

Santiago De Surco, 21 de Septiembre del 2020

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D001074-2020-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° D002325-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° D000435-2020-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, mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales del programa social, funciones específicas de las unidades que lo integran, así como los principales procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad;

Que, el literal k) del artículo 38 del Manual de Operaciones antes mencionado, señala como una de las funciones de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación: *“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;

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:13:22 -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: 21.09.2020 21:06:44 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
TOLENTINO AVALOS Jacinto
Alberto FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:06:44 -05:00

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000348-2019-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 PRT-044-PNAEQW-USME, Versión 1;

Que, con Memorando N° D001074-2020-MIDIS/PNAEQW-USME, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación propone la aprobación del “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento PRT-044-PNAEQW-USME, Versión 2, a fin de establecer las disposiciones para la atención de las quejas reportadas durante la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; indican que en el proyecto de documento normativo se ha considerado la casuística del año 2019, se ha actualizado la base normativa relacionada con el citado Protocolo, así como se han incorporado disposiciones generales para situaciones en estado de emergencia;

Que, mediante Memorando N° D002325-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización señala que el documento normativo propuesto optimiza la prestación del servicio alimentario brindado a las/los usuarias/os del Programa, puesto que coadyuva a la prevención y/o mitigación de las situaciones de riesgo, al establecer las pautas para una atención oportuna de las quejas reportadas a través de los canales de atención establecidos por el Programa. Asimismo, señalan que, en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, la propuesta de Protocolo cumple con los requisitos y formalidades establecidas en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, el mismo que se enmarca y es congruente con las funciones señaladas en el Manual de Operaciones, por lo que emite opinión favorable al citado proyecto;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000435-2020-MIDIS/PNAEQW-UAJ, señala que el “Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000212-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, (en adelante Manual del Proceso de Compras) para el Proceso de Compras 2021, establece disposiciones, lineamientos y procedimientos aplicables a los actos preparatorios, selección de proveedores y la correspondiente ejecución contractual. Con relación a la etapa de los actos preparatorios, el literal b) del sub-numeral 6.1, del numeral 6 del citado Manual del Proceso de Compras, establece que *“Las unidades orgánicas de la Sede Central revisan, y de ser el caso, actualizan los documentos técnicos y normativos (...) en el marco de sus funciones y competencias, de acuerdo al cronograma aprobado por la Dirección Ejecutiva”*, por lo que el proyecto de documento normativo presentado por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, se enmarca dentro de los actos preparatorios del Proceso de Compras 2021;

Que, en tal sentido, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que resulta legalmente viable el proyecto de “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento PRT-044-PNAEQW-USME, Versión 2, presentado por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el mismo que tiene como finalidad orientar las actividades para la recepción, atención y cierre de las quejas a fin de contemplar todo el proceso de su tratamiento, desde que se origina hasta culminar su atención, estableciendo así un procedimiento secuencial, para facilitar y agilizar su aplicación por parte del personal del Programa. Asimismo, el citado Protocolo no contraviene ni superpone ninguna disposición establecida en la normativa vigente del Programa y guarda

coherencia con lo previsto en la Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos, así como con lo dispuesto en el Manual del Proceso de Compras;

Con el visado de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, de 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 de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento PRT-044-PNAEQW-USME, Versión 2, que forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2021.

Artículo 2.- DISPONER que la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000348-2019-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 PRT-044-PNAEQW-USME, Versión 1, se mantendrá vigente hasta la finalización de la prestación del servicio alimentario 2020.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano hacer de conocimiento 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 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 PRT-044-PNAEQW-USME, Versión 2, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe) 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	02	35	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000264-2020-MIDIS/PNAEQW-DE	21 / 09 / 2020

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN 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> <p>Firma Digital PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> <p>Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 21.09.2020 21:49:07 -05:00</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. Firma</p> <p>Firma Digital PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> <p>Firmado digitalmente por TOLENTINO AVALOS Jacinto Alberto FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 21.09.2020 21:36:45 -05:00</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica. Firma</p> <p>Firma Digital PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA</p> <p>Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 21.09.2020 21:27:31 -05:00</p>
--	---	---

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.....	6
IX.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	7
X.	ANEXOS.....	11



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20650154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 21.09.2020 21:49:52 -05:00

I. Objetivo

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

II. Alcance

Es de cumplimiento obligatorio para todas/os las/los servidoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y las/los integrantes de 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°043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.5 Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.6 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.7 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.
- 3.8 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.9 Resolución Ministerial N°448-2020-MINSA, aprueba los Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- 3.10 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 atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.2 PRT-034-PNAEQW-USME, Protocolo para el manejo de productos no conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3 PRT-039-PNAEQW-USME, Protocolo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedoras/es del PNAEQW.
- 4.4 PRT-047-PNAEQW-USME, Protocolo sobre las medidas de prevención y protección en los procesos de supervisión y liberación en los establecimientos de los proveedores y en las supervisiones de la prestación del servicio alimentario ante el COVID-19.
- 4.5 PRT-017-PNAEQW-UOP, Protocolo para la conformación o actualización de los Comités de Alimentación Escolar de las instituciones educativas del ámbito de intervención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.6 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.



