

Santiago De Surco, 23 de Septiembre del 2022

**RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000365-2022-MIDIS/PNAEQW-DE**



# Resolución de Dirección Ejecutiva

## VISTOS:

El Memorando N° D001167-2022-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° D002676-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000578-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

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

Que, según el literal k) del artículo 38 del “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación tiene como una de sus funciones: *“Proponer documentos normativos elaborados y/o actualizados por sus coordinaciones, orientado a los procesos a su cargo”*;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba la “Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la cual establece disposiciones para la formulación, modificación y aprobación de los documentos técnicos normativos que requieren los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para garantizar el desarrollo de sus procesos;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000237-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME – Versión N° 03;

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación mediante Memorando N° D001167-2022-MIDIS/PNAEQW-USME la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación emite el Informe N° D000407-2022-MIDIS/PNAEQW-USME-CSM, de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, con el que propone el “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 11:43:21 -05:00



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 11:41:23 -05:00



Firmado digitalmente por RAMIREZ  
GARRO Jose Aurelio FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 11:40:59 -05:00



código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME – Versión N° 04, el mismo que ha sido elaborado en el marco de los actos preparatorios del Proceso de Compras Electrónico 2023;

Que, mediante Memorando N° D002676-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, opina que resulta procedente la aprobación del documento normativo “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME – Versión N° 04, toda vez que este cumple con lo establecido en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000578-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que es legalmente viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que aprueba el “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME - Versión N° 04, que incorpora mejoras en sus disposiciones que permitirán una adecuada y oportuna atención de las quejas presentadas durante la prestación del servicio alimentario; además, no contraviene ni se superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

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

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** el “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME - Versión N° 04, que forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras Electrónico 2023.

**Artículo 2.- DISPONER** que la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000237-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME - Versión N° 03, se mantenga vigente hasta la culminación de la etapa de ejecución contractual del Proceso de Compras Electrónico 2022.

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

**Artículo 4.- DISPONER** que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y del “Protocolo para la Atención, Seguimiento y Cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-044-PNAEQW-USME - Versión N° 04, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.gob.pe/qaliwarma](http://www.gob.pe/qaliwarma)) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

**PROTOCOLO**

Código de documento normativo	Versión N°	Total de páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT-044-PNAEQW-USME	04	44	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000365-2022-MIDIS/PNAEQW-DE	23 / 09 / 2022

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

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefa/e de la Unidad de Supervisión,  
Monitoreo y Evaluación.  
Firma



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23.09.2022 09:46:32 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento,  
Presupuesto y Modernización.  
Firma



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por VERA DIAZ  
Edgar Alejandro FAU 20550154065  
hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23.09.2022 11:14:52 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica.  
Firma



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por RAMIREZ  
GARRO Jose Aurelio FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23.09.2022 11:26:39 -05:00

## 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.....	12



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 23.09.2022 09:46:53 -05:00

## I. Objetivo

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

## II. Alcance

El presente documento es de cumplimiento obligatorio por todas/os las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el/la director/a de la IE y las/los integrantes del Comités de Alimentación Escolar.

## III. Base Normativa

- 3.1 Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.2 Decreto Legislativo N° 1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.3 Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.4 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.5 Resolución Ministerial N° 222-2009/MINSA, que aprueba la Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano.
- 3.6 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.7 Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 321-MINSA/DGIESP-2021, Directiva Administrativa que establece las Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2
- 3.8 Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU, Disposiciones para la prestación del servicio educativo para el año escolar 2022 en instituciones y programas educativos de la educación básica, ubicadas en los ámbitos urbano y rural.
- 3.9 Resolución Vice Ministerial N° 083-2019-MINEDU, que aprueba la Norma para la Cogestión del Servicio Alimentario implementado con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados Públicos de la Educación Básica.

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

## IV. Documentos de Referencia

- 4.1 PRT-002-PNAEQW-USME, Protocolo para la supervisión de la prestación del servicio alimentario en las instituciones educativas públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.2 PRT-017-PNAEQW-UOP, Protocolo para la conformación o actualización de los Comités de Alimentación Escolar de las instituciones educativas públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3 PRT-034-PNAEQW-USME, Protocolo para el manejo de productos no conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.4 PRT-039-PNAEQW-USME, Protocolo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.5 PRT-040-PNAEQW-UOP, Protocolo para la planificación del menú escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:47:03 -05:00

- 4.6 PRT-042-PNAEQW-UOP, Protocolo para el fortalecimiento de capacidades a los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.7 PRT-046-PNAEQW-UOP, Protocolo para la prestación del servicio alimentario por los actores vinculados a las instituciones educativas públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.8 PRT-047-PNAEQW-USME, Protocolo sobre las medidas de prevención y protección ante el Covid-19 en los procesos de supervisión y liberación en los establecimientos de las/los proveedores y en la supervisión de la prestación del servicio alimentario.
- 4.9 PRT-049-PNAEQW-USME, Protocolo de promoción de la participación social, veeduría y atención de alertas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.10 PRO-030-PNAEQW-UOP, Procedimiento para la actualización del listado y agrupamiento de instituciones educativas públicas en items y establecer el periodo de atención por entrega de alimentos para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.11 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.
- 4.12 PLA-002-2022-PNAEQW-URH, Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

## V. Abreviaturas y Siglas

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

## VI. Definición de Términos



### Asistencia Técnica

Actividad de asesoría y/o acompañamiento para la transferencia de conocimientos, prácticas o tecnologías, destinada a fortalecer las capacidades del equipo técnico del PNAEQW, y de los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario, la cual permita contribuir a la mejora del desempeño en la gestión y el logro de resultados. La asistencia técnica se desarrolla de forma presencial y no presencial a través de diferentes modalidades, medios y herramientas.

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:47:14 -05:00

## 6.2 Canales de Atención

Medios o puntos de acceso a través de los cuales el PNAEQW toma conocimiento de las quejas.

## 6.3 Comité de Alimentación Escolar

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

## 6.4 Comunidad Educativa

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

## 6.5 Estado de la Queja

Situación en la que se encuentra una queja, de acuerdo a su registro en el sub-módulo de Quejas del SIGO. Son tres los estados:

- a) **En investigación:** Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para su atención o se encuentra pendiente la emisión del informe final.
- b) **En espera de acción administrativa:** Cuando la UT se encuentra en espera de la intervención y/o pronunciamiento de autoridades, organizaciones, instituciones, u otros actores externos a la UT, lo que impide continuar con la atención de la queja o con la emisión del informe final.
- 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.

## 6.6 Evidencia

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

## 6.7 Productos No Conformes

Todo aquel alimento o insumo que no cumple con algún requisito establecido en las Especificaciones Técnicas de Alimentos del PNAEQW.

### a) Productos no Conformes relacionados a Aspectos de Inocuidad e Idoneidad:

Es un lote de materia prima y/o insumo y/o producto terminado considerado no inocuo y no idóneo en consecuencia declarado no apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente, y aquellos alimentos que presenten defectos críticos, por lo que no pueden ser utilizados y/o liberados y/o distribuidos y/o consumidos.

