REPÚBLICA DEL PERÚ

Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 401 -2018-MIDIS/PNAEQW

Lima, 08 NOV. 2018

VISTOS:

El Memorando N° 1396-2018-MIDIS/PNAEQW-USME, de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° 3435-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° 914-2018-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, y sus modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante, PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante, el MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario a las y los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, el literal k) del artículo 38, del Manual de Operaciones del PNAEQW, aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS establece que la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación tiene, entre otras 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° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprueba la "Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW", mediante la cual se establecen disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo las Unidades orgánicas del PNAEQW;

Que, mediante Memorando N° 1396-2018-MIDIS/PNAEQW-USME, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación presenta el proyecto de documento normativo denominado "Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compra y la Gestión del Servicio Alimentario del PNAEQW", versión N° 01, que tiene como objetivo brindar pautas y/o procedimientos para la atención en forma segura, oportuna y efectiva de las alertas y/o quejas, y que permita prevenir, corregir, controlar o minimizar situaciones y/o riesgos identificados durante el proceso de compras y la gestión del servicio alimentario del PNAEQW;

Que, mediante Memorando N° 3435-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable al mencionado proyecto de documento normativo, señalando que el mismo es congruente con el Plan Operativo Institucional (POI) y el Manual de Operaciones del PNAEQW. Asimismo, solicita se deje sin efecto los siguientes dispositivos normativos: a) Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el "Protocolo de Acción frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario"; y, b) Resolución de Dirección Ejecutiva N° 4695-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el "Protocolo sobre el Proceso de Atención de Alertas presentadas en las Acciones de Veeduría y Vigilancia al PNAEQW"; a efectos que no existan documentos normativos que colisionen con el proyecto de documento normativo materia de aprobación;

Que, mediante el informe del visto, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de documento normativo presentado por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, cumple con las condiciones señaladas en la "Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW", aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW;

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

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, Decreto Supremo N° 004-2015-MIDIS, Decreto Supremo N° 012-2017-MIDIS, Decreto Supremo N° 005-2018-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 232-2018-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compra y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Aprobar el "Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compra y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento normativo PRT-033-PNAEQW-USME, versión N° 01, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2. Vigencia

El documento normativo aprobado en el artículo 1 precedente tendrá vigencia a partir del proceso de compra 2019.

Artículo 3. Dejar sin efecto

Dejar sin efecto, a la entrada en vigencia del documento normativo aprobado en el artículo 1 de la presente resolución, el "Protocolo de Acción frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario", aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2017-MIDIS/PNAEQW; y, el "Protocolo sobre el Proceso de Atención de Alertas presentadas en las Acciones de Veeduría y Vigilancia al PNAEQW", aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 4695-2016-MIDIS/PNAEQW.

Artículo 4. Comunicación a las Unidades Territoriales, Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Encargar a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, hacer de conocimiento 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 5. Publicación en el Portal Institucional

Publicar la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

SANDRA NORMA CÁRDENAS RODRÍGUEZ
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

QaliWarma	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-033-PNAEQW-USME	01	44	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 401 -2018-MIDIS-PNAEQW	08 /11/2018

PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A ALERTAS Y/O QUEJAS DURANTE EL PROCESO DE COMPRA Y LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
Nombres y Apellidos Jefe/a de la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación Firma ENRIQUE OMAR PEREZ UNZUETA Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Fecha de Elaboración	Nombres y Apellidos Jefe/a de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto Firma JENNY PANO SÁENZ Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Fecha de Revisión	Nombres y Apellidos Jefe/a de la Unidad de Asesoría Jurídica Firma BORIS GONZALO POTOZEN BRACO Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Fecha de Revisión

INDICE

I. INTRODUCCIÓN 3

II. JUSTIFICACION 3

III. OBJETIVOS 3

IV. ALCANCE 3

V. BASE LEGAL 3

VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4

VII. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 5

VIII. RESPONSABLES 8

IX. DISPOSICIONES GENERALES 11

X. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 19

XI. DISPOSICIÓN FINAL 32

XII. REGISTROS 32

XIII. ANEXOS 32

PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A ALERTAS Y QUEJAS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

I. INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS y sus modificatorias, se dispuso la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable para las y los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su ámbito de cobertura.

El PNAEQW reconoce el derecho de participación de las personas, como lo establece la Constitución: "17) A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la nación. Los ciudadanos tienen, conforme a ley, los derechos de elección, de remoción o revocación de autoridades, de iniciativa legislativa y de referéndum". Por ello, en la Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, que determina los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión, se establece el sistema de veeduría y se reconoce que ejercen este rol: el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC, la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza - MCLCP, y las Unidades de Gestión Educativa Local - UGEL, de la Dirección Regional de Educación – DRE, de los Gobiernos Regionales.

El Plan de Acción de Gobierno Abierto, el cual es un documento de planificación en el marco del Gobierno Abierto, que establece un diálogo con las o los ciudadanos para la toma decisiones basadas en las necesidades reales de la población, a partir de un trabajo transparente y promoviendo la rendición de cuentas de los compromisos asumidos, con el propósito de fortalecer la institucionalidad.

La participación ciudadana organizada es un pilar importante en el modelo de cogestión, que promueve el involucramiento activo de las(los) ciudadanas(os) en el proceso de compra y de gestión del servicio alimentario, para vigilar y realizar el control social del adecuado cumplimiento del servicio, que permita la mejora continua de los procesos y empodere al ciudadano(a) en su auto-desarrollo.

II. JUSTIFICACIÓN

El presente protocolo permite establecer los procedimientos de las acciones a seguir durante la atención de una alerta y/o queja durante el proceso de compra y la gestión del servicio alimentario del PNAEQW, a fin de unificar los criterios por el personal del PNAEQW.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General: Brindar pautas y/o procedimientos para la atención en forma segura, oportuna y efectiva de las alertas y/o quejas, y que permita prevenir, corregir, controlar o minimizar situaciones y/o riesgos identificados durante el proceso de compras y la gestión del servicio alimentario del PNAEQW.

3.2 Objetivos Específicos: Uniformizar criterios a seguir por el personal del PNAEQW en relación a las acciones de atención y seguimiento de las alertas y/o quejas.

IV. ALCANCE

El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para todo el personal del PNAEQW.

V. BASE LEGAL

5.1 Constitución Política del Perú.
5.2 Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

5.3 Ley N°27783, Ley de Bases de la Descentralización.
5.4 Ley N° 28044 Ley General de Educación.
5.5 Ley N°28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
5.6 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
5.7 Ley N°29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
5.8 Decreto Legislativo N°1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
5.9 Decreto Supremo N°030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
5.10 Decreto Supremo N°043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806, Ley de Transferencia y Acceso a la Información Pública.
5.11 Decreto Supremo N°072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5.12 Decreto Supremo N°027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
5.13 Decreto Supremo N° 031-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la calidad del agua para consumo humano.
5.14 Decreto Supremo N° 004-2011-AG, que aprueba el Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria y sus modificatorias.
5.15 Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
5.16 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
5.17 Resolución Ministerial N°016-2013-MIDIS, que aprueba la Directiva N°001-2013-MIDIS, Procedimientos Generales para la Operatividad del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma,
5.18 Decreto Supremo N° 006-2014-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
5.19 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.
5.20 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
5.21 Resolución Ministerial N° 657-2017-MINEDU, que aprueba las Orientaciones para el Desarrollo del año escolar 2018 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica y sus modificatorias.
5.22 Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el manual para la orientación y atención a la ciudadanía en el MIDIS y programas sociales adscritos.
5.23 Resolución Viceministerial N° 151-2017-MINEDU, que aprueba el instructivo denominado Orientaciones para el inventario, clasificación y puesta a disposición de los productos, con eventual riesgo de vencimiento, almacenados en las instituciones educativas públicas en el marco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
5.24 Resolución de Secretaría General N° 325-2017-MINEDU, que aprueba la Norma para la Cogestión del Servicio Alimentario implementado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6.1 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, con código-DIR-027-PNAEQWUAJ.
6.2 Protocolo de Gestión de Comunicación en situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código-PRT-007-PNAEQW-UCI.
6.3 Protocolo de Supervisión y Liberación en los Establecimientos de Alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código -PRT-001-PNAEQW-USME.
6.4 Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código-PRT-002-PNAEQW-USME.

6.5 Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código MAN-009-PNAEQW-UGCTR.
6.6 Bases Integradas de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compras para la prestación del servicio alimentario del PNAEQW y sus modificatorias.
6.7 Protocolo para la Actualización del listado y Agrupamiento de Instituciones Educativas Públicas en la cobertura del PNAEQW, con código-PRT-012-PNAEQW-UOP.
6.8 Protocolo para la conformación y actualización de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) de las Instituciones Educativas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – PRT-017-PNAEQW-UOP-FOR-001.
6.9 Lineamientos para la Planificación del Menú Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – LIN001-PNAEQW-UOP.

VII. DEFINICIÓN DE TERMINOS

7.1 AGUA DE CONSUMO:
Agua apta para el consumo humano y para todo uso doméstico habitual, incluida la higiene personal.

7.2 ALERTAS:
Se refiere a algún hecho o situación de riesgo, identificada por la veedora o el veedor durante el proceso de compras, así como la o el vigilante social durante la prestación del servicio alimentario, que pueda afectar la calidad del servicio o los intereses de las usuarias y usuarios del PNAEQW.