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:50:27 -05:00

- 4.7 PRT-040-PNAEQW-UOP, Protocolo para la planificación del menú escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.8 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.
- 4.9 PRT-046-PNAEQW-UOP, Protocolo para la gestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.10 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.
- 4.11 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

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

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, textura, forma y apariencia.

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.¹

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.



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065.hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:51:02 -05:00

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

6.4 Comité de Alimentación Escolar

Es un espacio de participación representativa, conformada por las/los miembros de la comunidad educativa, responsables de ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario en la IE.

6.5 Comunidad Educativa

Conjunto formado por el/la director/a, las/los docentes, las/los estudiantes y las/los padres de familia y el personal administrativo vinculado a la IE.

6.6 Estado de la Queja

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

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.²

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.²

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.³

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.²

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,



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:51:31 -05:00

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

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

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.

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.⁴

VII. Responsabilidades

Las/los jefas/es, así como las/los servidoras/es 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 establecidos por el PNAEQW, 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.

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 21.09.2020 21:51:53 -05:00

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

- 8.2 Para las quejas reportadas por problemas relacionados con los alimentos 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 sede central.
- 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 un informe final de cierre.
- 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 La/el EVDQR registra en el SIGO la queja recepcionada, a través de los diferentes canales de atención.
- 9.1.2 La/el EVDQR, de ser el caso, comunica a la/el CCT con copia a la/el JUT la queja reportada para que disponga las acciones inmediatas de acuerdo a la tipología.
- 9.1.3 La/el CTT, luego de tomar conocimiento de una queja, comunica a la/al jefa/e de la USME y a la/al EVDQR, vía telefónica.

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 a la queja presentada.
- 9.2.2 La/el CTT planifica 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.
- 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 La/s persona/s designadas por la/el CTT para la atención de la queja, emite/n, cada uno, un informe 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).
- 9.2.5 La/el EVDQR brinda asistencia técnica a la/el CTT, de manera permanente, durante la atención de la queja y realiza seguimiento y evaluación de las acciones que ejecuta el personal de la UT. Asimismo, actualiza el estado de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO.

9.3 Procedimiento para la Atención de Quejas:

Según el tipo de queja, se procede de acuerdo a lo siguiente:



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Víctor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:52:10 -05:00

9.3.1 Cuando la queja es por presunta afectación a la salud de las/los usuarias/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 los PPF y/o apoderada/o. Paralelamente el Comité de Alimentación Escolar comunica la situación de afectación a la salud al PNAEQW, a través de los diversos canales. Asimismo, el/la director/a de la IE suspende el uso y consumo de los alimentos involucrados como medida preventiva.
- b) La UT, cuando tome conocimiento sobre una presunta afectación a la salud, debe comunicar a la/al jefa/e de la USME, de forma inmediata, sobre dicha situación, a fin de garantizar que todos los niveles del sector estén informados y se tomen las acciones inmediatas que el caso amerite; además, debe elaborar la ayuda memoria respectiva, la cual debe ser actualizada permanentemente, de acuerdo a las acciones desarrolladas.
- c) 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.
- d) La/el JUT coordina con el Sector Salud para que priorice la atención de las/los usuarias/os afectadas/os, y la investigación.
- e) 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 realiza la comunicación por la USME a la autoridad competente (DIGESA o SENASA o SANIPES).

- f) 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.
- g) 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.
- h) 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, PPF y personas que participan del servicio alimentario.
- i) 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 en dos (02) IIEE aledañas donde se distribuyeron los mismos lotes de productos.
- j) 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, comedor y/o la/el SPA verifica las condiciones higiénico sanitarias en los



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 21.09.2020 21:52:27 -05:00

establecimientos del/de la proveedor/a realizando el muestreo y la evaluaci3n f3sico organol3ptica de los productos involucrados, seg3n el marco normativo.

- k) El personal designado por la/el JUT acompa1a y brinda apoyo a las autoridades que intervienen en la investigaci3n del caso e informa las acciones adoptadas, debidamente documentadas (actas, evidencias fotogr3ficas, entre otras).
- l) La/el JUT solicita al Sector Salud el informe m3dico, el resultado de la investigaci3n epidemiol3gica, as3 como, los resultados de la vigilancia sanitaria a la autoridad competente; asimismo, recaba documentos generados por otras autoridades intervinientes.
- m) La/el MGL realiza las acciones correspondientes para el restablecimiento del servicio alimentario en la IE, en los casos que se hubiere suspendido el servicio, asimismo, realiza visitas de seguimiento y brinda asistencia t3cnica sobre debilidades encontradas y lleva a cabo acciones de sensibilizaci3n para restablecer la confianza de la comunidad educativa en el servicio alimentario.
- n) La/el MGL, designado por la/el JUT, constata en las IIEE la reincorporaci3n de las/los usuarias/os que sufrieron la afectaci3n a la salud, preferentemente acompa1ado de la autoridad local.