### b) Productos no Conformes relacionados a Aspectos de Calidad:

Es un lote de alimento que no cumplen con las condiciones establecidas (cualidades o atributos) por los clientes, sin embargo, no afectan la inocuidad e idoneidad es decir aquellos alimentos que presentan defectos mayores y menores.

## 6.8 Proveedor/a

Persona natural o jurídica o consorcio, con contrato suscrito que presta el servicio alimentario al PNAEQW, de manera directa o en consorcio.

## 6.9 Quejas

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

## 6.10 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 exista 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.

#### 6.11 Subtipología

Sub clasificación de la tipología final asignada a la queja.

#### 6.12 Sustracción

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

#### 6.13 Tipología

Clasificación que se le asigna a la queja en el SIGO:

##### a) Tipología Inicial

Clasificación que se le asigna a la queja para registrarla en el SIGO considerando el hecho reportado, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N° 02 del presente documento.

##### b) Tipología Final

Clasificación que se le asigna a la queja para el cierre en el SIGO, considerando las conclusiones del informe final emitido por la UT, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N° 03 del presente documento

#### 6.14 Vigilancia Sanitaria

Observaciones y mediciones de parámetros de control sanitario, sistemáticos y continuos que realiza la autoridad competente a fin de prevenir, identificar y/o eliminar peligros y riesgos a lo largo de toda la cadena alimentaria.<sup>1</sup>

### VII. Responsabilidades

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

### VIII. Disposiciones Generales

8.1 Las quejas son reportadas a través de los canales de atención por las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, la comunidad educativa o por quien tome conocimiento de los hechos, según el Anexo N° 01.

8.2 Las/los servidoras/ civiles de las unidades orgánicas del PNAEQW que tomen conocimiento por cualquier medio, de la existencia de una queja, comunican de manera inmediata a la/al jefa/e de la USME para su atención conforme a lo dispuesto en el presente documento normativo.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:48:21 -05:00

<sup>1</sup> Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1062 "Ley de Inocuidad de los Alimentos".



- 8.3 Las unidades territoriales son responsables de la atención, seguimiento y remisión a la USME del informe final relacionado a la queja reportada en su ámbito territorial, para el cierre de la misma en el SIGO.
- 8.4 Para la atención de la queja se emplean los formatos establecidos en el presente protocolo, según corresponda.
- 8.5 En los casos de las quejas presentadas por las/los ciudadanas/os que se relacionan al servicio alimentario, derivadas a la UT a través de la CGDAC, deben ser comunicadas de manera inmediata a la/al EVDQR con copia a la/al jefa/e de la USME, a fin de proceder con su atención conforme a las disposiciones establecidas en el presente documento normativo, sin perjuicio de dar respuesta a la CGDAC dentro de los plazos establecidos.
- 8.6 Excepcionalmente, en situación de emergencia o fuerza mayor que imposibilite el desplazamiento para la atención o seguimiento de la queja, las acciones dispuestas se realizan de forma remota, empleando los formatos establecidos en el presente protocolo e indicando en los mismos la modalidad no presencial de la acción. Asimismo, deben adjuntarse las evidencias que sustentan la actuación y los resultados las acciones ejecutadas.

## IX. Disposiciones Específicas

### 9.1 Recepción y Registro de la Queja

- 9.1.1. La/el EVDQR, cuando la USME toma conocimiento de la queja, comunica de forma inmediata a la UT correspondiente, y procede a su registro en el SIGO asignándole una tipología inicial de acuerdo al contenido del hecho reportado, según el Anexo N° 02.
- 9.1.2. La/el CTT, cuando la UT toma conocimiento de la queja, comunica el caso de manera inmediata a la/al jefa/e de la USME y a la/al JUT para la ejecución de las acciones correspondientes.
- 9.1.3. La/el CTT verifica el estado de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO.

### 9.2 Atención de la Queja

- 9.2.1 La/el JUT, una vez tomado conocimiento de la queja, dispone las acciones necesarias para su atención
- 9.2.2 La/el CTT planifica, dirige y coordina con el equipo de la UT para ejecutar lo dispuesto por la/el JUT, y asigna al personal (SPA, MGL, u otro) que llevará a cabo las acciones.
- 9.2.3 La/el CTT comunica a la/al EVDQR de manera permanente toda la 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 y debe contener como mínimo: las acciones dispuestas y el personal asignado, las acciones que se encuentren en curso con los resultados obtenidos de corresponder y las acciones que se encuentren pendientes indicando el tiempo estimado para su realización.
- 9.2.4 Las personas designadas por la/el CTT para la atención de la queja, registran la información recabada durante las acciones en los formatos establecidos en el presente documento, según corresponda (Anexo N° 05 y Anexo N° 06). Al término de sus acciones, emiten cada uno un informe dirigido a la/al JUT con copia a la/al CTT, según el Anexo N° 07, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles en zonas urbanas o 5 (cinco) días hábiles en zonas rurales. En casos excepcionales



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065.hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:48:34 -05:00

debidamente motivados y comunicados a la/al EVDQR por la/el CTT, pueden extenderse razonablemente estos plazos.

Para los casos de queja por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados, el plazo para la emisión del informe es de 24 horas de conformidad con lo establecido en el “Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

- 9.2.5 La/el EVDQR brinda asistencia técnica a la/al CTT y al personal asignado para la atención de la queja, en caso sea necesario, de manera permanente. Asimismo, realiza el seguimiento y la evaluación de las acciones que ejecuta el personal de la UT.

### 9.3 Procedimiento para la Atención de Quejas

#### 9.3.1 Cuando la queja es por presunta afectación a la salud

- 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 dicha acción a los PPF y/o apoderadas/os. Asimismo, suspende el uso y consumo de los alimentos involucrados como medida preventiva.

Paralelamente el Comité de Alimentación Escolar comunica la situación de afectación a la salud al PNAEQW.

- b) El/la directora/a de la IE, en caso las/los usuarias/os presuntamente afectadas/os se encuentren fuera de la IE, coordina su traslado al establecimiento de salud más cercano, comunicando simultáneamente las acciones realizadas al PNAEQW para las acciones correspondientes.
- 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 epidemiológica.
- e) 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/todas sean dados/as de alta. La información recabada se consigna en el Anexo N° 05 del presente documento.
- f) La/el MGL realiza el seguimiento a los establecimientos de salud de la zona, para identificar nuevos casos o algún reingreso de las/los usuarias/os afectadas/os.
- g) 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; recoge la información de los hechos acontecidos, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar, profesores, PPF y/o apoderada/o, y personas que participan del servicio alimentario, empleando los Anexos N° 05 y N° 06.
- h) La/el SPA y/o la/el MGL, autorizada(s)/o(s) por la/el CTT, evalúa(n) 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 Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, en la IE involucrada y como mínimo en dos (02) IIEE aledañas donde se distribuyeron los mismos lotes de



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:48:50 -05:00

productos. Asimismo, según lo dispuesto en el “Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, en caso de realizarse la evaluación y obtener como resultado NO CONFORME, la/el especialista en supervisión brinda la asistencia técnica y seguimiento.