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

7.4 BROTE DE ETA:
Episodio en el cual dos (02) o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir alimentos, incluida el agua, del mismo origen y donde la evidencia epidemiológica o el análisis de laboratorio implica a los alimentos o al agua como vehículo del agente causal de la misma.

7.5 CALIDAD:
Conjunto de características inherentes a un objeto que le confiere capacidad para satisfacer necesidades implícitas y explicitas.

7.6 CANALES DE ATENCIÓN:
Son los medios o puntos de acceso a través de los cuales el PNAEQW toma conocimiento de los eventos sucedidos, siendo clasificados como Canal Institucional y Canal-No Institucional.

a. CANALES INSTITUCIONALES: Son los siguientes:
- Línea MIDIS (0800 00000).
- Atención a la Usuaria o Usuario:
  - 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 0800 20 600, Sistema de Atención de Reportes de Emergencias y Reclamos sobre el servicio alimentario. (Ubicado en la dirección electrónica http://www.qaliwarma.gob.pe/)
- Redes Sociales (Perfil Oficial de PNAEQW). Facebook y Twitter.
- Libro de reclamaciones electrónico.

- Aplicativo móvil Qali Warma.
- Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía.

b. CANALES-NO INSTITUCIONALES: Son los siguientes:
- 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 (CTVC, MCLCP, DRE, UGEL, DIRESA, GERESA, entre otros.)

7.7 CASO DE ETA:
Es una persona que ha enfermado después del consumo de alimentos o agua, considerados como contaminados, vista la evidencia epidemiológica o el análisis de laboratorio.

7.8 COMITÉ DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (CAE):
Los CAE son espacios de participación representativa de los docentes, padres de familia y comunidad educativa en general, quienes son reconocidos por el PNAEQW para ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario.

7.9 COMUNIDAD EDUCATIVA:
Conjunto de personas conformado por el Director, docentes, alumnas, alumnos y padres de familia, que influyen y son afectadas por el entorno educativo.

7.10 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN/GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN (DRE/GRE):
Son Organismos Especializados del Gobierno Regional responsables del servicio educativo en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial. Tienen relación técnico normativa con el Ministerio de Educación, esta dirección depende de la Gerencia de Desarrollo Social.

7.11 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD/GERENCIA REGIONAL DE SALUD (DIRESA/GERESA):
Son instancias de gestión de salud descentralizada, rectora de la salud en la región, que promueve y asegura la atención integral de salud.

7.12 DISPOSICIÓN FINAL:
Es una medida sanitaria de seguridad por la cual se establece el destino final o último de los alimentos no aptos para el consumo humano. La disposición final comprende la destrucción, el destino para consumo animal o el destino para uso industrial.

7.13 ENFERMEDAD TRANSMITIDA POR ALIMENTOS (ETA):
Es el síndrome originado por la ingestión de alimentos o agua, que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupos de población. Las alergias por hipersensibilidad individual a ciertos alimentos no se consideran ETA.

7.14 FUENTES DE VERIFICACIÓN:
Son los documentos que sustentan las acciones que se desarrollan frente a una Alerta y/o queja.

7.15 HURTO:
Es la conducta ilícita de apropiarse de un bien mueble ajeno, con el fin de obtener provecho para sí o para otro, substrayéndola del lugar en que se encuentra sin consentimiento de la persona que la posee.

7.16 INFECCIONES ALIMENTARIAS:
Son las ETA producidas por la ingestión de alimentos o agua contaminados con agentes infecciosos específicos tales como bacterias, virus, hongos, parásitos, que en la luz

intestinal pueden multiplicarse o lisarse y producir toxinas o invadir la pared intestinal y desde allí alcanzar otros aparatos o sistemas.

7.17 INOCUIDAD ALIMENTARIA:

Es la Garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

7.18 INTOXICACIONES ALIMENTARIAS:

Son las ETA producidas por la ingestión de toxinas formadas en tejidos de plantas o animales, o de productos metabólicos de microorganismos en los alimentos, o por sustancias químicas que se incorporan a ellos de modo accidental, incidental o intencional en cualquier momento desde su producción hasta su consumo.

7.19 MODELO COGESTIÓN:

Es un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a las y los usuarios del PNAEQW.

7.20 PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Es la intervención organizada de ciudadanas y ciudadanos a título personal o de alguna instituciones y/u organización en ejercer el control social durante el proceso de compras o la gestión del servicio alimentario, contribuyendo a la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la calidad del servicio que se brinda a las niñas y niños en las instituciones educativos.

7.21 QUEJAS:

Manifestaciones escritas o verbales, que son reportados por los integrantes del CAE, comunidad educativa y/o terceros al PNAEQW (Unidad Territorial y Sede Central), las cuales dan a conocer acciones que pueden atentar contra la salud de las usuarias y los usuarios del Programa, la presunta ocurrencia de hechos delictivos, o situaciones que ocasionan insatisfacción o disconformidad por el incumplimiento durante la provisión del servicio alimentario.

7.22 ROBO:

Es la conducta ilícita de apropiarse de un bien mueble ajeno, con el fin de obtener provecho para sí o para otro, substrayéndola del lugar en que se encuentra, sin consistente de la persona que la posee, empleando la violencia o amenazándola con un peligro inminente para su vida o integridad física.

7.23 SITUACIONES GRAVES:

Situaciones que resultan susceptibles de poner en riesgo la salud de las usuarias y los usuarios, la calidad e inocuidad de las raciones o productos entregados por el PNAEQW, la provisión del servicio alimentario, o vinculadas a hechos delictivos (hurto o robo o apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW) u otras situaciones relacionadas a incumplimientos del proveedor.

7.24 SITUACIONES LEVES:

Situaciones que no son competencia del PNAEQW y que pueden incidir en la provisión del servicio alimentario brindado por la entidad.

7.25 SITUACIONES MODERADAS:

Son aquellas situaciones que de no ser atendidas, de manera inmediata pueden afectar la calidad y/o provisión del servicio alimentario. Estas situaciones revisten mediana gravedad.

7.26 SUBTIPOLOGÍA:

Es la sub clasificación de la Tipología que se le asigna a una Alerta y/o Queja de acuerdo a lo consignado en el cuadro N°01 del presente Protocolo.

7.27 TIPOLOGÍA:

Es la clasificación que se le asigna a un evento suscitado como Alerta y/o Queja, de acuerdo a lo consignado en el cuadro N°01 del presente Protocolo.

7.28 VEEDORA, VEEDOR O VIGILANTE SOCIAL:

Son las Instituciones, organizaciones, personas naturales o representantes del Sistema de Veeduría, que participan en las diferentes etapas del proceso de compras o de la gestión del servicio alimentario, realizando el control social, mediante el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones, lineamientos y procedimientos establecidos por el PNAEQW para dicho proceso.

7.29 VIGILANCIA SOCIAL:

Es un mecanismos participativo democrático que le permite al ciudadano e instituciones y/u organizaciones sociales ejercer la vigilancia o control social en el proceso de compra o el servicio de la gestión alimentaria, el cual contribuye a la transparencia, neutralidad/imparcialidad y calidad.

VIII. RESPONSABLES

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

a. Mantener informada a la Dirección Ejecutiva del PNAEQW sobre la atención, seguimiento y respuesta de las alertas y/o quejas.
b. Proponer documentos normativos elaborados y/o actualizados por la Coordinación de Supervisión y Monitoreo orientadas a la atención, seguimiento y respuesta de los casos de alertas y/o quejas.

8.2 COORDINADORA O COORDINADOR DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO.

a. Gestionar acciones de asistencia técnica para las Unidades Territoriales en atención y seguimiento a las alertas y/o quejas.
b. Realizar el seguimiento para la emisión de la respuesta de los casos de alertas y/o quejas.
c. Supervisar la atención, seguimiento, evaluación y respuesta de los casos de alertas y/o quejas realizadas por la o el Especialista de verificación de denuncias, quejas y/o reclamos y la o el Especialista de Monitoreo Social.

8.3 ESPECIALISTA DE VERIFICACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

a. Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos de Quejas suscitados en las Unidades Territoriales.
b. Registrar la información de los casos de quejas en el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO).
c. Brindar asistencia técnica a las Unidades Territoriales sobre la atención y seguimiento de las quejas.
d. Analizar y evaluar el informe remitido por las Unidades Territoriales en relación a cada uno de los casos de Quejas para el cierre de los mismos.
e. Elaborar propuestas de instrumentos, normativas, lineamientos para la atención de quejas suscitadas durante la gestión del servicio alimentario.

8.4 ESPECIALISTA DE MONITOREO SOCIAL

a. Elaborar propuestas e instrumentos, normas y lineamientos para la atención y seguimiento de los casos de alertas.
b. Seguimiento y evaluación de la información registrada en el Sistema Integrado de Gestión Operativa por las Unidades Territoriales en los casos de alertas.
c. Brindar asistencia técnica a las Unidades Territoriales para la atención, seguimiento y respuesta a los casos de alertas.

d. Revisar la respuesta remitida por las Unidades Territoriales en relación a cada uno de los casos de alertas ocurridas durante el proceso de compras y la provisión del servicio alimentario.