9.3.2 Cuando la queja es por sustracci3n de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW

- a) La/el integrante del Comit3 de Alimentaci3n Escolar y/o PPF o autoridad local coordina con la PNP para la constataci3n y posterior denuncia policial y de no existir puesto policial cercano (zonas rurales) se realiza ante alguna autoridad local existente. De considerarse sospechoso alg3n/a integrante de la comunidad educativa, se consigna la informaci3n de los nombres, apellidos y relaci3n con la IE, en la denuncia presentada, adem3s de tomar registro fotogr3fico de las evidencias del hecho halladas en el lugar.
- b) La/el MGL designada/o realiza la constataci3n del hecho en la IE, se entrevista con la/el denunciante y recaba evidencias (documentos, fotograf3as y/o audiovisuales, entre otros) de primera fuente, hace el inventario de productos (detalladamente) y verifica si se interpuso la denuncia ante la autoridad correspondiente, dejando constancia de lo actuado seg3n Anexo N3 06.
- c) La/el MGL y/o la/el SPA, de no existir denuncia, informa a la/el JUT, quien en coordinaci3n con la/el abogada/o de la UT, pone en conocimiento a la UAJ y en coordinaci3n disponen la presentaci3n inmediata de la denuncia o las acciones que correspondan.
- d) La/el MGL, en coordinaci3n con la autoridad local e integrante del Comit3 de Alimentaci3n Escolar, determina el n3mero de d3as que se ver3 afectado el servicio alimentario, seg3n la planificaci3n del men3 escolar. Asimismo, en coordinaci3n con la/el especialista alimentario, determina las acciones para que se restablezca la prestaci3n del servicio alimentario, de corresponder.
- e) La/el JUT comunica los hechos a la UGEL y/o la DRE para las investigaciones y acciones seg3n su competencia.



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V3 B3
Fecha: 21.09.2020 21:53:30 -05:00

9.3.3 Cuando la queja es porque la cantidad de raciones o productos entregados en la IE no se encuentra acorde al n3mero de usuarias/os

La/el MGL asignada/o se constituye a la IE para constatar el hecho y ejecutar las acciones que correspondan, pudiendo ser estas:

- a) Informa a la/el CTT para la reducci3n correspondiente, en caso que el n3mero de usuarias/os atendidas/os por el PNAEQW sea mayor que el n3mero de alumnas/os matriculadas/os.
- b) Brinda asistencia t3cnica a las/los integrantes del Comit3 de Alimentaci3n Escolar, en caso que el n3mero de usuarias/os atendidas/os por el PNAEQW sea menor que el n3mero de alumnas/os matriculadas/os y recaba los documentos sustentatorios, a fin de que la UT ejecute las actividades de acuerdo al Procedimiento para la Actualizaci3n del Listado y Agrupamiento de Instituciones Educativas P3blicas en It3ms y establecer el periodo de atenci3n por entrega de alimentos para la prestaci3n del servicio alimentario del PNAEQW.
- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica sobre el hecho a la DRE/GRE o a la UGEL, para conocimiento.
- d) La/el CTT y/o la/el MGL realizan el seguimiento y coordinaciones necesarias respecto a la actualizaci3n de usuarias/os en la IE donde se present3 la queja.

9.3.4 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 Comit3 de Alimentaci3n Escolar, PPF y comunidad educativa las causas de la falta del servicio alimentario.
- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL y/o 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 DRE el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario.

9.3.5 Cuando la queja es por incumplimiento del proveedor/a

- a) La/el MGL asignada/o se constituye a la IE y hace la constataci3n del hecho, recaba evidencias, y realiza el inventario utilizando el formato de verificaci3n de almacenamiento de productos del Protocolo para la supervisi3n de la prestaci3n del servicio alimentario en instituciones educativas atendidas por el PNAEQW e informa a la/el CTT, adjuntando todas las evidencias y documentaci3n sustentatoria.
- b) La/el CTT informa los hechos a la/el JUT, quien deriva los informes a la/el SC para que efect3e las acciones que correspondan, en el marco de la ejecuci3n contractual.

9.3.6 Cuando la queja es por problemas sobre la gesti3n del Comit3 de Alimentaci3n Escolar

- a) La/el MGL asignada/o se constituye a la IE y hace la constataci3n del hecho, recaba evidencias e informa a la/el CTT, para las acciones que correspondan.