- i) La/el SPA y/o la/el MGL, autorizada(s)/o(s) por la/el CTT, verifica(n) las condiciones higiénico sanitarias en el almacén de la IE, ambientes de preparación y comedor. La/el SPA verifica las condiciones higiénico sanitarias en los establecimientos del/de la proveedor/a, realizando el muestreo y la evaluación físico organoléptica de los productos involucrados, según el marco normativo.
- j) La/el JUT solicita la vigilancia sanitaria y la aptitud del producto a la autoridad competente de acuerdo a lo establecido en el “Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”. Cuando las autoridades sanitarias no cuenten con sedes descentralizadas y/o desconcentradas, se solicita, a través de la USME, la vigilancia sanitaria y la aptitud del producto a la autoridad competente (DIGESA, SENASA o SANIPES).
- 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 adjuntando la evidencia correspondiente (actas, tomas fotográficas, declaraciones juradas, entre otras).
- l) La/el JUT solicita al sector salud el informe médico y/o el resultado de la investigación epidemiológica; a la autoridad sanitaria competente los resultados de la vigilancia sanitaria; y a otras autoridades intervinientes los documentos que resulten de su actuación.
- m) La/el MGL, acompañada/o de la/del especialista educativo y especialista alimentario de la UT de ser posible, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar y a la comunidad educativa, para el restablecimiento de la confianza en el servicio alimentario, y para su reinicio en caso se hubiera suspendido.
- n) La/el MGL realiza visitas de seguimiento y brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar y a la comunidad educativa, sobre las debilidades encontradas en la IE y lleva a cabo las acciones de sensibilización que sean necesarias.
- o) La/el MGL constata en las IIEE la reincorporación de las/los usuarias/os que sufrieron la afectación a la salud, preferentemente acompañada/o de la autoridad local.

### 9.3.2 Cuando la queja es por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados

Se procede conforme a lo dispuesto en el numeral 9.2 del Protocolo para el manejo de los Productos No conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en el caso de realizarse la evaluación y obtener como resultado NO CONFORME, la/el especialista en supervisión brinda la asistencia técnica y seguimiento.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:49:12 -05:00

**9.3.3 Cuando la queja es por presunta sustracción de los productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW**

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

De considerarse sospechoso algún/a integrante de la comunidad educativa, en la denuncia presentada se consigna la información de los nombres, apellidos y su relación con la IE.

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

**9.3.4 Cuando la queja es por presunta falta del servicio**

- a) La/el CTT verifica previamente si la falta de servicio en la IE se debe a un ítem no adjudicado, resolución o nulidad de contrato, suspensión temporal de actividades del/de la proveedor/a, o suspensión de liberación de productos por personal del PNAEQW.
- b) La/el MGL, de constatar que el hecho responde a alguno de los casos indicados en el numeral a), se constituye a la IE para informar a las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, PPF y/o apoderada/o, y a la comunidad educativa mediante la asistencia técnica correspondiente, las causas de la falta del servicio alimentario y las acciones que se encuentra realizando la UT para el inicio o restablecimiento del servicio alimentario.
- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL y/o la DRE/GRE las causas de la falta del servicio alimentario, y las acciones que se encuentra realizando la UT para el inicio o restablecimiento del servicio alimentario.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:49:23 -05:00

- d) La/el JUT, una vez constatado que la falta de servicio ha sido superada, comunica, mediante oficio, a la UGEL y/o la DRE/GRE el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario y dispone la constatación de la entrega de alimentos en la IE.

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

- a) La/el MGL designada/o se constituye a la IE y hace la constatación del hecho, recaba evidencias, realiza el inventario utilizando el formato de verificación de almacenamiento de productos del “Protocolo para la supervisión de la prestación del servicio alimentario en instituciones educativas públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” e informa el hecho a la/al CTT, adjuntando todas las evidencias y documentación sustentatoria; asimismo, realiza el cruce de información con el acta de entrega y recepción de alimentos y los padrones de entrega de alimentos, de haber iniciado la distribución correspondiente.

De detectar incumplimiento por parte del/de la proveedor/a, realiza la verificación aleatoria como mínimo en 02 IIEE donde el/la proveedor/a realizó la distribución de los alimentos.

- b) La/el CTT informa los hechos a la/al JUT, quien deriva los informes a la/al SC para que efectúe las acciones que correspondan, en el marco de la ejecución contractual.

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

- a) La/el MGL designada/o se constituye a la IE, y hace la constatación del hecho, recaba evidencias e informa a la/al CTT, para las acciones que correspondan.
- b) La/el MGL brinda asistencia técnica a la comunidad educativa, al personal que interviene en la prestación del servicio alimentario y al Comité de Alimentación Escolar, según las características de la queja, sobre las disposiciones establecidas por el PNAEQW para la correcta gestión del servicio alimentario. Asimismo, realiza el seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos por el Comité de Alimentación Escolar, para superar las observaciones formuladas a su gestión y dar cumplimiento a las disposiciones establecidas, de ser el caso.

- c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL o la DRE/GRE el hecho.

### 9.4 Cierre de la queja

- 9.4.1 La/el CTT emite el informe final por cada queja presentada conforme al Anexo N° 07, debidamente sustentado, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación registrada en el SIGO.
- 9.4.2 La/el JUT solicita a la USME la ampliación del plazo indicado en el numeral 9.4.1, cuando del resultado de las acciones llevadas a cabo considere indispensable la realización de otras para el esclarecimiento de los hechos, adjuntando a su solicitud la información y documentación sustentatoria respectiva. Una vez evaluada la información, la USME emite respuesta de lo solicitado, y en caso de ser concedida la ampliación, dicho plazo ampliatorio es registrado en el SIGO.
- 9.4.3 La/el CTT, en caso la queja se encuentre en espera de acción administrativa, emite el informe final en un plazo de 2 días hábiles de tomar conocimiento formal de la emisión del pronunciamiento pendiente.



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 23.09.2022 09:49:32 -05:00

- 9.4.4 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 un (01) día hábil.
- 9.4.5 La/el EVDQR evalúa el informe remitido por la/el JUT. En caso de haberse llevado a cabo las acciones dispuestas para su tipología y contar con el sustento establecido se realiza el cierre de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO, asignándole la tipología y subtipología final que corresponda de acuerdo al Anexo N° 03. En caso contrario, la/el jefa/e de la USME solicita a la/al JUT un informe complementario concediéndole un plazo que se registra en el SIGO.
- 9.4.6 El incumplimiento reiterado en la emisión y remisión de los informes finales por parte de la/del CTT y JUT, se comunica al órgano correspondiente de la entidad, para que se establezcan las responsabilidades del caso.

