondientes que permitan a las autoridades competentes (UGEL, Fiscalía) iniciar las acciones correspondientes.
- ✓ Se deberá recoger manifestación de los actores involucrados.
 - Entrevistarse con el 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 existe una denuncia formal 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 Conformación del CAE y si se encuentra actualizado.
- ✓ Solicitar Acta de Entrega y Recepción de productos correspondiente al periodo donde se suscitó la denuncia.
- ✓ Realizar el inventario de los productos (Formato de verificación de almacenamiento de productos en la IE.) y cruzar información con lo registrado en el cuaderno de kardex de almacén, a fin de verificar si existe diferencias.
- ✓ Durante la supervisión el personal de la Unidad Territorial deberá detallar si el hurto o robo de productos fue total, de existir productos en el almacén realizar la estimación del cálculo de los días de atención.
- ✓ Remitir el informe a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación el cual deberá contener todos los medios probatorios.
- ✓ Se deberá remitir un Oficio a la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL; Dirección Regional de Educación-DRE, indicando los hechos suscitados a fin, que en el marco de su competencia se tomen las acciones pertinentes.

Para el caso de robo de menajes, utensilios, cocinas y otros distribuidos por el PNAEQW, se deberá proceder de acuerdo a lo detallado en los párrafos precedentes.

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 USME precisará los productos sustraídos, indicando además los días que el servicio alimentario quedará suspendido.

NOTA: En los 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.

10.3 FUENTES DE VERIFICACIÓN

Las fuentes de verificación son los documentos que sustentan las acciones que se desarrollan frente a las DQR.

Las Unidades Territoriales deben de recoger las fuentes verificables de acuerdo a cada subtipología, sin embargo, el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos podrá solicitar otras fuentes de verificación de acuerdo a la naturaleza de cada caso.

A continuación se presenta en el cuadro N°03 las fuentes verificables que debe presentar la Unidad Territorial por cada caso DQR, según su subtipología.



SUBTIPOLOGÍAS

<p>1a. Afectación a la salud vinculada a la prestación del servicio alimentario.</p> <p>1b. Afectación a la salud originada por el empleo de agua No segura durante la preparación de los alimentos.</p> <p>1c. Accidentes suscitados durante la preparación y/o distribución de las raciones.</p> <p>2a. Raciones que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW.</p> <p>2b. Productos que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW</p> <p>2c. Productos y raciones presentan envases deteriorados en la I.E.</p> <p>2d. Presencia de cuerpos extraños en raciones listos para su consumo.</p> <p>2e. Presencia de cuerpos extraños en productos sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto</p> <p>2f. Productos No Conformes.</p> <p>2g. Otras causas.</p> <p>3a. Hurto por un miembro de la comunidad educativa.</p> <p>3b. Robo por parte de terceros.</p> <p>3c. Uso indebido de los productos, entregados por el PNAE, por parte del CAE.</p> <p>3d. Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW.</p> <p>4a. Disminución en el número de alumnas y alumnos de la I.E.</p> <p>4b. Incremento en el número de alumnas y alumnos de la I.E.</p> <p>4c. Otras causas.</p> <p>5a. Falta de servicio por ítems no adjudicado.</p> <p>5b. Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o por suspensión temporal de las actividades del proveedor.</p> <p>5c. Falta de servicio por no liberación de productos por el personal del PNAEQW.</p> <p>5d. Falta de servicio por NO distribución de productos por el proveedor por caso fortuito.</p> <p>5e. Por otras causas.</p>	<p>6a. Entrega de productos y/o raciones diferentes a lo contemplado en el contrato y/o liberados por el PNAE Cali Warma.</p> <p>6b. Retraso en la entrega de las raciones o productos en relación a las fechas u horas programadas.</p> <p>6c. Proveedor utiliza medios de transporte que no han sido declarados en su contrato y/o el vehículo de transporte no cumple con lo requerido en las bases del proceso de compras.</p> <p>6d. Proveedor entrega productos en lugares distintos a la I.E.</p> <p>6e. Entrega de número menor de "raciones" o "productos" a las señaladas en el contrato y/o liberados por el PNAE.</p> <p>6f. Otras causas.</p> <p>7a. CAE almacena los alimentos en un local ajeno a la IE. y/o en ambiente diferente al almacén de la IE.</p> <p>7b. Inadecuadas prácticas de almacenamiento y/o manejo de stock de los productos entregados por el PNAE.</p> <p>7c. Preparación de los alimentos fuera de las instalaciones de la I.E.</p> <p>7d. Uso inadecuado de los productos por los miembros del CAE.</p> <p>7e. Negativa del CAE a recepcionar los productos distribuidos por el proveedor.</p> <p>7f. No se respeta el horario de consumo establecido por el PNAEQW y MINEDU.</p> <p>7g. CAE no cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW.</p> <p>7h. Otras causas</p> <p>8a. Cobro de cuotas en la I.E. por parte de las APAFAS.</p> <p>8b. Inadecuada infraestructura de la IE.</p> <p>8c. Otras causas.</p> <p>9a. Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio por el PNAE QW.</p>
--	---