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 21:59:44 -05:00

- b) La/el MGL brinda asistencia t3cnica a la comunidad educativa, personal que interviene en la prestaci3n del servicio alimentario y al Comit3 de Alimentaci3n Escolar, seg3n las caracter3sticas de la queja. Asimismo, realiza el seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos por el Comit3 de Alimentaci3n Escolar.
- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL o 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 sustentada, seg3n Anexo N3 07, en un plazo no mayor a treinta (30) d3as calendario, contados desde que se presenta la queja ante el PNAEQW.
- 9.4.2 La/el JUT, en caso requiera un plazo mayor a lo establecido, solicita a la USME la ampliaci3n del plazo, adjuntando los documentos sustentatorios. Una vez evaluada la informaci3n, la USME emite respuesta sobre lo solicitado
- 9.4.3 La/el CTT, cuando la queja se encuentre en espera de acci3n administrativa, emite el informe final, en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de emitido el pronunciamiento pendiente.
- 9.4.4 La/el CTT, vencido los plazos, 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/al jefa/e de la USME, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas.
- 9.4.6 La/el EVDQR eval3a 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-m3dulo de quejas del SIGO, asign3ndole la subtipolog3a que corresponda de acuerdo al Anexo 3. En caso contrario, la/el jefa/e de la USME solicita a la/al JUT un informe complementario.
- 9.4.7 La USME comunica el incumplimiento reiterado en la emisi3n de los informes finales por la/el CTT y la/el JUT, al 3rgano correspondiente de la entidad, para que se establezcan las responsabilidades del caso.

X. Anexos

- Anexo N3 01 : Canales de Atenci3n.
- Anexo N3 02 : Clasificaci3n de la Tipolog3a Inicial de Quejas.
- Anexo N3 03 : Clasificaci3n de Tipolog3a Final de las Quejas.
- Anexo N3 04 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001, Formato de Ayuda Memoria.
- Anexo N3 05 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002, Ficha de Seguimiento a la Afectaci3n a la Salud.
- Anexo N3 06 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-003, Acta de Constataci3n.
- Anexo N3 07 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-004, Modelo de Informe.
- Anexo N3 08 : Cuadro de Control de Cambios



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20650154065 hard
Motivo: Doy V3 B3
Fecha: 21.09.2020 22:00:07 -05:00

**ANEXO N° 01:
CANALES DE ATENCIÓN**

Canales Institucionales	Canales No Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> - Línea Gratuita MIDIS: 0800 00000. - Atención a la Usuaría/o: <ul style="list-style-type: none"> • Telefónico 01-2019360 (ubicado en la dirección electrónica https://www.qaliwarma.gob.pe) • info@qw.gob.pe. (ubicado en la dirección electrónica https://www.qaliwarma.gob.pe) • Formulario de contacto. (Ubicado en la dirección electrónica http://www.qaliwarma.gob.pe/) • Atención Presencial. - Línea Gratuita PNAEQW: 0800 20 600. - Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEQW). Facebook y Twitter. - Libro de reclamaciones electrónico. - Mesa de Partes de Sede Central y de la UT. - Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prensa (Prensa escrita, prensa virtual, prensa televisiva, prensa radial, etc.) - Redes Sociales (Otros que no sean del perfil oficial del PNAEQW.) - Comunicación de actores sociales (DRE, UGEL, DIRESA, entre otros.)



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Víctor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:00:22 -05:00

**ANEXO N° 02:
CLASIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA INICIAL DE LAS QUEJAS**

TIPOLOGÍA INICIAL
1. Presunta Afectación a la salud*
2. Disconformidad con las características de los alimentos entregados*
3. Sustracción de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW
4. Cantidad de usuarias/os atendidos difieren del número de estudiantes en la IE
5. Falta de servicio
6. Incumplimiento del proveedor/a
7. Problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar
8. Otras

* 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: 21.09.2020 22:01:13 -05:00

**ANEXO N° 03:
CLASIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA 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. Cantidad de usuarias/os atendidos difieren del número de estudiantes en la IE	6.1. Disminución de usuarias/os en la IE.
	6.2. Incremento de usuarias/os en la IE.
7. Falta de servicio	7.1. Por ítem no adjudicado.
	7.2. Por resolución o nulidad de contrato o suspensión temporal de las actividades del proveedor.
	7.3. Por suspensión de liberación de productos por personal de PNAEQW.
	7.4. Por otras causas.
8. Incumplimiento del proveedor/a	8.1. Entrega de productos o raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o los liberados
	8.2. Retraso en la entrega de las raciones o productos, en relación a las fechas u horas de entrega programadas.
	8.3. Proveedor/a entrega raciones o productos en lugar distinto a la I.E.
	8.4. Entrega de raciones o productos es menor a la establecida en el contrato y/o la liberada por el PNAEQW.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20350154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 21.09.2020 22:01:35 -05:00