8.5 JEFA O JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL

a. Responsable de efectuar la atención, seguimiento y respuesta de las alertas y/o quejas.
b. Cuando se suscite un caso de presunta afectación a la salud, y/o mediático debe constituirse al lugar de los hechos, a fin de corroborar el caso y remitir la información recogida de forma constante y organizada.
c. Implementar las recomendaciones que dieran lugar efectuadas por la Dirección Ejecutiva y las Unidades Técnicas, Unidades de Apoyo y Unidades de Asesoramiento del PNAEQW, y otras entidades involucradas en la investigación del evento (Sector Salud, Sector Educación, Autoridades Sanitarias, Defensoría del Pueblo, etc.).
d. Informar a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, sobre la atención, seguimiento de los casos de alertas y/o quejas, así como en los casos señalados en la "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" a la Unidad de Asesoría Jurídica.
e. Comunicar al Supervisor de Compras los casos que ameriten la toma de acciones por incumplimiento contractual por parte del proveedor en el caso de las alertas y/o quejas.
f. Realizar todas aquellas otras funciones que se desprendan del presente Protocolo.

8.6 COORDINADORA O COORDINADOR TÉCNICO TERRITORIAL

a. Comunicar a la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial y a la o el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, sobre la presentación de las quejas. Esto se realizará por vía telefónica y posteriormente remitirá una ayuda memoria en un plazo no mayor a 2 horas desde que tomó conocimiento del caso, la misma que debe ser actualizada en forma constante hasta la remisión del informe a la Sede Central, prioritariamente en los casos de presunta afectación a la Salud y Alimentos en presunto mal estado.
b. Dirigir las acciones operativas acordadas con la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.
c. Coordinar de manera directa y constante con la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial sobre las acciones a realizar durante la atención de los casos de alertas y/o quejas, siendo responsable de las acciones operativas.
d. Elaborar el Informe con los documentos que sustenten el motivo de la investigación (informes generados por los Monitores de Gestión Local, Supervisores de Plantas y Almacenes, Supervisores de Compras, Asesor Legal y otros Especialistas que participaron en el caso).
e. Brindar orientación al personal asignado para la atención del caso, a fin que recoja la información de los hechos acontecidos y medios probatorios para la evaluación y análisis del caso.
f. Mantener organizados los expedientes físicos de los casos de alertas y/o quejas, acontecidos en el ámbito de la Unidad Territorial.
g. Registrar en el Sistema Integrado de Gestión Operativa los casos de alertas ingresadas y sus respectivas respuestas.
h. Programar en un plazo no mayor a 30 días de atendidas las alertas, una visita de seguimiento a la IIEE en los casos que lo amerite y lo determine la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial.
i. Remitir vía correo electrónico al Sectorista de Monitoreo Social, con copia a la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, el proyecto de informe de respuesta.
j. Otras funciones que en el ámbito de su competencia delegue la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

8.7 ASESORA O ASESOR LEGAL DE LA UNIDAD TERRITORIAL.

a. Brindar asesoría legal en el proceso de investigación de los casos de alertas y/o quejas.

b. En los casos de alertas y/o quejas contemplados en la "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", priorizará su atención para informar a la Unidad de Asesoría Jurídica.
c. Realizará la elaboración de informes de opinión legal en los procesos y procedimientos que correspondan a los casos de alertas y/o quejas.
d. En caso se identifique a través de la alerta y/o quejas algún incumplimiento a la Resolución de Secretaría General N° 325-2017-MINEDU, elaborará un informe de opinión legal que debe ser remitido a la UGEL-DRE con copia a la Gerencia de Desarrollo Social a través de la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.
e. Otras funciones que en el ámbito de su competencia delegue la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

8.8 ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN DE LA UNIDAD TERRITORIAL

a. Comunicar a la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial y a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, en caso se tome conocimiento, de la difusión de una alerta y/o queja, a través de la prensa (televisiva, radial, virtual).
b. Apoyar en la obtención de fuentes de verificación utilizadas en el marco de sus competencias (fotografías, entrevistas, grabaciones de audio y/o video).
c. Redactar notas de prensa, comunicados referidos a alertas y/o quejas, en coordinación con la Unidad de Comunicaciones e Imagen institucional del PNAEQW.
d. Otras funciones que en el ámbito de su competencia delegue la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

8.9 SUPERVISORA O SUPERVISOR DE PLANTAS Y ALMACENES

a. Cumplir con las indicaciones realizadas por la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial para la constatación y atención de los casos de alertas y/o quejas, a fin de recoger la información de los hechos acontecidos y las fuentes de verificación para la evaluación y análisis del caso.
b. Realizar la verificación de las condiciones del almacenamiento del o los producto(s) involucrados en la IIEE.
c. Realizar el muestreo y la evaluación físico organoléptico del (los) producto(s) involucrado(s).
d. Comunicar a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, quien es el (la) responsable de las acciones operativas a fin que se solicite la vigilancia sanitaria de ser el caso.
e. Elaborar el informe de la constatación del caso el que debe incluir el Acta de Constatación de la Alerta y/o Queja (Anexo N°05) y las fuentes de verificación, en un plazo no mayor a 24 horas de culminado la comisión de dicha constatación.
f. Otras funciones que en el ámbito de su competencia delegue la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

8.10 MONITORA O MONITOR DE GESTION LOCAL

a. Comunicar a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, cuando tome conocimiento de una alerta y/o queja.
b. Cumplir con las indicaciones realizadas por la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial para la constatación y atención del caso, a fin de recoger la información de los hechos acontecidos y fuentes de verificación que correspondan.
c. Suscribir el Acta de constatación de la Alerta y/o Queja (Anexo N° 05) recogiendo las fuentes de verificación de acuerdo a la tipología y sub-tipología del caso.
d. Cuando tome conocimiento de una presunta afectación a la salud, reportar inmediatamente el evento y por la vía más rápida a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial para que tome las medidas del caso, e informar en forma constante los hechos que acontecen en relación al caso y recoger la información en la ficha de seguimiento de una afectación a la salud. (Anexo N° 06).

e. Brindar asistencia técnica a los integrantes del CAE, profesores, padres de familia y personas que participan del servicio alimentario, sobre las observaciones identificadas en las alertas y/o quejas reportadas.
f. Efectuar el seguimiento a los compromisos asumidos por los integrantes del CAE en la solución de las situaciones identificadas.
g. Elaborar informes sobre las visitas de verificación y atención a los casos de alertas y/o quejas, en un plazo no mayor de 24 horas, bajo responsabilidad; y, en el caso se encuentre en lugares alejados, remitir la información a través de la vía más rápida.
h. Otras funciones que en el ámbito de su competencia le asigne la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

8.11 SUPERVISORA O SUPERVISOR DE COMPRAS

a. Dar atención a los casos de alertas generadas en el proceso de compras a su cargo y elaborar los informes de respuestas de acuerdo a su competencia.
b. Elaborar el informe de evaluación de la alerta y/o quejas presentada sobre el presunto incumplimiento contractual por parte del proveedor.
c. Elaborar informe sobre la atención del caso de alerta generadas durante el proceso de compras y remitir a la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial con copia a la Coordinadora o al Coordinador Técnico Territorial.
d. Otras funciones que en el ámbito de su competencia delegue la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

8.12 ESPECIALISTA ALIMENTARIO

a. Realizar visitas a las instituciones educativas donde se presenten casos de alertas y/o quejas, de acuerdo a su competencia, elaborando el informe respectivo.
b. Brindar asistencia técnica en los casos de alertas y/o quejas de acuerdo a los Lineamientos para la Planificación del Menú Escolar del PNAEQW y todas aquellas que sean de su competencia.
c. Otras funciones que en el ámbito de su competencia le asigne la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial.

IX. DISPOSICIONES GENERALES

9.1 PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA DE UN CASO DE ALERTA Y/O QUEJA

Las acciones para la atención, seguimiento y respuesta de las alertas y/o quejas de parte de la Unidad Territorial deben desarrollarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Confidencialidad**: El personal del PNAEQW que atienda y realice la investigación de una alerta y/o queja debe mantener la reserva del caso respecto a hechos, sucesos o información que pueda vulnerar el derecho a la intimidad o dignidad de las o los escolares de las IIEE bajo el ámbito de cobertura del PNAEQW.

- **Objetividad**: La alerta y/o queja debe ser recibida tal cual ha sido informada, sin interpretar ni adulterar los datos.

- **Comunicación**: La información y datos recogidos durante la atención de las alertas y/o quejas deben ser constantes, eficaces y eficientes, a fin de informar a las diferentes Coordinaciones y Unidades del PNAEQW.