10.4 ESTADO DE LOS CASOS DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Con el objetivo de hacer el seguimiento de los casos Denuncias, Quejas y/o Reclamos, y el estado en que estos se encuentran se han establecido tres etapas en su seguimiento:

10.4.1 INVESTIGACIÓN. Es la etapa de periodo de recolección y análisis de la información referente al caso DQR. Esta etapa inicial concluye cuando se cuenta con la información para determinar si el evento denunciado estuvo en relación a la gestión del servicio alimentario y los factores que llevaron a su presentación.

10.4.2 ESPERA DE UNA ACCIÓN ADMINISTRATIVA. El proceso de investigación ha finalizado. El caso se encuentra a la espera de acciones pendientes o documentos a ser emitidos por externos (DIGESA o SANIPES o SENASA; UGEL-DRE, SALUD u otros) y/o se realicen las acciones pendientes por el PNAEQW, como la espera de la aprobación de la RDE para la actualización de usuarias y usuarios, o el inicio o reinicio del servicio alimentario, etc.

10.4.3 CERRADO.- Se han emitido las decisiones administrativas pertinentes.

10.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN OPERATIVA-SIGO

10.5.1 Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación

Los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos son registrados por los Especialistas de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación en el Sistema integrado de Gestión Operativa (SIGO), módulo de Supervisión y Monitoreo y sub módulo de Quejas y Reclamos.

Asimismo, se realiza el seguimiento de los casos hasta el cierre de los mismos de acuerdo al análisis y evaluación realizada a la información proporcionada por la Unidad Territorial.

10.5.2 Unidad Territorial

La Coordinadora o el Coordinador Técnico de la Unidad Territorial, cuenta con acceso al Sub Módulo de Quejas y reclamos de sólo lectura, para que pueda verificar el estado de los casos en el SIGO, a fin de remitir la información correspondiente que permita el cierre de los casos.

XI DISPOSICIÓN FINAL

Los aspectos no contemplados en el presente protocolo, se regirán de acuerdo a las normativas emitidas por el PNAEQW. En situaciones de no encontrarse establecido en documento alguno, será coordinado con la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación y/o resuelto por la(s) Unidad(es) Orgánica(s) competente(s).

XII REGISTROS

Los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos se encuentran registrados en el Sistema integrado de Gestión Operativa (SIGO).

La Información generada por la aplicación del presente documento, se encuentra en el formato:

- PRT-019-PNAEQW-USME-FOR-001: Acta de conformación e instalación del Comité de denuncias, quejas y/o reclamos
- PRT-019-PNAEQW-USME-FOR-002: Acta de Constatación de la DQR:
- PRT-019-PNAEQW-USME-FOR-003: Ficha de seguimiento de una afectación a la salud
- PRT-019-PNAEQW-USME-FOR-004: Acta de Reunión de Sesiones del Comité DQR

XIII ANEXOS

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

ANEXO N° 02: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

ANEXO N° 03: DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS APARTIR DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

ANEXO N° 04: AYUDA MEMORIA

ANEXO N° 05: ACTA DE CONSTATACIÓN DE LA DQR

ANEXO N° 06: FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD

ANEXO N° 07: ACTA DE REUNIÓN DE SESIONES DEL COMITÉ DQR



 <p>QaliWarma PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR</p>	<p>ACTA DE CONFORMACIÓN E INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS</p>	<p>PRT-019-PNAEQW-USME-FOR-001</p>
<p>Versión N° : 01</p>		<p>Pág. ... de ..</p>

ANEXO N° 01

Siendo el día... de..... del año, se reunieron en la instalaciones de la Unidad Territorial, ubicada en, distrito de, provincia de, la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial, Abogada o Abogado y Especialista en Comunicación (se podrá cambiar los miembros que se reúnen para conformar el Comité de acuerdo a lo indicado en el punto 9.1), para conformar e instalar el Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos