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL
	8.5. Falta de entrega de productos por el proveedor
9. Problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar	9.1. Uso inadecuado de los productos por los integrantes del Comité de Alimentación Escolar
	9.2. No se cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW
	9.3 Vencimiento de alimentos por la inadecuada gestión del Comité de Alimentación Escolar.
	9.4 Sobre stock de alimentos existentes en el almacén
	9.5 Inadecuadas prácticas de almacenamiento
	9.6 Inadecuadas Prácticas de Manipulación de alimentos
	9.7 Almacenamiento o preparación de alimentos fuera de la IE
	9.8 Cobro de cuotas
	9.9 Incumplimiento de la normatividad durante la gestión del servicio alimentario en estado de emergencia.
	9.10 Otras causas
10. Quejas no relacionadas al servicio alimentario	10.1. Accidentes ocurridos
	10.2. No relacionado al servicio alimentario
	10.3. 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 Víctor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:01:48 -05:00

ANEXO N° 05

 		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° 02	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 1 de 5	
Unidad Territorial:					
Persona responsable de la investigación y recolección de datos					
Nombre:					
Cargo:					
1. Notificación / conocimiento de Evento					
Fecha: / / Hora: AM/PM en que se conoció el evento					
Nombre de la persona que notifica:					
2. Datos de la Institución Educativa donde ocurrió el evento					
Nombre de la IE:				Código Modular:	
Nivel: Inicial ()		Primaria ()		Secundaria ()	
Turno: Mañana ()		Tarde ()			
Departamento:		Provincia:		Distrito:	
Centro Poblado:					
Total de usuarias/os de la IE:					
Total de usuarias/os que consumieron los alimentos:					
Total de usuarias/os que no consumieron los alimentos (aula o grupo no involucrado):					
3. Afectación a la salud					
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 usuarias/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 FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:02:20 -05:00

		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° 02	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 2 de 5	
Describir si existió consumo de otros alimentos (celebraciones especiales u otros eventos).					
Precisar si alguno de las/los usuarias/os afectadas/os recibió atención y/o tratamiento médico previo al evento.					
4. Referencia a un Establecimiento de Salud					
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:					
Medidas tomadas en el Establecimiento de Salud:					
Fecha, hora y condiciones de alta:					
Precisar si alguno de las/los usuarias/os afectados recibió atención y/o tratamiento médico previo al evento:					

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:02:51 -05:00

				<p>PRT-044-PNAEQW-USME- FOR-002</p>
<p>Versión N° 02</p>	<p align="center">FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD</p>			<p>Página 3 de 5</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: Alimento 1: Alimento 2: Alimento 3:</p>				
<p>¿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? (Describa esos alimentos, sus características y el lugar donde fueron obtenidos, en particular averigüe sobre la venta ambulatoria de alimentos en los alrededores de la IE, reuniones donde participaron los alumnos) Alimento 1: Alimento 2:</p>				
<p>RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS DE LA MODALIDAD RACIONES</p>				
<p>Desayuno:</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM de producción (SPA)</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM de la salida de la planta (SPA)</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM de llegada a la IE (IE)</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo (IE)</p>				
<p>Quien Brinda Información:</p>				
<p> </p>				
<p>RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA MODALIDAD DE LA MODALIDAD PRODUCTOS</p>				
<p>Desayuno:</p>				
<p>Almuerzo :</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM de la preparación</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM del servido</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM del distribución</p>				
<p>Fecha: / / Hora: AM/PM del consumo</p>				
<p>Quien Brinda Información;</p>				
<p>¿La persona que recepcionó las raciones y/o, productos ¿dio su conformidad?</p>				

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:03:10 -05:00

	PERÚ	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° 02	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 4 de 5	
PRODUCTOS UTILIZADOS-MODALIDAD PRODUCTOS					
Productos utilizados en la preparación por el Comité de Alimentación Escolar:					
Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Estado del/los productos	
<p>Detallar las condiciones de almacenamiento de los productos. (Si existe presencia de plagas y/o productos que puedan contaminar los alimentos (plaguicidas u otros)).</p>					
<p>Lugar y condiciones de preparación:</p>					
<p>Precisar la fuente de agua utilizada para la preparación de alimentos y las condiciones del almacenamiento del agua:</p>					
<p>Precisar si la fuente de agua utilizada es la usada frecuentemente:</p>					
<p>Para raciones y productos Describa, en forma breve, las condiciones en que los alimentos son distribuidos a las/los alumnas/os (características del local de entrega y consumo, utensilios utilizados, disponibilidad de agua potable, servicio de alcantarillado):</p>					

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 21.09.2020 22:03:26 -05:00

 PERÚ	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° 02	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 5 de 5
Observaciones:				

.....
Personal de la Unidad Territorial

.....
Representante del Sector Salud

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



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20650154065 hard
Motivo: Day V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:04:46 -05:00

ANEXO N° 07

 PERÚ	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° 02	MODELO DE INFORME			Página 1 de 2

INFORME N° ____ -20XX-MIDIS/PNAEQW-UT ____-(SIGLAS DEL CTT)

- 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.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:06:14 -05:00

 PERÚ 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° 02	MODELO DE INFORME		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.)