## X. Anexos

- Anexo N° 01 : Canales de Atención.  
Anexo N° 02 : Clasificación de Tipología Inicial de las Quejas.  
Anexo N° 03 : Clasificación de Tipología y Subtipología 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 de Presunta 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



Firmado digitalmente por: SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:49:42 -05:00

**ANEXO N° 01  
CANALES DE ATENCIÓN**

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

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



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20350154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:50:02 -05:00

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

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

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



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:50:12 -05:00



**ANEXO N° 03  
CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA 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 productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW	5.1. Presuntamente cometido por un integrante de la comunidad educativa.
	5.2. Presuntamente cometido por terceros.
	5.3. Presuntamente cometido por integrantes del Comité de Alimentación Escolar.
6 Falta de servicio	6.1. Por ítem no adjudicado.
	6.2. Por resolución o nulidad de contrato o suspensión temporal de las actividades del proveedor.
	6.3. Por suspensión de liberación de productos por personal de PNAEQW.
	6.4. Por otras causas.
7. Incumplimiento del/ de la proveedor/a	7.1. Entrega de productos o raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o los liberados
	7.2. Retraso en la entrega de las raciones o productos, en relación a las fechas u horas de entrega programadas.
	7.3. Proveedor entrega raciones o productos en lugar distinto a la I.E.
	7.4. Entrega de raciones o productos es menor a la establecida en el contrato y/o la liberada por el PNAEQW.
	7.5. Falta de entrega de productos por el proveedor
	8.1. Uso inadecuado de los productos por los integrantes del Comité de Alimentación Escolar



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B Fecha: 23.09.2022 09:50:22 -05:00

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL
8. Problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar	8.2. No se cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW
	8.3. Vencimiento de alimentos por la inadecuada gestión del Comité de Alimentación Escolar.
	8.4. Sobre stock de alimentos existentes en el almacén
	8.5. Inadecuadas prácticas de almacenamiento
	8.6. Inadecuadas Prácticas de Manipulación de alimentos
	8.7. Almacenamiento o preparación de alimentos fuera de la IE
	8.8. Cobro de cuotas
	8.9. Incumplimiento de la normatividad durante la gestión del servicio alimentario en estado de emergencia.
	8.10. Otras causas
	9. Quejas no relacionadas al servicio alimentario
9.2. No relacionado al servicio alimentario	
9.3. Otras causas	

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



**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:50:31 -05:00

ANEXO N° 04

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001</b>
Versión N° 04		<b>AYUDA MEMORIA</b>			Página 1 de 1

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

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




**Acciones y resultados:**

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

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
 20550154065 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 23.09.2022 09:50:43 -05:00

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


ANEXO N° 05

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002</b>
Versión N° 04	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>			Página 1 de 5	
<b>Unidad Territorial:</b>					
<b>Persona responsable de la investigación y recolección de datos</b>					
Nombre:					
Cargo:					
<b>1. Notificación / conocimiento de Evento</b>					
Fecha: / / Hora: AM/PM en que se conoció el evento					
Nombre de la persona que notifica:					
<b>2. Datos de la Institución Educativa donde ocurrió el evento</b>					
Nombre de la IE:				Código Modular:	
Nivel: Inicial ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Turno: Mañana ( ) Tarde ( )					
Departamento:		Provincia:		Distrito:	
Centro Poblado:					
Total de 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):					
<b>3. Afectación a la salud</b>					
Fecha: / / Hora: AM/PM de preparación de los alimentos.(solo modalidad productos)					
Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo de los alimentos.					
Fecha: / / Hora: AM/PM aproximada de inicio de los primeros síntomas.					
Número de usuarias/os afectados:					
De 3 a 5 años:		De 6 a 13 años:		De 13 a más:	
Masculino :			Femenino:		
Detallar los alimentos consumidos previos a la ración involucrada:					
Síntomas Principales:					
Breve descripción de los hechos:					







Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Ddyv-B Fecha: 23.09.2022 09:50:58 -05:00



 <b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002</b>
Versión N° 04	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>			Página 3 de 5
<b>5. Alimentos sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud</b>				
Describa las características de los alimentos que se consideran sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud:				
Alimento 1:				
Alimento 2:				
Alimento 3:				
<b>¿Las/los usuarias/os afectadas/os consumieron otros alimentos, no proporcionados por el PNAEQW, que pudieran ser consideradas/os sospechosas/os de la afectación a la salud?</b> (Describa esos alimentos, sus características y el lugar donde fueron obtenidos, en particular averigüe sobre la venta ambulatoria de alimentos en los alrededores de la IE, reuniones donde participaron los alumnos)				
Alimento 1:				
Alimento 2:				
<b>RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS: MODALIDAD RACIONES</b>				
<b>RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA DE LOS HECHOS: MODALIDAD PRODUCTOS</b>				





Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:51:24 -05:00

				<p><b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002</b></p>																																			
<p>Versión N° 04</p>	<p><b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b></p>			<p>Página 4 de 5</p>																																			
<p align="center"><b>PRODUCTOS UTILIZADOS-MODALIDAD PRODUCTOS</b></p>																																							
<p align="center">Productos utilizados en la preparación por el Comité de Alimentación Escolar o en el hogar de la/del usuaria/o:</p>																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto utilizado</th> <th>Fecha de producción</th> <th>Fecha de vencimiento</th> <th>Lote</th> <th>Estado del/los productos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Estado del/los productos																																		
Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Estado del/los productos																																			
<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><b>Para raciones y productos</b>                  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>																																							



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 23.09.2022 09:51:38 -05:00

 <b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002</b>
Versión N° 04	<b>FICHA DE SEGUIMIENTO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD</b>			Página 5 de 5
<b>Observaciones:</b>				

**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20650154065 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 23.09.2022 09:52:02 -05:00

.....  
Personal de la Unidad Territorial

.....  
Representante del Sector Salud

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

.....  
Madre o padre de familia  
(en caso de consumo en el hogar)



ANEXO N° 06


	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR- 003</b>
Versión N° 04	<b>ACTA DE CONSTATACIÓN</b>			Página 1 de 2	
Siendo las.....horas del día..... de.....del año.....en las instalaciones de la IE....., código modular N° ..... ubicada en el centro poblado ..... del distrito de ..... provincia de ..... modalidad de atención ..... proveedor/a ..... Ítem..... UT .....					
<b>Por parte del PNAEQW:</b>					
<input type="checkbox"/> Monitor/a de gestión local: .....					
<input type="checkbox"/> Supervisor/a de plantas y almacenes.....					
<input type="checkbox"/> Otro especialista del PNAEQW: .....					
<b>Por parte del Comité de Alimentación Escolar:</b>					
<input type="checkbox"/> Presidenta/e del <b>Comité de Alimentación Escolar:</b> .....					
<input type="checkbox"/> Secretaria/o del <b>Comité de Alimentación Escolar:</b> .....					
<input type="checkbox"/> La/el Vocal del <b>Comité de Alimentación Escolar:</b> .....					
<input type="checkbox"/> Otro: .....					
<b>Representante de la autoridad local/distrital/provincial y/o actores y/o representantes de la autoridad sanitaria u otros que intervengan en el caso:</b> ..... ..... .....					
<b>Describir el motivo de la Queja:</b> ..... ..... .....					



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:52:14 -05:00



ANEXO N° 07

 <b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-004</b>
Versión N° 04	<b>MODELO DE INFORME</b>			Página 1 de 2

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

- A** : \_\_\_\_\_  
Jefa/e de la Unidad Territorial \_\_\_\_\_
- Asunto** : Informar las acciones realizadas para la atención de la queja suscitada en la IIEE N° \_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ ” (Nombre de la IIEE), \_\_\_\_ (consignar la fecha del evento), Nro Queja del SIGO (\_\_\_\_) situada en el distrito \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_, departamento \_\_\_\_\_.
- Referencia** : a) \_\_\_\_\_ (Memorando, oficio, carta, correo electrónico u otro documento por el cual se toma conocimiento de la queja.)  
b) \_\_\_\_\_ (Informes de las/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**

**(Señalar todos los hechos o documentos relacionados al caso)**

Consignar el canal a través del cual se tomó conocimiento de la queja y 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 propalada 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 los documentos normativos vigentes empleados para la atención de la queja)**

*Ejm: Protocolo para la atención, seguimiento y cierre de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, etc.)*



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:52:48 -05:00

 <b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	<b>PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-004</b>
Versión N° 04	<b>MODELO DE INFORME</b>			Página 2 de 2

### III. OBJETO

(Precisar la finalidad del informe)

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

### IV. ANÁLISIS:

(Considerar la información relevante en 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 de que la queja se vuelva a presentar, detallar las acciones y/o resultados pendientes de remitir por las autoridades intervinientes, de ser el caso.)