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

9.2 REGISTRO Y REPORTE DE LOS CASOS DE ALERTAS Y/O QUEJAS

9.2.1 DE LOS CASOS DE ALERTAS

a. Los casos de alertas ingresados a través de Mesa de Partes deben registrarse en el Sistema Integrado de Gestión Operativa - SIGO, en el Módulo de Supervisión y Monitoreo, Sub-módulo de Monitoreo Social - Casos de Alertas en forma inmediata por la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial o la Supervisora o el Supervisor de Compras.

b. En caso que el personal de la Unidad Territorial tome conocimiento de casos de alertas comunicados a través de Ficha de Vigilancia, correos electrónicos, vía telefónica, de forma verbal o por las asambleas de vigilancia (no incluye mesa de partes), están obligados a comunicar en un plazo máximo de dos (2) horas de tomado conocimiento del hecho, y registrar en el Anexo N° 7 (Ficha de Alerta de Veeduría y Vigilancia Social) a la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial quién debe comunicar a la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial y a la vez registrar el caso en el SIGO, bajo responsabilidad.

c. El personal que tome conocimiento de un caso de alerta de acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, debe utilizar el modelo de Ficha de Alerta para veeduría y vigilancia social (Anexo N° 07) y remitirla a la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial para que realice su registro en el SIGO.

d. Los casos de alertas ingresados por el proceso de compras debe remitirse vía correo electrónico a la Jefa o el Jefe de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencias de Recursos para conocimiento, asistencia técnica y opinión en el marco de su competencia.

e. Los casos de alertas que son materia de investigación por la Unidad Territorial deben ser atendidas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de tomado conocimiento, y respondidas a la veedora, veedor o vigilante social que emitió la alerta en un plazo no mayor de 15 días de atendida la alerta.

f. La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial debe registrar los informes de respuestas de los casos de alertas en el Sub-módulo de Monitoreo Social – Casos de Alertas- SIGO.

g. En el caso de las alertas derivadas del libro de reclamaciones electrónico del PNAEQW, la respuesta debe ser elaborada por la o el Especialista de Monitoreo Social de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, la cual será remitida a la Coordinación de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano, por la Jefa o el Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación para que emita respuesta al ciudadano.

9.2.2 DE LOS CASOS DE QUEJAS

a. En caso la Unidad Territorial tome conocimiento de una queja, la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial debe comunicarla a la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial y a las o los Especialistas de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, por vía telefónica y posteriormente remitirá una ayuda memoria en un plazo no mayor a 2 horas de conocida la queja, la ayuda memoria debe ser actualizada en forma constante hasta la remisión del informe a la Sede Central, prioritariamente en los casos de presunta afectación a la salud y alimentos en presunto mal estado.

b. El registro de los casos de quejas son registrados por la o el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos en el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO), Módulo de Supervisión y Monitoreo y Sub módulo de Quejas y Reclamos.

c. La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial cuenta con acceso de lectura al Sub Módulo de Quejas y Reclamos, a fin de verificar el estado de los casos en el SIGO y remitir la información correspondiente que permita su cierre, previa evaluación de la información por la o el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos.

9.3 ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCION DE UNA ALERTA Y/O QUEJA

9.3.1 Organización para la atención de la Alerta

a. La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial debe identificar los temas en el caso de alerta, verificando el número ingresado a la Unidad Territorial.
b. En caso que la alerta que contenga varios temas, se debe trabajar cada uno de ellos de manera diferenciada y convocar a las o los Especialistas que deben atenderla, de acuerdo a sus funciones.
c. La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial debe derivar los casos de alertas a las o los Especialistas que correspondan, de acuerdo al proceso en el que se reporta:
- Las alertas relacionadas al proceso de compras debe ser derivada y atendida por la Supervisora o el Supervisor de Compras.
- Las alertas relacionadas a la prestación del servicio alimentario debe ser derivada a la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial, quién designa al personal responsable de la atención.

d. En caso la alerta contenga más de un tema que involucre a dos (2) o más profesionales de la Unidad Territorial, debe ser atendida de manera multidisciplinaria. Para tal efecto, se designa la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial como responsable de liderar el equipo de profesionales, a efectos de realizar la consolidación de la información proporcionada por las o los Especialistas.

9.3.2 Organización para la atención de la queja

a. La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial, al tomar conocimiento de los casos de quejas, debe comunicarlos de forma inmediata a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
b. En un plazo máximo de 24 horas se debe realizar la atención del caso presentado, a excepción de aquellos en los que la IIEE se encuentre ubicada en un lugar de difícil acceso, en dicho caso, se debe atender en el plazo más breve. La Jefa o Jefe de la Unidad Territorial desplaza a los Especialistas a la/las IIEE involucradas, establecimientos de los proveedores, establecimientos de salud, instituciones públicas que intervinieron.
c. Se debe realizar las acciones detalladas, según la tipología del caso y/o otras acciones que se consideren pertinentes, las cuales deben ser comunicadas mediante la Ayuda Memoria a la o el especialista de verificación de denuncias, quejas y reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
d. La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial debe elaborar el informe preliminar y/o final con el resultado de las acciones llevadas a cabo.
e. De ser el caso, debe informar las acciones complementarias posteriores al informe preliminar a fin de actualizar la información de los hechos.

9.4 TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS DE LAS ALERTAS Y QUEJAS

De acuerdo al histórico de Alertas y/o Quejas presentadas durante los años 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 se han establecido tipologías para una mejor organización y análisis de las mismas.

En los Cuadros N° 01 y N° 02-, se presentan las tipologías con sus respectivas Subtipologías para el caso de las Alertas.

Cuadro N° 01-ALERTAS
CLASIFICACIÓN DE ALERTAS POR TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS DURANTE EL PROCESO DE COMPRA

TIPO	TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
GRAVE	**1.- Problemas en la adjudicación durante el proceso de compra.**	1.1) No hay quórum.
		1.2) Apertura de la sesión sin quórum.
		1.3) Otros temas.
MODERADO	**2.-Problemas en el desarrollo de la sesiones en el proceso de compra.**	2.1) Los integrantes del comité evidencian desconocimiento de los documentos normativos que rigen el proceso de compra.
		2.2) Ausencia del Notario o juez de paz.
		2.3) No publicación de las actas de la sesión del comité, contratos, adendas, cronogramas u otros similares en la web del PNAEQW.
		2.4) Supervisor de Compras u otro personal del PNAEQW, asume funciones no está establecida dentro su competencia.
		2.5) Otros temas.
MODERADO	**3.- Incumplimiento en el horario establecido para el inició de las sesiones.**	3.1) Impuntualidad para el inicio de la sesión
		3.2) Otros temas.

Cuadro N° 02-ALERTAS
CLASIFICACIÓN DE ALERTAS POR TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS DURANTE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

TIPO	TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
MODERADO	**1.-Problemas en la Gestión del CAE**	1.1) CAE incompleto y/o no se encuentra actualizado.
		1.2) CAE no cuenta con acta de constitución o manual de gestión
		1.3) No enseñaron las nóminas de las niñas y los niños.
		1.4) CAE no verifica carnet de sanidad o certificado médico de las encargadas de cocina
		1.5) CAE no coordina el uso de la infraestructura de cocina y/o comedor a pesar de tenerlo, incluye las cocinas mejoradas del PNAEQW.
		1.6) El CAE no cuenta con copia del acta de entrega y recepción de productos o el acta carece de alguna información (fechas, datos y firma de integrantes del CAE, otros).
		1.7) El lugar de preparado no cuenta con cocina mejorada o industrial o utensilios.
		1.8) Otros temas.
MODERADO	**2.- Problemas en la Operatividad del CAE**	2.1) Productos/alimentos no tienen rotulo en un lugar visible donde figure fecha de vencimiento, fecha de ingreso y fecha de salida del producto o no se encuentran colocados sobre mesas, parihuelas o estantes; o están expuestos directamente al sol.
		2.2) El Personal que participa de la gestión alimentaria no cumple con: las BPM, tratamiento de residuos sólidos o el ambiente de almacén y/o preparación y/o servido y/o consumo se encuentra en condiciones insalubres.
		2.3) Las(los) Niñas(os) no practican hábitos de higiene (lavado de manos y cepillado de dientes), no difunden mensajes de buenas prácticas sobre alimentación saludable o hábitos de higiene.
		2.4) No se emplea agua potable o agua segura para cocinar.
		2.5) El CAE no prueba los alimentos y/o vigila el consumo.
		2.6) La IIEE no cuenta con Kárdex o se encuentra desactualizado, no se cumple con el sistema PEPS.
		2.7) No se respeta el horario de consumo establecido.
		2.8) El Almacén cuenta con sobre stock de alimentos.

TIPO	TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
		2.9) El CAE no cumple con las combinaciones, dosificaciones, programación del menú establecidas por el PNAEQW y no publica listado de desayunos/almuerzos.
		2.10) Área de Almacén o Cocina o Comedor no es de uso exclusivo.
		2.11) Otros temas
MODERADO	**3.- Problemas relacionados a la aceptación de los productos y/o raciones.**	3.1) Las(os) Niñas(os) no consumen la ración completa.
		3.2) A las(os) Niñas(os) no les gusta los productos.
		3.3) Otros temas.
MODERADO	**4.- Problemas relacionados al desarrollo de capacidades del CAE**	4.1) El CAE o algún integrante que interviene del servicio alimentario no ha recibido capacitación en buenas prácticas de higiene, manipulación de alimentos.
		4.2) El Menú no incluye alimentos o preparaciones de la región.
		4.3) Otros temas
LEVE	**5.-Problemas que no son competencia del CAE**	5.1) La IIEE no cuenta con certificado de control de plagas.
		5.2) La IIEE no cuenta con servicios básicos (acceso a la red pública de agua potable, lavaderos de manos o servicios higiénicos)
		5.3) La IIEE no cuenta con almacén, cocina o comedor.
		5.4) Área de almacén y/o preparado y/o servido y/o consumo inadecuado (no tiene ventilación, iluminación, sus paredes, techo y pisos difíciles de lavar).
		5.5) Las/os niñas/os no disponen de mesas/carpetas/sillas para consumir los alimentos.
		5.6) Otros temas.