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

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI
1		Presidente/a	
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/o 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/o reclamo está relacionado 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 Unidades técnicas, Unidades de Apoyo y Unidades de Asesoramiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y otras entidades involucradas en la investigación del evento (Sector Salud, Sector Educación, Autoridades Sanitarias, 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 y los documentos emitidos por las autoridades sanitarias, Ministerio Público- Fiscalía u otros, los mismos que sustentaran el cierre de los casos.
- Brindar orientaciones para la atención del caso al personal asignado para la constatación de los hechos, a fin que recoja la información de los hechos acontecidos y medios probatorios para la evaluación y análisis del caso.
- Informar a la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, sobre la atención, seguimiento y cierre de los casos de Denuncias,

- Quejas y/o Reclamos en la Unidad Territorial, y de igual forma en casos específicos a la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Comunicar al Supervisor de Compras los casos que ameriten la toma de acciones por incumplimiento contractual por parte del proveedor.
 - Mantener Organizados los expedientes físicos de los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos, acontecidos en el ámbito de la Unidad Territorial.

Funciones Específicas:

Jefa o Jefe de la Unidad Territorial

- ✓ Responsable de las acciones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos.
- ✓ Remitir la Ayuda Memoria del caso presentado en un plazo no mayor a 2 horas y posteriormente en un plazo no mayor de 48 horas enviará un informe detallado de las acciones realizadas que el caso amerite a la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
- ✓ Presidir las reuniones del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos, y en situaciones que se requiera, será quien emita el voto dirimente cuando existan opiniones divididas sobre el accionar de la Unidad Territorial, en un caso.
- ✓ Gestionar la atención, evaluación y seguimiento de los casos de denuncias, quejas y/o reclamos reportando a la Sede Central de manera inmediata cuando estos se presenten.

Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial

- ✓ Comunicar a la Jefa o al Jefe de la Unidad Territorial y a los Especialistas de verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, en caso se suscite una Denuncia, Queja y/o Reclamo, esto lo hará por vía telefónica y posteriormente remitirá por medio de la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial, una ayuda memoria en un plazo no mayor a 2 horas, la misma que deberá ser actualizada en forma constante hasta la remisión del informe a la Sede Central.
- ✓ Organizar de inmediato la investigación del caso en coordinación con la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, teniendo en consideración la tipología de la Denuncia, Queja y/o Reclamo, así como el lugar del hecho.
- ✓ Dirigir 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.
- ✓ Coordinar de manera directa y constante con cada uno de los integrantes del Comité de Atención de Denuncias, Quejas y/o Reclamos de la Unidad Territorial y será el responsable de las acciones operativas del Comité.
- ✓ Elaborar el Informe con los documentos que sustenten el motivo de la investigación.
- ✓ Remitirá de manera oportuna, la información a la Jefa o al Jefe de la Unidad Territorial.
- ✓ Realizar el seguimiento del estado de los casos registrados en el Sistema Integrado de Gestión Operativa por los Especialistas de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo.

Abogada o Abogado de la Unidad Territorial

- ✓ 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 "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", priorizará su atención para informar a las Unidades de Asesoramiento y Unidades Técnicas competentes.

- ✓ Realizará la elaboración de informes de opinión legal en los procesos y procedimientos que correspondan a los casos de Denuncias, Quejas y/o Reclamos.

Especialista en Comunicaciones de la Unidad Territorial

- ✓ Atenderá a los ciudadanos que presencialmente presenten una Denuncia, Queja y/o Reclamo.
- ✓ Coordinará con la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, las acciones respecto de los comunicados de prensa de los casos DQR reportados a través de la prensa (televisiva, radial, virtual) mediáticos.
- ✓ Apoyará en la obtención de fuentes de verificación utilizadas en el marco de sus competencias (fotografías, entrevistas, grabaciones de audio y/o video).
- ✓ Redactará notas de prensa, comunicados entre otros en coordinación con la Unidad de Comunicaciones e Imagen institucional.