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.)



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Víctor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:07:13 -05:00

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
1	1-10	Modificaciones de todos los numerales por precisiones en el uso del lenguaje inclusivo.	Adecuar la estructura del documento normativo según lo establecido en el Lineamiento para el uso del Lenguaje Inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobada con código de documento normativo LIN-006-PNAEQW-UCI.
1	1	Objetivo Establecer las disposiciones para la atención de las quejas reportadas durante la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	Se mejoró la redacción en el objetivo del documento normativo.
1	2	Alcance Es de cumplimiento obligatorio para todas/os las/los servidoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y las/los integrantes de los Comités de Alimentación Escolar.	Se mejoró la redacción del documento normativo.
1	3	Base Normativa 3.3 Decreto Supremo N°043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 3.5 Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.	Se incorpora base normativa relacionada al protocolo. Además de precisar que las bases normativas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otra norma que la sustituya o reemplace, de ser el caso.
1	4	Documentos de referencia 4.4 PRT-047-PNAEQW-USME, Protocolo sobre las medidas de prevención y protección en los procesos de supervisión y liberación en los establecimientos de los proveedores y en las supervisiones de la prestación del servicio alimentario ante el COVID-19. 4.8 PRT-042-PNAEQW-UOP, Protocolo para el Fortalecimiento de Capacidades y Asistencia Técnica dirigida a los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. 4.9 PRT-046-PNAEQW-UOP, Protocolo para la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. 4.10 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.	Se incorpora documentos de referencia relacionada al proceso.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:07:30 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
1	5	<p>Abreviaturas y Siglas</p> <p>GRE : Gerencia Regional de Educación</p> <p>DIGESA : Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria.</p> <p>EVDQR :Especialista en Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos</p> <p>CGDAC : Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</p> <p>PNAEQW : Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</p> <p>PNP : Policía Nacional del Perú</p> <p>PPFF : Padres/Madres de Familia.</p> <p>SANIPES : Organismo Nacional de Sanidad Pesquera.</p> <p>SENASA : Servicio Nacional de Sanidad Agraria.</p> <p>UAJ : Unidad de Asesoría Jurídica</p> <p>UT : Unidad Territorial</p>	<p>Se incorpora abreviaturas o SIGLAS, utilizadas en el documento normativo.</p>
1	6	<p>Definición de Términos</p> <p>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, textura, forma y apariencia.</p> <p>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.</p> <p>6.4 Comité de Alimentación Escolar Es un espacio de participación representativa, conformada por las/los miembros de la comunidad educativa, responsables de ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario en la IE.</p> <p>6.5 Comunidad Educativa Conjunto formado por el/la director/a, las/los docentes, las/los estudiantes y las/los padres de familia y el personal administrativo vinculado a la IE.</p> <p>6.6 Estado de la Queja Situación en la que se encuentra registrada la queja, en el sub-módulo del SIGO correspondiente: a) 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. b) 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. c) 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.</p> <p>6.7 Enfermedad Transmitida por Alimentos</p>	<p>Se incorporan definiciones relacionadas al documento normativo.</p>

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550144065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:07:53 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>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.</p> <p>6.8 Evidencia Es un medio físico digital u de otra naturaleza que demuestra la existencia de un hecho o afirmación observable y verificable.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6.16 Subtipología</p>	

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:08:51 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>Es la sub clasificación de las tipologías de acuerdo a lo consignado en la Clasificación de las Quejas contenida en el Anexo N° 03.</p> <p>6.17 Sustracción Es la acción ilícita de extraer, apartar, hurtar o robar los bienes del lugar donde se encuentran.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
1	7	<p>Responsabilidades Las/los jefas/es, así como las/los servidoras/es 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.</p>	Se mejoró la redacción del documento normativo.
1	8	<p>Disposiciones Generales</p> <p>8.1 Las quejas son reportadas a través de los canales de atención establecidos por el PNAEQW, 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.</p> <p>8.2 En las quejas reportadas por problemas relacionados con los alimentos, 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 sede central.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Se mejoró redacción Se incorpora disposiciones para situaciones en estado de emergencia y atención de las quejas ingresadas por la CGDAC.