En el Cuadro N° 03, se presentan las tipologías con sus respectivas Subtipologías para el caso de las Quejas.

CUADRO N°03-QUEJAS
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGÍAS

TIPO	TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
GRAVE	**1.-Afectación a la salud**	1.1) Afectación a la salud vinculada a la prestación del servicio alimentario.
GRAVE	**2.-Problemas relacionados con la inocuidad de las raciones o productos distribuidos por el PNAEQW.**	2.1) Raciones que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW, relacionados a aspectos de inocuidad.
		2.2) Productos que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW, relacionadas a aspectos de inocuidad.
		2.3) Presencia de cuerpos extraños en raciones listas para su consumo, referidos a materias extrañas que no corresponden a la naturaleza del producto.
		2.4) Presencia de cuerpos extraños en producto sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto, que sean materias extrañas que no correspondan a la naturaleza del producto.
		2.5) Otras causas.
GRAVE	**3.-Hurto, Robo o Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW.**	3.1) Hurto o robo por un integrante de la comunidad educativa.
		3.2) Robo por parte de terceros.
		3.3) Apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW por parte de los integrantes del CAE.
GRAVE	**4.-Cantidad de "raciones" o "productos" entregados a la I.E, no acorde con el número de usuarios.**	4.1) Disminución en el número de alumnas y alumnos de la I.E.
		4.2) Incremento en el número de alumnas y alumnos de la I.E
		4.3) Otras causas.
GRAVE	**5.-Problemas relacionados con la calidad de las raciones o productos distribuidos por el PNAEQW**	5.1) Raciones que no cumplen con las especificaciones técnicas establecidas por el PNAEQW, que no están relacionados a aspectos de inocuidad
		5.2) Productos que No cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas por el PNAEQW, que no están relacionados a aspectos de inocuidad.
		5.3) Presencia de cuerpos extraños en raciones listas para su consumo, que se consideren materias extrañas parte de la naturaleza propia del producto o de la materia prima.
		5.4) Presencia de cuerpos extraños en producto sin uso, identificado dentro del recipiente recién abierto, que se consideren materias extrañas parte de la naturaleza del producto o de la materia prima.

TIPO	TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
		5.5) Otras causas.
GRAVE	**6-Falta de Servicio**	6.1) Falta de servicio por Ítems no adjudicado.
		6.2) Falta de servicio por reciente resolución de contrato y/o por suspensión temporal de las actividades del proveedor.
		6.3) Falta de servicio por suspensión de liberación de productos por el personal del PNAEQW.
		6.4) Falta de servicio por NO distribución de productos por el proveedor.
		6.5) Por otras causas.
GRAVE	**7.Incumplimiento del proveedor**	7.1) Entrega de productos o raciones diferentes a lo contemplado en el contrato y/o liberados por el PNAE Qali Warma.
		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 productos/raciones en lugares distintos a la I.E.
		7.4) Entrega de número menor de "raciones" o "productos" a las señaladas en el contrato y/o liberados por el PNAE.
		7.5) Otras causas.
LEVE	**8. Otras Quejas relacionadas al servicio alimentario.**	8.1) Afectación a la salud originada por el empleo de agua no segura durante la preparación de los alimentos.
		8.2) Accidentes suscitados durante la preparación y/o distribución de las raciones.
LEVE	**9.Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio del PNAEQW**	9.1) Condiciones no relacionadas a la prestación del servicio del PNAEQW.

NOTA: Las o Los Especialistas en verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos determinaran la tipología que corresponde a las quejas.

9.5 ESTRUCTURA DE INFORMES

La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial deben elaborar un informe por caso de alerta y/o queja que se presente en su ámbito de atención, el cual debe contener los siguientes puntos:

a. **Antecedentes:** Señalar todos los hechos o documentos relacionados al caso de alerta y/o queja.
b. **Base Normativa:** Consignar las normas o lineamientos vigentes relacionados con la atención de la alerta y/o queja.
c. **Objeto:** Describir brevemente los temas de casos de alertas y/o quejas que serán materia del análisis.
d. **Análisis:** Detallar de manera sucinta las acciones desarrolladas por las o los Especialistas que participaron en la atención del caso, y los resultados obtenidos como consecuencia de estas; así como 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. (En el caso de Alertas se debe precisar que el análisis es por tema o riesgo reportado.)
e. **Conclusiones:** Son los resultados del análisis, los cuales deben ser consignados de manera sucinta.
f. **Recomendaciones:** detallar recomendaciones y/o proponer acciones a desarrollar, a fin de mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar.
g. **Anexos:** contendrá las fuentes de verificación que sustenten las acciones desarrolladas ante el caso presentado. (fotos, declaraciones juradas, entre otros).
   - Acta de Constatación de la Alerta y/o Queja (obligatorio).
   - Ficha de seguimiento de una Afectación a la Salud. (De ser el caso).

El informe deberá estar visado, foliado, y firmado por la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial de la Unidad Territorial.

X. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

10.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

10.1.1 PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD

a. LAS ACCIONES INMEDIATAS A REALIZAR EN CASO DE PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD SON LAS SIGUIENTES:

- La Directora o el Director y/o docentes de la IIEE deben derivar a los menores afectados al establecimiento de salud más cercano para generar condiciones adecuadas de salud y asegurar que las usuarias y los usuarios sean atendidos de manera inmediata. Paralelamente, el CAE comunicará la situación de afectación a la salud, al PNAEQW a través de la línea gratuita 0800-20-600 o de los canales institucionales como el telefónico 01-2019360, donde se debe indicar: La localidad, el nombre de la institución educativa, el número de usuarias y usuarios afectados, los alimentos consumidos, los síntomas que presentan los usuarios y usuarias afectadas y el establecimiento de salud al que están siendo evacuados.

- La Directora o el Director y/o docente de la IIEE debe comunicar a los padres o madres de familia de los estudiantes afectados lo sucedido, a fin de que autoricen la atención de sus hijos de ser el caso. Asimismo, la Directora o el Director suspenderá el uso y consumo de los alimentos involucrados como medida preventiva.

- En caso la Unidad Territorial, tome conocimiento sobre un caso de presunta afectación a la salud, debe comunicar a la Jefa o el Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación de forma inmediata sobre dicha situación, a fin de garantizar que todos los niveles del sector estén informados del caso y se tomen

las acciones inmediatas que el caso amerite; además, debe elaborar la ayuda memoria respectiva, la cual debe ser actualizada cada dos (2) horas, de acuerdo a las acciones desarrolladas en relación al caso.

- Asimismo, la Unidad Territorial movilizará personal:
  - A la IIEE involucrada para evaluar los riesgos en las condiciones de preparación, almacenamiento, estado e integridad de los productos, agua usada durante la preparación, fuentes de agua utilizada, factores comunes que podrían originar la afectación a la salud. Asimismo, se debe evaluar si existe el consumo de productos de venta ambulatoria, quioscos, concesionarios de alimentos y otras posibles fuentes de contaminación en las IE y su entorno.
  - A las instituciones educativas aledañas a la IIEE a donde ocurrió el hecho, y de corresponder, se suspende el uso y consumo de los alimentos involucrados en las IIEE como medida preventiva, a fin de salvaguardar la salud de las y los escolares.
  - A todos los establecimiento de salud (Hospital, Centro de Salud, Puesto de Salud), donde hayan sido derivados las y los escolares de la(s) IIEE involucrada(s).
  - A los establecimientos del proveedor (planta y/o almacén) u otros establecimientos involucrados en el hecho, a fin de verificar las condiciones de los vehículos de transporte y si estos corresponden a los declarados por el proveedor.

- En el día que se suscite el hecho, el personal designado por la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial debe permanecer en el/los establecimiento(s) de salud hasta la recuperación de las o los escolares afectados, en donde realizará el seguimiento al estado de salud. Para tal efecto, se suscribirá la(s) ficha(s) de seguimiento a una afectación a la salud (Anexo N° 06), manteniendo informado de manera permanente a la Unidad Territorial y a la Sede Central del PNAEQW.

- Es importante señalar que se debe monitorear el estado de la salud de las niñas y niños, en los diferentes establecimientos de salud, IIEE afectadas, domicilios de las y los escolares afectados, verificar si han retornado a los establecimientos de salud los días posteriores al evento.

- El personal designado por la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial debe acompañar a los representantes del Ministerio Público-Fiscalía, representantes del Sector Salud, de la Defensoría, entre otros, a los lugares donde se constituyan durante la investigación, a fin de recabar información sobre el avance de la misma, así como de la documentación que se expida.