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



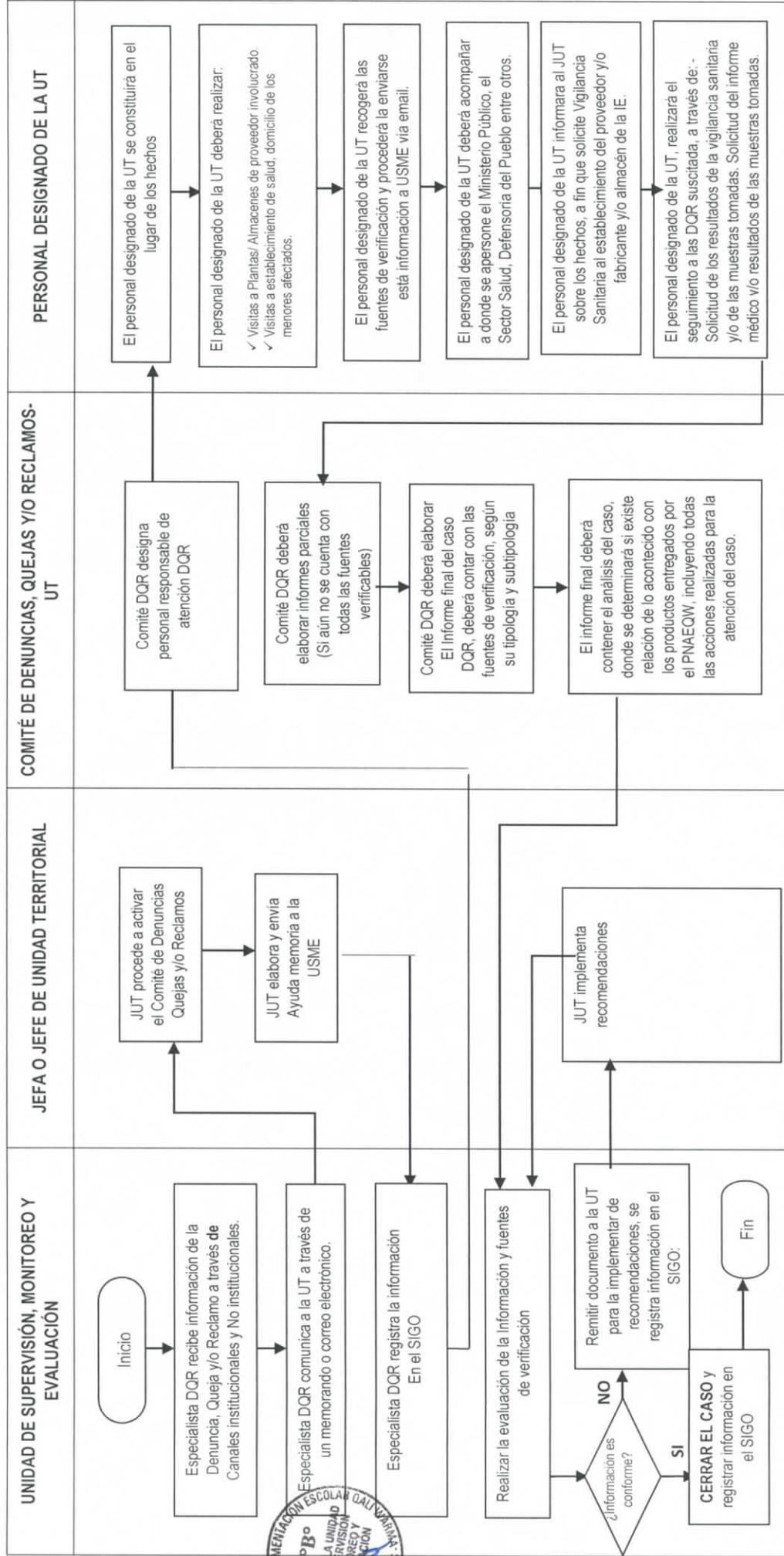
.....
Jefa o Jefe de la Unidad Territorial

.....
Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial

.....
Abogada o Abogado de la Unidad Territorial

.....
Especialista en Comunicaciones de la Unidad Territorial

ANEXO N° 02
DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS



ANEXO N° 03
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 usuarias y 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"> • Usuarías o usuarios con erupciones en la piel (ronchas). • Usuarías o usuarios del Programa son atendidos en Centro de Salud por presentar dolor abdominal.
	1b Afectación a la salud originada por el empleo de agua no segura durante la preparación de los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Niñas y niños presentan afectación a la Salud por el empleo de agua contaminada durante la preparación de las raciones.
	1c. Accidentes suscitados durante la preparación y/o distribución de las raciones. <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"> • Usuaría o usuario del Programa sufre quemadura con el bebiblé recientemente elaborado.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