4.4. Evaluar las probables responsabilidades técnicas, administrativas, y operativas que se derivan de la queja.



5. El análisis final se realiza teniendo como insumo los informes del personal de la UT designado para la atención de la queja, considerando los resultados de las acciones llevadas a cabo, para determinar la comisión o no del hecho reportado como queja y sus causas. Las evidencias (actas, fotografías, etc) deben ser comprendidas como anexos del informe.

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:53:07 -05:00

### V. CONCLUSIONES

5.1. \_\_\_\_\_ (Puntualizar de manera sucinta lo que se concluye y debe derivarse del análisis)

### VI. RECOMENDACIONES

6.1. \_\_\_\_\_ (a partir de las conclusiones arribadas, formular recomendaciones tendientes a mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar.)

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

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

Atentamente;

ANEXO N° 08  
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
3	II	<p><b>II. Alcance</b></p> <p>El presente documento es de cumplimiento obligatorio por todas/os las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el/la director/a de la IE y las/los integrantes del Comités de Alimentación Escolar.</p>	Se estandarizó considerando los involucrados en el punto de responsabilidades.
3	III	<p><b>III. Base Normativa</b></p> <p>3.7 Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 321-MINSA/DGIESP-2021, Directiva Administrativa que establece las Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.</p> <p>3.9 Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU, Disposiciones para la prestación del servicio educativo para el año escolar 2022 en instituciones y programas educativos de la educación básica, ubicadas en los ámbitos urbano y rural.</p>	Se actualizó la resolución ministerial del numeral 3.7 y se agregó la resolución ministerial del 3.9.
3	IV	<p><b>IV. Documentos de referencia</b></p> <p>4.11 PLA-002-2022-PNAEQW-URH, Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</p>	Se actualizó con el documento vigente.
3	V	<p><b>V. Abreviaturas y Siglas</b></p> <p>MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p>	Se incorporó la abreviatura y sigla utilizada en el documento normativo.
3	V	<p><b>V. Abreviaturas y Siglas</b></p> <p>CSM: Coordinación de Supervisión y Monitoreo ETA: Enfermedad Transmitida por Alimentos</p>	Se retiró la abreviatura y sigla por no ser utilizada en el documento normativo.
3	VI	<p><b>VI. Definición de Términos</b></p> <p><b>6.1 Asistencia Técnica</b></p>	Se incorporó la definición de asistencia técnica contenida en el Protocolo



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:53:24 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>Actividad de asesoría y/o acompañamiento para la transferencia de conocimientos, prácticas o tecnologías, destinada a fortalecer las capacidades del equipo técnico del PNAEQW, y de los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario, la cual permita contribuir a la mejora del desempeño en la gestión y el logro de resultados. La asistencia técnica se desarrolla de forma presencial y no presencial a través de diferentes modalidades, medios y herramientas.</p> <p><b>6.8 Proveedor/a</b>                      Persona natural o jurídica o consorcio, con contrato suscrito que presta el servicio alimentario al PNAEQW, de manera directa o en consorcio</p>	<p>para la conformación o actualización de los CAE de las instituciones educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la definición de proveedor/a del Manual del Proceso de Compras, aprobados.</p>
3	VI	<p><b>VI. Definición de Términos</b>                      Se retiraron las definiciones de Calidad Alimentaria, Calidad Sanitaria, Enfermedad Transmitida por Alimentos, Fuentes de Verificación, Infecciones Alimentarias, Inocuidad de Alimentos e Intoxicaciones Alimentarias.</p>	<p>Se retiraron las definiciones de términos por no ser utilizadas en el documento normativo.</p>
3	VI	<p><b>VI. Definición de Términos</b></p> <p><b>6.2 Canales de Atención</b>                      Medios o puntos de acceso a través de los cuales el PNAEQW toma conocimiento de las quejas.</p> <p><b>6.3 Estado de la Queja</b>                      Situación en la que se encuentra una queja, de acuerdo a su registro en el sub-módulo de Quejas del SIGO. Son tres los estados:</p> <p>a) <b>En investigación:</b> Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para su atención o se encuentra pendiente la emisión del informe final.</p> <p>b) <b>En espera de acción administrativa:</b> Cuando la UT se encuentra en espera de la intervención y/o pronunciamiento de</p>	<p>Se mejoró y precisó la redacción del documento normativo.</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 205501154065 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 23.09.2022 09:53:42 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>autoridades, organizaciones, e instituciones, u otros actores externos a la UT, que impide continuar con la atención de la queja o con la emisión del informe final.</p> <p><b>c) Cerrado:</b> 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><b>6.5 Evidencia</b> Medio físico digital o de otra naturaleza que demuestra la existencia de un hecho o afirmación observable y verificable.</p> <p><b>6.9 Quejas</b> Manifestaciones de insatisfacción o disconformidad, sobre las cualidades del servicio alimentario brindado por el PNAEQW y/o sobre la gestión de las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar en las IIEE, reportadas por integrantes de la comunidad educativa o por terceros</p> <p><b>6.11 Subtipología</b> Sub clasificación de la tipología final asignadas a la queja.</p> <p><b>6.12 Sustracción</b> Acción ilícita de extraer, apartar, hurtar o robar los bienes del lugar donde se encuentran.</p> <p><b>6.13 Tipología</b> Clasificación que se le asigna a la queja en el SIGO:</p> <p><b>a) Tipología Inicial</b> Clasificación que se le asigna a la queja para registrarla en el SIGO considerando el hecho reportado, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N° 02 del presente documento.</p> <p><b>b) Tipología Final</b> <b>Clasificación que se le asigna a la queja para el cierre en el</b></p>	



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDO R, Victor Carlos FAU 20550194065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 23.09.2022 09:54:51 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<b>SIGO, considerando las conclusiones del informe final emitido por la UT, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N° 03 del presente documento.</b>	
3	VI	<p><b>VI. Definición de Términos</b></p> <p><b>6.6 Productos No Conformes</b>                      Todo aquel alimento o insumo que no cumple con algún requisito establecido en las Especificaciones Técnicas de Alimentos del PNAEQW.</p> <p>a) <b>Productos no Conformes Relacionados a Aspectos de Inocuidad e idoneidad:</b>                      Es un lote de materia prima y/o insumo y/o producto terminado considerado no inocuo y no idóneo en consecuencia declarado no apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente, y aquellos alimentos que presenten defectos críticos, por lo que no pueden ser utilizados y/o liberados y/o distribuidos y/o consumidos.</p> <p>b) <b>Productos no Conformes Relacionados a Aspectos de Calidad:</b>                      Es un lote de alimento que no cumple con las condiciones establecidas (cualidades o atributos) por los clientes, sin embargo, no afectan la inocuidad e idoneidad es decir aquellos alimentos que presentan defectos mayores y menores.</p> <p><b>6.10 Situación de Emergencia</b>                      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</p>	<p>Se actualizó la definición de productos no conformes de acuerdo a lo definido en el “Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” y la definición de situación de emergencia del Manual del Proceso de Compras, aprobados.</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 23.09.2022 09:55:01 -05:00