- Determinada la afectación a la salud de las y los escolares, la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial solicita a la autoridad sanitaria de su jurisdicción[1] la vigilancia sanitaria del alimento involucrado, establecimiento del proveedor y/o fabricante y/o almacén de la IIEE, previa coordinación con la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

- Para los casos donde las autoridades sanitarias no cuenten con sedes descentralizadas y/o desconcentradas, se realiza la comunicación desde la Dirección Ejecutiva del PNAEQW (previo informe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación) a la Autoridad competente (DIGESA o SENASA o SANIPES).

- Debe activarse el Comité de Gestión de la Crisis de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Gestión de la Comunicación en situaciones de Crisis del PNAEQW.

[1]Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES)-Dirección Regional de Salud DIRESA/ Gerencia Regional de Salud (GERESA)/Dirección de Salud (DISA)-Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA).

b. LAS ACCIONES MEDIATAS A REALIZARSE POR LA UNIDAD TERRITORIAL EN CASO DE AFECTACIÓN A LA SALUD SON LAS SIGUIENTES:

- Solicitar de manera formal el informe médico del establecimiento de salud y/o de los resultados de los análisis realizados a las y los escolares afectados.

- Solicitar los resultados de los análisis realizados a los productos por la autoridad sanitaria competente.

- Analizar y evaluar la información que permita determinar si existe relación de lo acontecido con los productos entregados por el PNAEQW, a fin de iniciar las acciones correspondientes.

- Solicitar de manera formal las actas suscritas por todas las autoridades intervinientes (Ministerio Público-Fiscalía, Defensoría, autoridades locales y otros que hayan participado en el caso).

- Realizar visitas de seguimiento, a fin de verificar el restablecimiento del servicio alimentario, la asistencia regular de las y los escolares afectados, brindar asistencia técnica en las debilidades encontradas y realizar acciones de sensibilización a efectos de restablecer la confianza de la comunidad educativa en el servicio alimentario.

- La Jefa o Jefe de la Unidad Territorial debe comunicar a las IIEE afectadas y otras instituciones que hayan intervenido en el caso (públicas o privadas) los resultados de la investigación.

10.1.2 PRODUCTOS EN PRESUNTO MAL ESTADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

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

a. La Monitora o Monitor de Gestión Local y/o Supervisora o Supervisor de Planta y Almacenes se constituyen en las instalaciones de la(s) IIEE donde realiza la evaluación físico organoléptico de los productos involucrados, de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo para la Supervisión y Liberación en los Establecimientos de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", suscribiendo el Acta de Constatación y la toma de evidencias fotográficas. La evaluación se realiza en presencia de la autoridad local, representante del Centro/Puesto de Salud situado en el Centro Poblado donde está ubicada la(s) IIEE involucradas, según disponibilidad de los mismos. En caso la evaluación rea realizada por la Monitora o Monitor de Gestión Local, este profesional debe contar con el perfil profesional requerido para tal fin.

b. De realizarse las coordinaciones previas con la autoridad sanitaria competente para la atención del caso, la Monitora o Monitor de Gestión Local y/o Supervisora o Supervisor de Planta y Almacenes participa durante la evaluación y/o vigilancia sanitaria ejecutada por el representante de la autoridad sanitaria y solicita copia del Acta de Vigilancia Sanitaria.

c. En cualquiera de los casos antes señalados, se procederá a realizar la evaluación en otras IIEE donde se haya entregado el o los productos involucrados.

d. En el caso de encontrar productos vencidos, se procede de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma"

e. De constatarse la existencia de presuntos productos No Conformes por el personal de PNAEQW, se procede a levantar un acta recomendando al Comité de Alimentación Escolar (CAE), la "SUSPENSIÓN DEL USO Y CONSUMO DEL PRODUCTO

OBSERVADO", como medida preventiva, hasta finalizar con las investigaciones correspondientes y/o pronunciamiento de la autoridad sanitaria, consignando toda la información requerida del producto, a fin de poder realizar la trazabilidad del mismo.

f. La Monitora o Monitor de Gestión Local y/o Supervisora o Supervisor de Planta y Almacenes brinda apoyo a los integrantes del CAE, a fin de separar todos los productos observados del almacén a otro ambiente de la IIEE que no represente riesgo de contaminación cruzada para el resto de alimentos. Se debe tener especial cuidado para el caso de los productos infestados. En el caso que no se contara con otro ambiente, los productos identificados deben ser protegidos y separados de los demás, en un área dentro del almacén que no genere riesgo de contaminación a los demás alimentos.

g. La Monitora o Monitor de Gestión Local y/o Supervisora o Supervisor de Planta y Almacenes, evalúa las condiciones de almacenamiento de/los productos observados, ambiente de preparación de los alimentos y el lugar de consumo.

h. La Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial identifica si el o los productos cuestionados han sido distribuidos en otras IIEE por el proveedor u otros proveedores, comunicando inmediatamente a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

i. En el caso de productos infestados, se visita a las IIEE aledañas donde se distribuyó el mismo lote de productos, y se evalúa si la infestación corresponde sólo a la IIEE donde se detectó el caso o a las demás IIEE usuarias, donde se distribuyó el lote del producto involucrado.

j. La Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, a través de las Monitoras o Monitores de Gestión Local, se comunica con las IIEE identificadas, a fin de recomendar "SUSPENSIÓN DEL USO Y CONSUMO DEL PRODUCTO OBSERVADO"; asimismo, programa la supervisión del almacén de las IIEE donde se realizará el inventario de los productos existentes de los lotes involucrados y se levantará el acta correspondiente.

k. La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial debe comunicar a la Autoridad Sanitaria de su jurisdicción (SANIPES-DIRESA/GERESA/DISA-SENASA), a fin que realice la vigilancia sanitaria y emita su pronunciamiento respecto a la aptitud de los productos involucrados; previa coordinación con la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

l. Para los casos donde no se cuente con sedes descentralizadas y/o desconcentradas de las autoridades sanitarias, se realiza la comunicación desde la Dirección Ejecutiva del PNAEQW (previo informe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.) a la Autoridad competente (DIGESA o SENASA o SANIPES).

m. La Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación del PNAEQW realiza la comunicación a las Unidades Territoriales, a fin de que se adopten las acciones preventivas que incluirán la NO LIBERACIÓN, NO DISTRIBUCIÓN Y NO CONSUMO del lote en mención, hasta el pronunciamiento de la Autoridad Sanitaria.

n. Una vez recibidos los resultados de las investigaciones correspondientes y/o pronunciamiento de la Autoridad Sanitaria y de ser declarado el producto No Conforme, se desarrollan las acciones comprendidas en el "Protocolo para el Manejo de Productos No conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma"

o. En caso la autoridad sanitaria declare el producto Conforme, se realiza la comunicación de los resultados a las/los Directoras/Directores de las IIEE involucradas, a fin que se retome el uso y consumo de/los productos involucrados. La Monitora o Monitor de Gestión Local realizará el seguimiento respectivo.

10.1.3 HURTO, ROBO O APROPIACIÓN ILÍCITA DE ALIMENTOS:

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

- El personal designado por la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial realiza supervisión a la IIEE, a fin de tomar las evidencias correspondientes que permitan a las autoridades competentes (UGEL, Fiscalía) iniciar las acciones correspondientes.

- Se debe recoger manifestación de los actores involucrados.
  - Entrevistar al Presidente de CAE, integrantes del CAE y/o padres de familia y demás personas que intervienen en la preparación de los alimentos.
  - Tomar constancia de las evidencias mostradas. (Cuaderno de ocurrencias, Actas de entrega y recepción, productos incautados, fotografías, videos, etc.)
  - Verificar si existe una denuncia formal y tomar constancia si las autoridades competentes realizaron la diligencia correspondiente y solicitar copia de la misma.
  - Suscribir un acta e invitar a los presentes a suscribirla.

- Precisar la identificación de la(s) persona(s) quien(es) estaría(n) involucrada(s) en el hecho irregular (detallando nombres y apellidos, N° de DNI y domicilio) y la vinculación que tenga con la institución educativa afectada.

- Verificar la conformación del CAE y si se encuentra actualizado.

- Solicitar el Acta de Entrega y Recepción de productos correspondiente al periodo donde se suscitó la denuncia.

- Realizar el inventario de los productos (Formato de verificación de almacenamiento de productos en la IIEE.) y cruzar información con lo registrado en el kardex de almacén, a fin de verificar si existe diferencias.

- Durante la supervisión el personal de la Unidad Territorial deberá detallar si el hurto o robo de productos fue total o parcial. De existir productos en el almacén realizar la estimación del cálculo de los días de atención.

- Remitir el informe a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, el cual deberá contener todos los medios probatorios y los informes que deben derivarse a la Unidad de Asesoría Jurídica conforme a la 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.