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:09:06 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
1	9	<p>9. Disposiciones Específicas</p> <p>9.1 Recepción y registro de la queja</p> <p>9.1.1 La/el EVDQR registra en el SIGO la queja recepcionada a través de los diferentes canales de atención.</p> <p>9.1.2 La/el EVDQR, de ser el caso, comunica a la/el CCT con copia a la/el JUT la queja reportada para que disponga las acciones inmediatas de acuerdo a la tipología.</p> <p>9.1.3 La/el CTT luego de tomar conocimiento de una queja, comunica a la/el jefa/e de USME y a la/el EVDQR, vía telefónica.</p>	<p>Se precisa las acciones realizadas durante la recepción y registro de la queja.</p>
1	9	<p>9. Disposiciones Específicas</p> <p>9.2 Atención de la queja</p> <p>9.2.1 La/el JUT, una vez conocido el caso, dispone las acciones necesarias a fin de dar atención a la queja presentada.</p> <p>9.2.2 La/el CTT planifica 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.</p> <p>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.</p> <p>9.2.4 La/s persona/s designadas por la/el CTT para la atención de la queja, emite/n cada uno, un informe 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).</p>	<p>Se precisa las acciones realizadas durante la atención de la queja.</p>
1	9	<p>9. Disposiciones Específicas</p> <p>9.3 Procedimiento para la Atención de Quejas:</p> <p>Según el tipo de queja, se procede de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>9.3.1 Cuando la queja es por presunta Afectación a la Salud de las/los usuarias/os</p> <p>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 los PPF y/o apoderado. Paralelamente el Comité de Alimentación Escolar comunica de la situación de afectación a la salud al PNAEQW a través de los diversos canales. Asimismo, el/la director/a suspende el uso y consumo de los alimentos involucrados como medida preventiva.</p> <p>b) 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 sobre dicha situación, a fin de garantizar que todos los niveles del sector estén informados y se tomen las acciones inmediatas que el caso amerite; además, debe elaborar la ayuda memoria respectiva, la cual debe ser</p>	<p>Se mejoró la redacción y se precisa el procedimiento realizado para la atención de la queja, durante una presunta afectación a la salud.</p>

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:09:22 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>actualizada permanentemente, de acuerdo a las acciones desarrolladas.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) La/el JUT coordina con el Sector Salud para que priorice la atención de las/los usuarias/os afectadas/os, y la investigación.</p> <p>e) 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 realiza la comunicación por la USME a la Autoridad competente (DIGESA o SENASA o SANIPES).</p> <p>f) 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.</p> <p>g) La/el MGL hace el seguimiento en los establecimientos de salud, para identificar nuevos casos o algún reingreso de las/los usuarias/os afectadas/os.</p> <p>h) 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 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 CAE, profesores, PPF y personas que participan del servicio alimentario.</p> <p>i) La/el SPA y/o la/el MGL autorizado 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 en dos (02) IIEE aledañas donde se distribuyeron los mismos lotes de productos.</p> <p>j) La/el SPA y/o la/el MGL autorizado por la/el CTT verifica las condiciones higiénico sanitarias en el almacén de la IE, ambientes de preparación, comedor y/o 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.</p>	

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por: SALAZAR
CONDOR Víctor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:10:06 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>k) 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 debidamente documentada (actas, evidencias fotográficas, entre otras) .</p> <p>l) La/el JUT solicita al Sector Salud, el informe médico, el resultado de la investigación epidemiológica, así como los resultados de la vigilancia sanitaria a la autoridad competente; asimismo, recaba documentos generados por otras autoridades intervinientes.</p> <p>m) La/el MGL realiza las acciones correspondientes para el restablecimiento del servicio alimentario en la IE en los casos que se hubiere suspendido el servicio, asimismo, realiza visitas de seguimiento y brinda asistencia técnica, sobre debilidades encontradas y lleva a cabo acciones de sensibilización para restablecer la confianza de la comunidad educativa en el servicio alimentario.</p> <p>n) La/el JUT designa a la/el MGL que constata en las IIEE la reincorporación de las/los usuarias/os que sufrieron la afectación a la salud preferentemente acompañado de la autoridad local.</p> <p>9.3.2 Cuando la queja es por sustracción de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW</p> <p>a) La/el integrante Comité de Alimentación Escolar y/o PPF o autoridad local debe:</p> <p>Coordinar con la PNP para la constatación y posterior denuncia policial y de no existir puesto policial cercano (zonas rurales) se realiza ante alguna autoridad local existente.</p> <p>De considerarse sospechoso algún integrante de la comunidad educativa, se consignará la información de los nombres apellidos y relación con la IE, en la denuncia presentada, además de tomar registro fotográfico de las evidencias del hecho halladas en el lugar.</p> <p>b) La/el MGL designada/o realiza la constatación del hecho en la IE, se entrevista con la/el denunciante y recaba evidencias (documentos, fotografías y/o audiovisuales, entre otros) de primera fuente, hace el inventario de productos (detalladamente) y verifica si se interpuso denuncia ante la autoridad correspondiente, dejando constancia de lo actuado según Anexo N° 06.</p> <p>c) La/el MGL, la/el SPA, de no existir denuncia, informa a la/el JUT, quien en coordinación con la/el abogada/o de la UT pone en conocimiento a la UAJ y en</p>	<p>Se ha concordado el texto a la denominación de la tipología y se detallan las acciones a realizar.</p>