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>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 exista 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>	
3	VII	<p><b>VII. Responsabilidades</b></p> <p>Los servidores civiles bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, el/la director/a de la IE y las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente documento normativo.</p>	<p>Se estandarizó las responsabilidades de acuerdo al alcance del documento normativo.</p>
3	VIII	<p><b>VIII. Disposiciones Generales</b></p> <p>8.2 El personal de las unidades orgánicas y unidades territoriales del PNAEQW bajo cualquier modalidad de contratación que tome conocimiento por cualquier medio, de la existencia de una queja, comunica de manera inmediata a la /el Jefa/e de la USME para su atención conforme a lo dispuesto en el presente documento normativo.</p> <p>8.3 Las unidades territoriales son responsables de la atención,</p>	<p>Se eliminó el numeral 8.2 por que se ha incorporado en las disposiciones específicas en el punto 9.3.2 Cuando la queja es por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados y se incluyeron los acápites 8.2 y 8.3 en el documento normativo para precisar las acciones que se deben realizar en forma general en la atención de quejas.</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:55:12 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		seguimiento y remisión del Informe final a la USME del PNAEQW para el cierre en el SIGO, de las quejas reportadas en su ámbito territorial.	
3	VIII	<p><b>VII. Disposiciones Generales</b></p> <p>8.5 Si del contenido de las hojas de reclamación u otro documento presentado por las/los ciudadanas/os derivado por la CGDAC, la UT evidencia que se trata de una queja relacionada al servicio alimentario, comunica de manera inmediata a la/el EVDQR con copia a la/el Jefa/e de la USME y procede a su atención conforme a las disposiciones establecidas en el presente documento normativo, sin perjuicio de dar respuesta a la CGDAC dentro de los plazos establecidos.</p> <p>8.6 Excepcionalmente, en situación es de emergencia o fuerza mayor que imposibilite el desplazamiento para la atención o seguimiento de la queja, las acciones dispuestas se realizan de forma remota, empleando los formatos a que se refiere el numeral 8.4 con indicación de la modalidad no presencial de la acción y se adjuntan las evidencias que sustenten la actuación y los resultados que de estas acciones se deriven.</p>	Se reemplazó el numeral 8.4 por el 8.5 donde se realizó precisiones y mejoró la redacción. En el numeral 8.6 que anteriormente era el punto 8.5 se mejoró la redacción
3	IX	<p><b>IX. Disposiciones Específicas</b></p> <p><b>9.1 Recepción y Registro de la Queja</b></p> <p>9.1.1 Cuando la USME tome conocimiento de una queja, la/el EVDQR comunica de forma inmediata a la UT correspondiente, y procede a su registro en el SIGO asignándole una tipología inicial de acuerdo al contenido del hecho reportado, según el Anexo N° 02.</p> <p>9.1.2 Cuando la UT tome conocimiento de una queja,</p>	Se eliminó el numeral 9.1.1 y se mejoró la redacción en los numerales 9.1.2 y 9.1.3 para precisar el flujo de ingreso y comunicación de la queja.



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.09.2022 09:55:21 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		la/el CTT comunica el caso de manera inmediata a la/el Jefa/e de la USME y a la/el JUT.	
3	IX	<p><b>IX. Disposiciones Específicas</b></p> <p><b>9.2 Atención de la Queja</b></p> <p>9.2.1 La/el JUT, una vez tomado conocimiento de la queja, dispone las acciones necesarias para su atención</p> <p>9.2.3 La/el CTT comunica a la/el EVDQR de manera permanente toda la 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 y debe contener como mínimo: las acciones dispuestas y el personal asignado, las acciones que se encuentren en curso con los resultados obtenidos de corresponder y las acciones que se encuentren pendientes indicando el tiempo estimado para su realización.</p> <p>9.2.4 Las personas designadas por la/el CTT para la atención de la queja, registran la información recabada durante las acciones en los formatos establecidos en el presente documento, según corresponda (Anexo N° 05 y Anexo N° 06). Al término de sus acciones, emiten cada uno un informe dirigido a la/el JUT con copia a la/el CTT, según Anexo N° 07, al término de sus acciones, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles en zonas urbanas o 5 (cinco) días hábiles en zonas rurales. En</p>	<p>Se mejoró la redacción del documento y se realizó precisiones. En el numeral 9.2.4 se realizó el cambio de los plazos de horas por días hábiles y se precisó el plazo para la emisión del informe en casos que la queja es por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados, de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional Alimentación Escolar Qali Warma".</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Víctor Carlos FAU  
 20550154065 hard  
 Motivo: Doy V B°  
 Fecha: 23.09.2022 09:55:30 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>casos excepcionales debidamente motivados y comunicados a la/el EVDQR por la/el CTT, podrá extenderse razonablemente estos plazos. Para los casos de queja por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados, el plazo para la emisión del informe es de 24 horas de conformidad con lo establecido en el Protocolo para el manejo de productos no conformes del PNAEQW</p> <p>9.2.5 La/el EVDQR brinda asistencia técnica a la/el CTT y al personal asignado para la atención de la queja, en caso sea necesario, de manera permanente. Realiza el seguimiento y la evaluación de las acciones que ejecuta el personal de la UT.</p>	
2	IX	<p><b>IX. Disposiciones Específicas</b></p> <p><b>9.3 Procedimiento para la Atención de Quejas</b></p> <p><b>9.3.1 Cuando la queja es por presunta Afectación a la Salud</b></p> <p>b) Si las/los usuarias/os presuntamente afectadas/os se encuentran fuera de la IE, el/la directora/a de la IE coordina su traslado al establecimiento de salud más cercano, comunicando simultáneamente al PNAEQW para las acciones correspondientes.</p> <p>e) La/el JUT y/o quien haga sus veces y el personal designado, se constituyen</p>	<p>En el acápite 9.3.1.: Se eliminó en el título de las/los usuarias/os para homogenizar lo indicado en el Anexo N° 02.</p> <p>Se eliminó el literal c) por estar dicha indicación en disposiciones generales.</p> <p>Se mejoró la redacción de los literales b), j), k), m) y n) que ahora son b), g), h), l) y m).</p> <p>Se eliminó el literal f) y se redactó el literal j).</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550164065.hard  
 Motivo: Day V B  
 Fecha: 23.09.2022 09:55:39 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>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/todas sean dados/as de alta. La información recabada se consigna en el Anexo N° 05 del presente documento.</p> <p>g) 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; recoge la información de los hechos acontecidos, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar, profesores, PFFF y/o apoderada/o, y personas que participan del servicio alimentario, empleando los Anexos N° 05 y 06.</p> <p>h) La/el SPA y/o la/el MGL, autorizada/o por la/el CTT, evalúa los productos materia de la queja, según lo dispuesto en el Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de proveedoras/es del PNAEQW, en la IE involucrada y como mínimo en dos (02) IIEE aledañas donde se distribuyeron los mismos lotes de productos, así como de acuerdo a lo dispuesto en el Protocolo para el Manejo de Productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en el caso de realizarse la evaluación y obtener como resultado</p>	