- Se debe remitir un Oficio a la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL; Dirección Regional de Educación-DRE, indicando los hechos suscitados a fin, que en el marco de su competencia, se tomen las acciones pertinentes.

b. Para el caso de hurto, robo o apropiación ilícita de menajes, utensilios, cocinas u otros distribuidos por el PNAEQW, se deberá proceder de acuerdo a lo detallado en los párrafos precedentes, comunicando el caso a la Unidad de Organización de las Prestaciones.

c. Para el caso de hurto, robo o apropiación ilícita de alimentos por parte de un tercero no identificado, se brinda acompañamiento a los integrantes del CAE para realizar la denuncia correspondiente. El informe dirigido a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación precisará los productos sustraídos, indicando además los días que el servicio alimentario quedará suspendido.

NOTA: En los casos mencionados, la Unidad Territorial deberá de informar si ha tomado conocimiento que el Ministerio Público habría iniciado una investigación relacionada a los hechos denunciados y de ser el caso, informar sobre el estado situación caso.

10.1.4 CANTIDAD DE "RACIONES" O "PRODUCTOS" ENTREGADOS A LA IIEE NO ACORDE CON EL NÚMERO DE USUARIOS.

a. En el caso que la IIEE cuente con una cantidad de escolares mayor o menor en relación a los alimentos recibidos, la Monitora o Monitor de Gestión Local debe brindar la asistencia técnica correspondiente, a fin que la Directora o Director remita a la Unidad Territorial una comunicación solicitando la actualización de la cantidad de usuarios

atendidos por el PNAEQW, de acuerdo al número de matriculados, registrando la información en el rubro de observaciones de la ficha de supervisión a la provisión del servicio alimentario y en el acta de constatación de la alerta y/o queja, informando inmediatamente a la Unidad Territorial, bajo responsabilidad.

b. La Monitora o Monitor de Gestión Local procede de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en las Instituciones Educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma"

c. Excepcionalmente, en el caso de disminución de usuarios, se debe tener en cuenta lo estipulado en el "Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

10.1.5 PRODUCTOS EN SOBRE STOCK EN LAS IIEE

En caso el PNAEQW (Sede Central o Unidad Territorial), tome conocimiento sobre la existencia de productos en sobre stock en las instalaciones de los almacenes de las IIEE, se procede de la siguiente manera:

a. La Monitora o Monitor de Gestión Local se constituye a la IIEE, a fin de verificar lo reportado. En las instalaciones del almacén, realiza el inventario de productos, registrando los productos encontrados en el "Formato de Verificación de Almacenamiento de productos" del Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y suscribe el acta de Constatación de la Alerta y/o Queja.

b. Se debe considerar en la verificación de los productos encontrados la cantidad existente, la cantidad utilizada a la fecha, el cumplimiento de la programación de las combinaciones y dosificaciones y el número de usuarias y usuarios. Se realizar el cruce de la información obtenida en el almacén y lo registrado en el kardex o cuaderno de ocurrencias u otros documentos donde se evidencie las salidas de productos usados.

c. En caso se evidencie sobre stock de productos, se precisará los días en que la IIEE contará con el servicio alimentario, teniéndose en cuenta la cantidad de productos existentes en sobre stock, a fin que se tomen las acciones correctivas del caso, registrando la información en el Acta de Constatación de la Alerta y/o Queja.

d. La Monitora o el Monitor de Gestión Local debe informar en un plazo no mayor a 24 horas desde la constatación del caso, a fin que la Coordinadora o Coordinador Técnica Territorial pueda remitir la información a la Especialista o al Especialista Alimentario y la Supervisora o el Supervisor de Compras del Comité respectivo, a efectos de que se realicen las acciones que el caso amerite (reducción de días de atención en próximas entregas, entre otros), bajo responsabilidad.

e. El informe debe consignar las causas que originó el sobre stock de productos, días en los que no se brindó el servicio alimentario, número de escolares atendidos y considerados en nómina, motivos por los que no se brindó el servicio alimentario. Si el CAE informa que los productos no son del agrado de los escolares se debe programar las acciones de sensibilización respecto al uso de los productos y las respectivas sesiones demostrativas, identificando la entrega a la que corresponden los productos involucrados.

f. Se deberá remitir un Oficio a la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL; Dirección Regional de Educación-DRE, indicando los hechos suscitados a fin, que en el marco de su competencia se tomen las acciones pertinentes, por el incumplimiento de las funciones de los integrantes del CAE.

g. En caso ya se haya realizado las acciones para la liberación de la última entrega de productos o estos hayan sido distribuidos a la IIEE, la Monitora o Monitor de Gestión Local, debe comunicar a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, a fin que coordine con la/el Especialista Alimentario, y realicen las estrategias para la dosificación y combinación que permitan el uso completo de productos hasta culminar las labores escolares.

h. La Monitora o Monitor de Gestión Local debe realizar el seguimiento del caso, hasta verificar el uso y consumo de los productos en la IIEE, constatando que no se cuente con sobre stock de alimentos en el almacén.

i. Remitir el informe a la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación el cual deberá contener todos las fuentes de verificación que el caso amerite.

10.1.6 CASOS RELACIONADAS A LA EXISTENCIA DE SALDOS DE PRODUCTOS EN LAS IIEE AL FINALIZAR EL AÑO ESCOLAR.

a. La Monitora o Monitor de Gestión Local se constituye a la IIEE y en las instalaciones del almacén para realizar el inventario de productos, mediante el "Formato de Verificación de Almacenamiento de Productos" del "Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", y suscribe el Acta de Constatación de la Alerta y/o Queja.

b. La Monitora o Monitor de Gestión Local debe emitir informe en un plazo no mayor a 24 horas de realizada la constatación del caso, a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial, en el que se consigne, el detalle de los productos por IIEE, las condiciones de almacenamiento, las causas que originaron la existencia de saldos de productos, días en los que no se brindó el servicio alimentario, número de usuarias o usuarios atendidos y considerados en nómina, motivos por los que no se brindó el servicio alimentario, u otros motivos comunicados por el CAE y las acciones efectuadas por la Unidad Territorial a fin de garantizar la no existencia de saldos de productos al finalizar el año escolar.

c. Se debe remitir un oficio a la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL y a la Dirección Regional de Educación-DRE, indicando los hechos suscitados a fin, que en el marco de su competencia se tomen las acciones pertinentes.

d. En caso se encuentren productos vencidos, se procede a la Disposición Final de estos, de acuerdo a lo señalado en el "Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

e. La Unidad Territorial, evalúa y sustenta las causas por las que la IIEE no realizó el uso de los productos, generando los saldos al finalizar el año escolar.

f. La Unidad Territorial informa a la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación, consignando las acciones acordadas por el CAE, para el uso y consumo de los productos identificados como saldos al finalizar el año escolar que garanticen el uso de productos por los usuarios a los que inicialmente fueron destinados.

g. En los casos que corresponda, la Unidad Territorial debe informar a la Unidad de Asesoría Jurídica conforme a la Directiva que regula el procedimiento para el trámite, seguimiento y control de los asuntos arbitrales, procesales y administrativos a cargo del PNAEQW.

10.1.7 CASOS RELACIONADAS SOBRE ALIMENTOS PRÓXIMOS A VENCER

a. La Monitora o el Monitor de Gestión Local se constituye a la IIEE y en las instalaciones del almacén realizará el inventario de productos y el registro correspondiente en el "Formato de Verificación de Almacenamiento de productos" del "Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" y suscribirá el acta de constatación de la Alerta y/o Queja.

b. Se debe considerar en la verificación de los productos encontrados el consumo realizado a la fecha, el cumplimiento de la programación de las combinaciones y dosificaciones y el número de usuarias y usuarios, contrastar la información obtenida en el almacén y lo registrado en el kardex o cuaderno de ocurrencias u otros documentos donde se evidencie las salidas de productos.

c. La Monitora o el Monitor de Gestión Local debe remitir la información recabada en un plazo no mayor a 24 horas, a la Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial.

d. La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial debe remitir un Oficio a la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL y a la Dirección Regional de Educación-DRE, para la toma de acciones pertinentes en el marco de su competencia.

e. La Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial evalúa el caso presentado de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Secretaría General N° 325-2017-MINEDU.

10.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS

10.2.1 RELACIONADOS A LA VEEDURÍA

En casos de Alertas, que pueden ser identificados durante el proceso de compra:

a. La Supervisora o el Supervisor de Compras, o quien haga sus veces, es responsable de la atención de la alerta de acuerdo a sus competencias. Evalúa la pertinencia de la misma y emitirá opinión a través de informes adjuntando el Anexo N° 06 (Acta de Constatación de Alertas y/o Quejas) y las fuentes de verificación (acta de la sesión, fotos, testimonio de las personas que han participado de la sesión con su respectiva firma, entre otros).
b. Los informes deben ser coordinados con su respectivo Sectorista de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, antes de remitir la respuesta oficial a la institución u organización veedora.
c. Las alertas que se reporten a través de cualquiera de los canales institucionales establecidos por el PNAEQW, la Unidad Territorial debe registrarla en el Anexo N° 07 (Ficha de Alerta de Veeduría y Vigilancia Social). Esto no se aplica a las alertas reportadas mediante documento e ingresadas por mesa de partes

10.2.2 RELACIONADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

a. Los temas pueden ser identificados durante la gestión del servicio alimentario, según el Cuadro N° 02 de Alertas establecidos en el presente Protocolo.
b. La Monitora o Monitor de Gestión Local es responsable de la atención de la alerta de acuerdo a sus competencias. Para lo cual debe constituirse previamente al lugar de los hechos, evaluar la pertinencia de la alerta, registrar en el Anexo N° 06 (Acta de Constatación de Alertas y/o Quejas) y emitir opinión a través de informes adjuntando las fuentes de verificación.
c. La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial de la Unidad Territorial, consolida información respecto a cada caso y elabora el informe a fin de remitir la respuesta oficial a la institución u organización veedora.