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" que no cumplen con las especificaciones técnicas establecidas por el PNAEQW. Aquellas raciones sospechosas de no cumplir con las características técnicas (Organolépticas, físico químicos, microbiológicos).	<ul style="list-style-type: none"> Raciones sólidas con presencia de vectores biológicos (moscas, cucarachas, etc.). Pan con presencia de hongos. Leche avinagrada, acida. Otros similares.
	2b. "Productos" que no cumplen con las especificaciones técnicas establecidas por el PNAEQW. Aquellos productos sospechosas de no cumplir con las características técnicas (Organolépticas, físico químicos, microbiológicos).	<ul style="list-style-type: none"> Productos con presencia de infestación, conservas de pescado con sabor picante.
	2c. Productos y raciones presentan envases deteriorados en la IIEE. Aquellos que han sido liberados y debido a la inadecuada estibación y/o transporte llegan a la IE deteriorados.	<ul style="list-style-type: none"> Latas abollada, sacos rotos, cajas mojadas.
	2d. "Presencia de cuerpos extraños en raciones listas para su consumo" Durante la etapa del consumo se encontró un cuerpo extraño en uno de los componentes de la ración.	<ul style="list-style-type: none"> Docente manifiesta que encontró en el pan con mantequilla un cabello.
	2e. "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, antes de la preparación, encontró un cuerpo extraño (plástico, bolsa, caracol.)
	2f. Productos No Conformes.	<ul style="list-style-type: none"> Directora o Director de la IE. Manifestó que encontró productos sin FV, FP, vencidos, latas hinchadas.
	2g. Otras causas	<ul style="list-style-type: none"> Otras causas relacionadas a la calidad e inocuidad de los alimentos no descritos en los ítems anteriores.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

Cuadro N° 03:

Apropiación ilícita de los productos entregados por el PNAE QW

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Hurto, Robo o Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW.	3a. Hurto por un miembro de la comunidad educativa. Acusaciones sobre terceros desconocidos respecto a sustracción de los productos distribuidos por el PNAEQW sin uso de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Tercero desconocido se ha llevado los alimentos y/o otros entregados por el PNAEQW, sin uso de violencia.
	3b. Robo por parte de terceros Personas ajenas a la I.E. roban los productos distribuidos por el PNAEQW.	<ul style="list-style-type: none"> • Tercero desconocido se ha llevado los alimentos y/o otros entregados por el PNAEQW, con uso de violencia.
	3c. Uso indebido de los productos, entregados por el PNAE, por parte del CAE. Los productos distribuidos por el PNAEQW son utilizados para fines ajenos al Programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros del CAE, realizan la donación de los productos a instituciones benéficas.
	3d. Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW.	<ul style="list-style-type: none"> • Directora o Director de la institución educativa, se lleva los productos para comercializarlos y/o para su consumo.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

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. para la atención de las usuarias y los usuarios.	4a. Disminución en el número de alumnas y alumnos de la I.E. La Institución educativa es atendida para un número de usuarias y usuarios mayor a las usuarias o los usuarios reales.	<ul style="list-style-type: none"> Padre de familia denuncia que se entrega raciones para 31 usuarias y usuarios cuando se cuenta sólo con 7 alumnas y alumnos por lo que se realiza el reparto de los productos.
	4b. Incremento en el número de alumnas y alumnos de la I.E. Institución educativa es atendida para un número de usuarias y usuarios menor a las usuarias o los usuarios reales.	<ul style="list-style-type: none"> La Directora o el Director de la IE. señaló que cuentan con 520 usuarias y usuarios y que el Programa le viene asignado 450 raciones.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

Cuadro N° 05:
Falta de Servicio

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Falta de servicio	5a 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"> • Gobernador provincial manifestó que la provincia de lucanas no está siendo atendida.
	5b. Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o suspensión temporal de las actividades del proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> • Directora o Director manifiesta que la Institución educativa ha dejado de ser atendida con productos del PNAEQW.
	5c. Falta de servicio por no liberación de productos por el personal del PNAEQW.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor denunció que el supervisor de plantas y almacenes toma decisiones no cumpliendo con lo estipulado en las especificaciones técnicas de los productos.
	5d. Falta de servicio por NO distribución de productos por el proveedor por caso fortuito.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor no logra realizar la distribución de las raciones y productos por encontrarse la carretera obstruida.
	5d. Otras causas.	<ul style="list-style-type: none"> • Otras no consideradas en los ítems anteriores.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