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hab
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:10:24 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>coordinación disponen la presentación inmediata de la denuncia o las acciones que correspondan.</p> <p>d) La/el MGL en coordinación con la autoridad local e integrante del Comité de Alimentación Escolar determina el número de días que se verá afectado el servicio alimentario, según la planificación del menú escolar. Asimismo, en coordinación con la/el especialista alimentario determina las acciones para que se restablezca la prestación del servicio alimentario, de corresponder.</p> <p>9.3.3 Cuando la queja es por cantidad de raciones o productos entregados en la IE no acorde al número de usuarias/os, se procede de la siguiente manera: La/el MGL asignado se constituye a la IE para constatar el hecho y ejecutar las acciones que correspondan, pudiendo ser estas:</p> <p>a) Informa a la/el CTT para la reducción correspondiente, en caso que el número de usuarias/os atendidas/os por el PNAEQW sea mayor que el número de alumnos matriculados</p> <p>b) Brinda asistencia técnica a las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, en caso que el número de usuarias/os atendidos por el PNAEQW sea menor que el número de alumnos matriculados y recaba los documentos sustentatorios a fin de que la UT ejecute las actividades de acuerdo al 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 PNAEQW.</p> <p>c) La/el JUT mediante oficio comunica sobre el hecho a la DRE /GRE o a la UGEL, para conocimiento.</p> <p>d) La/el CTT y/o la/el MGL realizan el seguimiento y coordinaciones necesarias respecto a la actualización de usuarias/os en la IE donde se presentó la queja.</p> <p>9.3.4 Cuando la queja es por falta del servicio alimentario en la IE</p> <p>a) La/el MGL asignado, se constituye a la IE para constatar la falta del servicio alimentario</p> <p>b) La/el MGL, informa a los integrantes del comité de Alimentación Escolar, PFFF, y comunidad educativa las causas de la falta del servicio alimentario.</p> <p>c) La/el JUT mediante oficio comunica a la UGEL y/o DRE las causas de la falta del servicio alimentario.</p>	<p>Se homogenizó con el protocolo para la veeduría y atención de alertas en el proceso de compras y la prestación del servicio alimentario del PNAEQW.</p> <p>Se mejoró redacción y se realizó precisiones.</p>

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:10:41 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>d) La/el JUT, cuando se constate que la falta de servicio sea superada comunica, mediante oficio a la UGEL y/o DRE el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario</p> <p>9.3.5 Cuando la queja es por incumplimiento del proveedor,</p> <p>a) La/el MGL asignado, se constituye a la IE y hace la constatación del hecho, recaba evidencias, y realiza el inventario utilizando el formato de verificación de almacenamiento del 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.</p> <p>b) La/el CTT informa los hechos a la/el JUT, quien deriva los informes a la/el SC para las acciones que correspondan en el marco de la ejecución contractual.</p> <p>9.3.6 Cuando la queja es por problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar</p> <p>b) La/el MGL brinda asistencia técnica a la comunidad educativa, personal que interviene en la prestación del servicio alimentario 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.</p> <p>c) La/el JUT mediante oficio comunica a la UGEL o DRE/GRE el hecho.</p>	<p>Se realizó precisiones respecto a las acciones que debe realizar el SC.</p> <p>Se mejoró la redacción</p>
1	9	<p>9. Disposiciones Específicas</p> <p>9.4 Cierre de la queja</p> <p>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 que se presenta la queja ante el PNAEQW.</p> <p>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</p> <p>9.4.3 La/el CTT, cuando la queja se encuentre en espera de acción administrativa, emite informe final en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de emitido el pronunciamiento pendiente.</p> <p>9.4.4 La/el CTT vencido los plazos, emite obligatoriamente en un plazo de 24 horas el informe final para el cierre de la queja, bajo responsabilidad.</p> <p>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 3. En caso contrario,</p>	<p>Se mejoró la redacción del presente documento normativo</p>

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
23550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 21.09.2020 22:11:00 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		la/el Jefa/e de la USME solicita a la/el JUT un informe complementario. 9.4.7 El incumplimiento reiterado en la emisión 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.	
1	10	ANEXOS ANEXO N° 02: Clasificación de la Tipología Inicial de Quejas. ANEXO N° 03: Clasificación de la 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	Se incorporó la tipología inicial y tipología final. Se incorporó código al modelo de informe.
1	10	ANEXO N° 02 : CLASIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA INICIAL DE LAS QUEJAS	Se clasifico 08 tipologías iniciales
1	10	ANEXO N° 03: CLASIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA FINAL DE LAS QUEJAS	Se clasifico 10 tipologías finales.
1	10	ANEXO N° 05 : FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD	Se ordenó la secuencia y se separó modalidad raciones de modalidad productos.
1	10	ANEXO N° 07 : MODELO DE INFORME	Se incorporó número de queja.



Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.09.2020 22:11:20 -05:00