Firmado digitalmente por: SALAZAR CONDOR, Victor Carlos FAU  
 20550154055 hard  
 Motivo: Dot V° B°  
 Fecha: 23.09.2022 09:55:49 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>NO CONFORME, la/el especialista en supervisión brinda la asistencia técnica y seguimiento.</p> <p>j) La/el JUT solicita la vigilancia sanitaria y la aptitud del producto a la autoridad competente de acuerdo a lo establecido en el protocolo para el manejo de productos no conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Cuando las autoridades sanitarias no cuenten con sedes descentralizadas y/o desconcentradas, se comunica a través de la USME, a la autoridad competente (DIGESA, SENASA o SANIPES).</p> <p>l) La/el JUT solicita al sector salud el informe médico y/o el resultado de la investigación epidemiológica; a la autoridad sanitaria competente los resultados de la vigilancia sanitaria; y a otras autoridades intervinientes los documentos que resulten de su actuación.</p> <p>m) La/el MGL, acompañada/o del especialista educativo y alimentario de la UT de ser posible, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar y a la comunidad educativa, para el restablecimiento de la confianza en el servicio alimentario, y para su reinicio en caso se hubiera suspendido.</p> <p>n) La/el MGL realiza visitas de seguimiento y brinda</p>	



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR, Victor Carlos FAU 20550154065 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 23.09.2022 09:55:58 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar y a la comunidad educativa, sobre debilidades encontradas en la IE y lleva a cabo las acciones de sensibilización que sean necesarias.</p> <p><b>9.3.2 Cuando la queja es por presunta desconformidad en las características de los alimentos entregados.</b></p> <p>Se procede conforme a lo dispuesto en el numeral 9.2 del Protocolo para el manejo de los Productos No conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en el caso de realizarse la evaluación y obtener como resultado NO CONFORME, la/el especialista en supervisión brinda la asistencia técnica y seguimiento.</p> <p><b>9.3.3 Cuando la queja es por presunta sustracción de los productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW</b></p> <p>a) La/el integrante del Comité de Alimentación Escolar y/o PPFF y/o apoderada/o que toma conocimiento de los hechos coordina con la PNP para su constatación. El Comité de Alimentación Escolar presenta la denuncia ante la autoridad policial o fiscal adjuntando las evidencias fotográficas que pudiera recoger, y de no existir puesto policial cercano (zonas rurales) se realiza ante alguna autoridad local existente (agente municipal, teniente gobernador/a, presidente/a de rondas campesinas,</p>	<p>Se incorporó en el procedimiento para la atención de las quejas la tipología inicial 2 "Presunta desconformidad en las características de los alimentos entregados".</p> <p>En el numeral 9.3.2., que ahora es 9.3.3, se alinea el nombre de acuerdo a la tipología inicial detallado en el Anexo N° 02.</p> <p>Se mejoró la redacción de los literales a), c), d) y e).</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154465 hand Motivo: Dcy V° B° Fecha: 23/09/2022 09:56:08 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>Juez/a de Paz u otro/a), comunicando inmediatamente al PNAEQW.</p> <p>De considerarse sospechoso algún integrante de la comunidad educativa, en la denuncia presentada, se consigna la información de los nombres, apellidos y de su relación con la IE.</p> <p>c) La/el MGL, de no existir denuncia, brinda asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar para su presentación inmediata. De existir renuencia a interponer la denuncia, la/el MGL informa a la/el JUT, quien en coordinación con la/el abogada/o de la UT de haberlo, pone en conocimiento a la UAJ y dispone la presentación inmediata de la denuncia y la realización de las acciones que correspondan.</p> <p>d) La/el MGL y el/la especialista alimentario/a con los integrantes del Comité de Alimentación Escolar y la participación de alguna autoridad local de ser posible, determinan la afectación al servicio alimentario y brindan la asistencia técnica para su restablecimiento, de corresponder.</p> <p>e) La/el JUT comunica mediante oficio los hechos a la UGEL y/o la DRE/GRE para las investigaciones y acciones según su competencia.</p>	



**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doc Vº Bº  
Fecha: 23.09.2022 09:56:19 -05:00



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
3	IX	<p><b>IX. Disposiciones Específicas</b></p> <p><b>9.3.4 Cuando la queja es por presunta falta del servicio</b></p> <p>a) La/el CTT verifica previamente si la falta de servicio en la IE se debe a un ítem no adjudicado, resolución o nulidad de contrato, suspensión temporal de actividades del proveedor, o suspensión de liberación de productos por personal del PNAEQW.</p> <p>b) De constatarse que el hecho responde a alguno de los casos indicados en el numeral a), La/el MGL se constituye a la IE para informar a las/los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, PPF y/o apoderada/o, y a la comunidad educativa mediante la asistencia técnica correspondiente, las causas de la falta del servicio alimentario y las acciones que se encuentra realizando la UT para el inicio o restablecimiento del servicio alimentario.</p> <p>c) La/el JUT, mediante oficio, comunica a la UGEL y/o la DRE/GRE las causas de la falta del servicio alimentario, y las acciones que se encuentra realizando la UT para el inicio o restablecimiento del servicio alimentario.</p> <p>d) La/el JUT, cuando se constate que la falta de servicio sea superada, comunica, mediante oficio, a la UGEL y/o la DRE/GRE el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario y dispone la constatación de la entrega de alimentos en la IE.</p>	<p>El numeral 9.3.3., que ahora es el 9.3.4, se alineó al nombre de acuerdo a la tipología inicial detallado en el Anexo N° 02.</p> <p>Se eliminó el literal a) y fue reemplazado por una nueva redacción. Se mejoró la redacción de los literales b), c) y d).</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
 20550154064.hard  
 Motivo: Doy Vº Bº  
 Fecha: 23.09.2022 09:56:29 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p><b>9.3.5 Cuando la queja es por presunto incumplimiento del/de la proveedor/a</b></p> <p>a) La/el MGL asignada/o se constituye a la IE y hace la constatación del hecho, recaba evidencias, realiza el inventario utilizando el formato de verificación de almacenamiento de productos del Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas Públicas atendidas por el PNAEQW e informa a la/el CTT, adjuntando todas las evidencias y documentación sustentatoria, así como; realiza el cruce de información con el acta de entrega y recepción de alimentos y los padrones de entrega de alimentos, de haber iniciado la distribución correspondiente.</p> <p>De detectar incumplimiento por parte del/ de la proveedor/a, el MGL debe realizar la verificación aleatoria como mínimo en 02 IIEE donde el/la proveedor/a realizó la distribución de los alimentos.</p> <p><b>9.3.6 Cuando la queja es por presuntos problemas sobre la gestión del Comité de Alimentación Escolar</b></p> <p>b) La/el MGL brinda asistencia técnica a la comunidad educativa, al personal que interviene en la prestación del servicio alimentario y al Comité de Alimentación Escolar, según las características de la queja, sobre las disposiciones establecidas por el PNAEQW para la correcta gestión del</p>	<p>El acápite 9.3.4., que ahora es 9.3.5, se alineó al nombre de acuerdo a la tipología inicial detallado en el Anexo N° 02.</p> <p>Se mejoró la redacción del literal a).</p> <p>El numeral 9.3.5., que ahora es 9.3.6, se alineó al nombre de acuerdo a la tipología inicial detallado en el Anexo N° 02.</p> <p>Se mejoró la redacción del literal b).</p>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		servicio alimentario. Asimismo, realiza el seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos por el Comité de Alimentación Escolar, para superar las observaciones formuladas a su gestión y dar cumplimiento a las disposiciones establecidas, de ser el caso.	
3	IX	<p><b>IX. Disposiciones Específicas</b></p> <p><b>9.4 Cierre de la queja</b></p> <p>9.4.1 La/el CTT emite el informe final por cada queja presentada conforme al Anexo N° 07, debidamente sustentado, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación registrada en el SIGO.</p> <p>9.4.2 La/el JUT, solicita a la USME la ampliación del plazo indicado en el numeral 9.4.1, cuando del resultado de las acciones llevadas a cabo considere indispensable la realización de otras para el esclarecimiento de los hechos, adjuntando a su solicitud la información y documentación sustentatoria respectiva. Una vez evaluada la información, la USME emitirá respuesta sobre lo solicitado, y en caso de ser concedido, dicho plazo ampliatorio será registrado en el SIGO.</p> <p>9.4.3 Cuando la queja se encuentre en espera de acción administrativa, la/el CTT, emite informe final, en un plazo de 2 días hábiles de tomar conocimiento formal de la</p>	<p>Se mejoró la redacción y se efectuó precisiones de los plazos para la emisión de los informes en los numerales 9.4.1, 9.4.2, 9.4.3., 9.4.5 ahora 9.4.4 y 9.4.6 ahora 9.4.5.</p> <p>Se eliminó el numeral 9.4.4 ya que determinó el plazo en el numeral 9.4.1</p>