Cuadro N° 06:
Incumplimientos del proveedor

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
Otros incumplimientos del proveedor.	6a. Entrega de productos y raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o liberados por el PNAE Qali Warma. Proveedor entrega raciones o productos que no corresponden a lo programado	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de conservas de pescado marca Perfecta por conserva de pescado marca el buen pastor. Entrega de pan de con aceituna por pan con queso y leche.
	6b. 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 o Director de la IE. refiere que los productos no llegan a su IE. Ya que el proveedor los dejó en la casa comunal o casa de un padre de familia.
	6c. Proveedor utiliza medios de transporte que no han sido declarados en su contrato y/o el vehículo de transporte no cumple con lo requerido en las Bases del Proceso de Compra.	<ul style="list-style-type: none"> Las raciones y/o productos son repartidas en moto taxi. El vehículo de transporte ha sido empleado para traslado de productos tóxicos.
	6d. 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.
	6e. 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 entrego 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.
	6f. Otras causas	<ul style="list-style-type: none"> Otras causas no descritas en ítems anteriores.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

Cuadro N° 07:
Falta de Reclamos relacionados con la Gestión del CAE.

Tipología	Descripción de la subtipología	Ejemplos
 <p align="center">Denuncias relacionadas con la Gestión del CAE.</p>	7a. CAE almacena los alimentos en local ajeno a la IE. y/o ambiente diferente al almacén de la IE. CAE 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 PNAEQW, son almacenados fuera de la I.E y/o la Directora o Director almacena los productos en ambiente diferente al almacén destinado.
	7b. Inadecuadas prácticas de almacenamiento y/o manejo de stock de los productos entregados por el PNAEQW. CAE, desarrolla inadecuadas prácticas de almacenamiento de los productos entregados por el PNAEQW para la preparación de las raciones de desayuno y almuerzo.	<ul style="list-style-type: none"> Docente de la IE denuncia haber encontrado productos vencidos. Presidenta o Presidente de APAFA, manifiesta que los productos son almacenados en condiciones antihigiénicas.
	7c. Preparación de los alimentos fuera de las instalaciones de la I.E. Preparación de los alimentos se realiza en una de las casas 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.
	7d. Uso Inadecuado de los productos por los miembros del CAE.	<ul style="list-style-type: none"> Directora o Director de la IE extrae los productos para ser intercambiados por otros productos.
	7e. Negativa del CAE ha recepcionar los productos distribuidos por el Proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> Director o Directora de la IE se niega a recepcionar los productos argumentando que la IE no cuenta con ambiente de cocina para su preparación.
	7f. No se respeta el horario de consumo establecido por el PNAEQW y MINEDU.	<ul style="list-style-type: none"> Padre refiere que los desayunos son distribuidos a las 10 de la mañana.
	7g. CAE no cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW.	<ul style="list-style-type: none"> Padre de familia denuncia que las raciones preparadas son servidas de forma no equitativa por el personal encargado.
	7h. Otras causas.	<ul style="list-style-type: none"> Otras denuncias relacionadas a la gestión del CAE.

ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

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. por parte de las APAFAS.	<ul style="list-style-type: none">Padre de familia denuncia que en la IE se acondiciona el servicio alimentario al pago de la Cuota para que su hijo pueda recibir los alimentos del PNAEQW.
	8b. Inadecuada Infraestructura de la Institución educativa no cuenta con un ambiente adecuado para la preparación de las raciones.	<ul style="list-style-type: none">Directora o 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">Otras no señaladas en los ítems anteriores.



ANEXO N° 03
DEFINICION DE LAS TIPOLOGÍAS, SUBTIPOLOGÍAS Y EJEMPLOS PROPUESTOS A PARTIR
DE LA CASUÍSTICA EXISTENTE

Cuadro N° 9:
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	9a. Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio por el PNAE QW.	<ul style="list-style-type: none">Miembro del CAE reportó que el proveedor no dejó copia del acta de entrega y recepción de productos.



ANEXO N° 04
AYUDA MEMORIA

1.- Fecha de elaboración:

2.- Caso

“.....”

3.-Unidad Territorial: 4.- Provincia: 5.- Distrito:.....
6.-Centro Poblado:.....