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU  
 20650154065 hard  
 Motivo: Doy Vº Bº  
 Fecha: 23.09.2022 10:10:31 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p>emisión del pronunciamiento pendiente.</p> <p>9.4.4 La/el JUT hace suyo el informe final emitido por la/el CTT, y lo remite a la/el jefa/e de la USME, en un plazo no mayor de un (01) día hábil.</p> <p>9.4.5 La/el EVDQR evalúa el informe remitido por la/el JUT. En caso de haberse llevado a cabo las acciones dispuestas para su tipología y contar con el sustento establecido se realiza el cierre de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO, asignándole la tipología y subtipología final que corresponda de acuerdo al Anexo N° 03. En caso contrario, la/el jefa/e de la USME solicita a la/al JUT un informe complementario concediéndole un plazo que se registra en el SIGO.</p>	
3	X	<p><b>X. Anexos</b></p> <p>Anexo N° 03 : Clasificación de Tipología y Subtipología Final de las Quejas.</p> <p>Anexo N° 05 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002, Ficha de Seguimiento de presunta Afectación a la Salud.</p>	Se realizó la precisión en el anexo N° 03 que contiene las subtipologías y se alineó el nombre del anexo N° 05, con lo señalado en el referido anexo.
3	Anexo N° 02	<p><b>Tipología Inicial</b></p> <p>1. Presunto incumplimiento del/de la proveedor/a</p>	Se redactó de forma inclusiva el termino proveedor.
3	Anexo N° 03	<p><b>CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGIA Y SUBTIPOLOGIA FINAL DE LAS QUEJAS Tipología Final</b></p>	Se precisó en el anexo N° 03 que contiene las subtipologías y se alineó el



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 23.09.2022 10:10:45 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		5. Sustracción de productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW 7. Incumplimiento del/ de la proveedor/a	nombre de las tipologías finales 5 y 7, en concordancia con el Anexo N° 02.
3	Anexo N° 04	<b>8.- Acciones y resultados:</b>	Se corrigió la numeración
3	Anexo N° 05	<b>Ficha de Seguimiento de presunta Afectación a la Salud</b>  <b>4. Referencia a un Establecimiento de Salud</b>  aproximada de salida de la Institución Educativa/Hogar de la /del usuaria/o  <b>5. Alimentos sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud</b> Productos utilizados en la preparación por el Comité de Alimentación Escolar o en el hogar de la/ del usuaria/o:  ..... Madre o padre de familia (en caso de consumo en el hogar)	Se hicieron precisiones para cuando la presunta afectación es durante el consumo en el hogar de la/del usuaria/o.  Se añadió la firma del padre o madre de familia en caso sea el consumo en el hogar
3	Anexo N° 07	<b>Modelo de informe</b>  <b>I. ANTECEDENTES</b> <b>(Señalar todos los hechos o documentos relacionados al caso)</b> Consignar el canal a través del cual se tomó conocimiento de la queja y detallar brevemente los hechos.  <b>II. BASE NORMATIVA</b> <b>(Consignar los documentos normativos vigentes empleados para la atención de la queja)</b>  <i>Ejm: Protocolo para la Atención, seguimiento y cierre de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Protocolo para el Manejo de productos No Conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, etc.)</i>  <b>III. OBJETO</b> <b>(Precisar la finalidad del informe)</b>	Se realizaron precisiones en los puntos I, II, III, IV y VI para la emisión del informe por parte de las/los especialistas que atienden la queja y el informe de la/del CTT.  Se eliminó el numeral 5.1 del punto V. Conclusiones, tomando en consideración que la/el EVDQR realiza el cierre de la queja y define la tipología y subtipología final.



Firmado digitalmente por SALAZAR CONDOR Victor Carlos FAU 20550154065 hard Motivo: Dcy V° B° Fecha: 23/09/2022 10:10:56 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		<p><b>IV. ANÁLISIS:</b>  <b>(Considerar la información relevante en la evaluación y análisis para el cierre del caso)</b></p> <p>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.  <u>Cada tema y/o hallazgo</u> relacionado a la queja, debe ser atendido.</p> <p>4.3(Precisar las acciones a implementar, a fin de mitigar el riesgo de que la queja se vuelva a presentar, detallar las acciones y/o resultados pendientes de remitir por las autoridades intervinientes, de ser el caso.)</p> <p>4.4Evaluar las probables responsabilidades técnicas, administrativas, y operativas que se derivan de la queja.</p> <p>4.5 El análisis final se realiza teniendo como insumo los informes del personal de la UT designado para la atención de la queja, considerando los resultados de las acciones llevadas a cabo, para determinar la comisión o no del hecho reportado como queja y sus causas. Las evidencias (actas, fotografías, etc) deben ser comprendidas como anexos del informe.</p> <p><b>VI. RECOMENDACIONES</b></p> <p>6.1.(partir de las conclusiones arribadas, formular recomendaciones tendientes a mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar.)</p>	



Firmado digitalmente por SALAZAR  
 CONDOR Victor Carlos FAU  
 20550154065 hard  
 Motivo: Day V° B°  
 Fecha: 23.09.2022 10:11:03 -05:00