7.- Descripción del evento que motiva la DQR - A:
(Señalar el motivo que origina la Denuncia, Queja y/o reclamo)

8.- 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 alumnas y alumnos	
Comité de Compras	
Razón Social del Proveedor	

9.- Acciones y resultados:

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

- **Día, xx del mes xx del año**
(Ejemplo)
Lunes, 13 de marzo 2017



ANEXO N° 06

 <p>QaliWarma PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR</p>	<p>FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD</p>	<p>PRT-019-PNAEQW-USME- FOR-003</p>
<p>Versión N° : 01</p>		<p>Pág. ... de ..</p>
<p>Unidad Territorial:</p>		<p>N° Caso DQR:</p>
<p>Persona responsable de la investigación y recolección de datos</p>		
<p>Nombre:</p>		
<p>Cargo:</p>		
<p>1. Notificación / conocimiento de Evento</p>		
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM en que se conoció el evento</p>		
<p>Nombre de la persona que notifica:</p>		
<p>2. Datos de la Institución Educativa donde ocurrió el evento</p>		
<p>Nombre de la IE:</p>		<p>Código Modular:</p>
<p>Nivel: Inicial () Primaria () Secundaria () Turno: Mañana () Tarde ()</p>		
<p>Departamento:</p>		<p>Provincia:</p>
<p>Distrito:</p>		
<p>Centro Poblado:</p>		
<p>Total de alumnas y alumnos usuarios del Programa en la IE:</p>		
<p>3. Afectación a la salud</p>		
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo de los alimentos</p>		
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM aproximada de inicio de síntomas</p>		
<p>Número de alumnas y alumnos que recibieron alimentos:</p>		
<p>Número de alumnas y alumnos afectados :</p>		
<p>Síntomas Principales:</p>		
<p>Breve descripción de los hechos:</p>		
<p>4. Referencia a un Establecimiento de Salud</p>		
<p>Número de niños que necesitaron ser referidos a un Establecimiento de Salud:</p>		
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM aproximada de salida de la Institución Educativa</p>		
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM aproximada de llegada al Establecimiento de Salud</p>		
<p>Nombre del Establecimiento de Salud:</p>		
<p>Personal de Salud que atendió a los alumnos:</p>		
<p>Nombre:</p>		<p>Cargo y Profesión:</p>
<p>Presunción diagnóstica:</p>		
<p>Medidas tomadas en el Establecimiento de Salud:</p>		
<p>Fecha, hora y condiciones de alta:</p>		
<p>5. Alimentos sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud</p>		
<p>Describa las características de los alimentos que se consideran sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud:</p>		
<p>Alimento 1:</p>		
<p>Alimento 2:</p>		



	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD	PRT-019-PNAEQW-USME- FOR-003																																					
Versión N° : 01	Pág. ... de ..																																						
<p>¿Los niños afectados consumieron otros alimentos, no proporcionados por el PNAE QW, que pudieran ser considerados sospechosos de la afectación a la salud? (Describe 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)</p> <p>Alimento 1: _____ Alimento 2: _____</p>																																							
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																																					
<p>¿El CAE recibió las raciones y/o productos y dio su conformidad?</p>																																							
PRODUCTOS UTILIZADOS																																							
Productos utilizados en la preparación por el CAE:																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Producto utilizado</th> <th style="width: 15%;">Fecha de producción</th> <th style="width: 15%;">Fecha de vencimiento</th> <th style="width: 15%;">Lote</th> <th style="width: 25%;">Condiciones del contenedor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Condiciones del contenedor																																		
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:																																							



 PROGRAMA NACIONAL DE SUPERVISIÓN ESCOLAR	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD	PRT-019-PNAEQW-USME- FOR-003
Versión N° : 01		Pág. ... de ..
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):		



.....
Personal de la Unidad Territorial

.....
Representante del Sector Salud

.....
Director o Directora de la Institución Educativa

ANEXO N° 07

 <p>QaliWarma PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR</p>	Acta de Reunión de Sesiones del Comité DQR		PRT-019-PNAEQW-USME- FOR-004
	Versión N° : 01	Tipo de Reunión.....	Pág. ... de ..
Acta N°	Fecha:	Hora inicio:	
Lugar:			Hora final :

AGENDA

Ítem	Tema
1	
2	
3	
4	

INFORMACIÓN Y/O ACUERDOS

N°	Ítem agenda	Descripción	Responsable
1			
2			
3			
4			

Cargo	Participante	Firma
Presidenta/e		
Secretaria/o		
Miembro		
Miembro		