10.2.3 PROBLEMAS EN LA GESTIÓN DEL CAE

a. La Monitora o el Monitor de Gestión Local se constituye a la IIEE en compañía de alguna autoridad local, a fin de corroborar la alerta reportada y se reúne con el CAE a fin de atender la alerta y ayudar a mejorar la gestión del CAE.
b. La Monitora o el Monitor de Gestión Local conjuntamente con el CAE, deben realizar la priorización de las acciones a desarrollar para mejorar su gestión, iniciando con las que afecten directamente la calidad del servicio alimentario.
c. La Monitora o el Monitor de Gestión Local realiza el seguimiento de las actividades priorizadas a fin de verificar su cumplimiento. En caso no exista mejora en la gestión, remite un informe a la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial sobre la situación encontrada a partir del seguimiento, quien analiza lo informado y en base a su evaluación, elabora un informe, en coordinación con la/el abogada/o para los aspectos legales y la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial. Dicho informe consensuado debe ser remitido a la UGEL-DRE en el marco de la Resolución de Secretaría General N° 325-2017-MINEDU.
d. Para la actualización del CAE, se debe proceder de acuerdo al Protocolo para la Conformación y Actualización de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) de las Instituciones Educativas usuarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma vigente.
e. La Monitora o el Monitor de Gestión Local brinda asistencia técnica al CAE en relación a las observaciones realizadas por el Vigilante y recaba las evidencias necesarias para la elaboración del informe correspondiente a la atención de la alerta.

10.2.4 INCUMPLIMIENTO DE LA OPERATIVIDAD DEL CAE

a. La Monitora o el Monitor de Gestión Local realiza la constatación de las observaciones identificadas, utilizando la Ficha de Supervisión.
b. La Monitora o el Monitor de Gestión Local brinda asistencia técnica al CAE en relación a las observaciones encontradas: inadecuada prácticas de manipulación, orden y limpieza de las áreas de almacenamiento, preparación, y consumo; prácticas de higiene, uso de indumentaria, dosificación y programación de menús entre otros, a fin de mejorar la calidad del servicio alimentario, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el PNAEQW.
c. La Monitora o el Monitor de Gestión Local debe remitir el informe de la verificación de la alerta a la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial. Dicha información es evaluada y, de corresponder, se hará de conocimiento a la UGEL-DRE en el marco de Resolución de Secretaría General N° 325-2017-MINEDU.

10.2.4.1 NO ACEPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS

a. La o el Especialista Alimentario se constituye a la IIEE involucrada para verificar previamente la pertinencia de la alerta.
b. Una vez verificada la alerta la o el Especialista Alimentario, organiza la realización de la sesión demostrativa con los productos observados, dirigido al CAE y a los padres de familia, así mismo sensibiliza en la importancia del consumo de los productos a las niñas y los niños, resaltando sus propiedades y el beneficio a la salud.
c. La o el Especialista Alimentaria refuerza la importancia de preparar los alimentos de acuerdo al menú programado y el respeto a la dosificación de los grupos de alimentos o combinaciones, procediendo de acuerdo a los Lineamientos para la Planificación del Menú Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
d. La Monitora o el Monitor de Gestión Local aplica la ficha de satisfacción y consumo de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para la Supervisión a la Provisión del Servicio Alimentario en las Instituciones Educativas Usuarias del PNAEQW.

10.2.4.2 PROBLEMAS RELACIONADOS AL DESARROLLO DE CAPACIDADES DEL CAE

a. La Monitora o el Monitor de Gestión Local o quien haga sus veces, debe constituirse en la IIEE a fin de corroborar la alerta.
b. La Monitora o el Monitor de Gestión Local brindará asistencia técnica a los integrantes del CAE o algún integrante de la comunidad educativa en relación a las observaciones planteadas en la alerta.
c. La Especialista Alimentaria, o la Monitora o el Monitor de Gestión Local realiza la asistencia técnica de manera participativa, en temas de preparación del menú, utilizando la metodología educativa para adultos, así mismo intercambiará experiencias relacionadas a las buenas prácticas de manipulación e higiene de alimentos.

10.2.4.3 PROBLEMAS QUE NO SON COMPETENCIA DEL CAE

a. La Monitora o el Monitor de Gestión Local debe constatar las deficiencias reportadas por la o el Vigilante Social, relacionado a problemas en infraestructura, condiciones básicas (agua y saneamiento), equipamiento, control de plagas, entre otros.
b. La Monitora o el Monitor de Gestión Local asiste al CAE para la derivación del caso a las instituciones competentes responsables de atender las deficiencias reportadas.
c. En relación al almacenamiento o el preparado de los productos fuera de la IIEE, debe coordinar con el CAE para convocar una reunión conjuntamente con los padres de familia, a fin de comprometerlos en apoyar en la ambientación de un

lugar adecuado para el servicio alimentario en la IIEE. Los compromisos asumidos deben ser parte del acta de la reunión.

d. El seguimiento de las acciones está a cargo de la Monitora o el Monitor de Gestión Local responsable de supervisar la IIEE, por lo tanto, debe verificar la atención del tema de alertas por las instituciones competentes, de acuerdo al plazo establecido.

e. En caso la institución no realice ninguna acción, la Monitora o el Monitor de Gestión Local debe remitir un informe a la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial, quién informará a la Jefa o el Jefe de la Unidad Territorial para que reitere su pedido o realice otra acción, con la finalidad que la institución priorice el tema.

10.3 FUENTES DE VERIFICACIÓN

a. Las fuentes de verificación son los documentos que sustentan las acciones que se desarrollan frente a las alertas y/o quejas.

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

c. A continuación se presenta en los Cuadros N^{os} 04y 05, las fuentes verificables que debe presentar la Unidad Territorial por cada caso de alerta y/o queja, según su subtipología.

Cuadro N°04: Fuentes de Verificación por Subtipología de los Casos de Alertas

FUENTES DE VERIFICACIÓN	Proceso de Compra							Proceso del Servicio Alimentario																										
	Subtipología							Subtipología																												
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5
Oficio de Invitación al Proceso de Compra																																	
Acta de la Sesión del Proceso de compra																																	
Pantallazo de la página Web del Programa																																	
Acta de Constatación de la alerta y/o queja																																	
Acta de conformación de CAE.																																	
Ficha de satisfacción y consumo.																																	
Acta de entrega y recepción (Productos/Raciones)																																	
Kárdex del almacén.																																	
Oficios y/o documentos de gestión relacionados a la atención de la alerta.																																	
Nómina de matrícula.																																	
Formato de verificación de almacenamiento de productos en las instituciones educativas.																																	
Lista de Participantes a la Asistencia Técnica o Capacitación																																	
Actas de Entrega de Materiales y otros entregados por el PNAEQW al CAE.																																	
Registro fotográfico																																	
Evidencias fílmicas o grabaciones de audio o video del Proceso de Compras.																																	

Cuadro N°05: Fuentes de Verificación por Subtipología de Quejas

FUENTES DE VERIFICACIÓN	1.1	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2
Acta de Constatación de la alerta y/o queja.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ficha de seguimiento de una afectación a la Salud.	■																						■	■
Acta de supervisión de la provisión del servicio alimentario CAE Gestión raciones-productos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■	■	■	■	
Acta de entrega y recepción (Productos/Raciones)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				■	■	■	■	■	■	
Acta de visita a otras II.EE. donde se ha distribuido el producto o ración.	■	■	■	■	■						■	■	■	■				■					■	
Acta de supervisión y liberación del establecimiento del proveedor (Correspondiente al día de la queja) modalidad raciones.	■	■		■							■		■				■	■	■				■	
Acta de supervisión y liberación del establecimiento del proveedor (Correspondiente al período de la queja) modalidad productos.	■		■		■							■		■			■	■	■				■	
Formato de verificación de almacenamiento de productos en las instituciones educativas.	■		■		■	■	■	■				■		■				■	■			■	■	
Informe de resultados emitidos por autoridad sanitaria sobre la vigilancia sanitaria al producto, establecimiento del proveedor y/o fabricante.	■	■	■	■	■						■	■	■	■									■	
Acta de recojo de raciones o productos en mal estado, en las II.EE.	■	■	■	■	■						■	■	■	■										
Informe Médico del establecimiento de salud.	■																						■	■
Oficio dirigido a UGEL y/o DRE describiendo el caso.						■	■	■																
Lista de asistencia de última capacitación a CAE.	■																						■	
Denuncia Policial, Dictamen Fiscal, documentos emitidos por autoridades y otros.	■					■	■	■								■							■	
Nómina de matrícula.									■	■														

10.4 ESTADO DE LOS CASOS DE ALERTAS Y/O QUEJAS

Con el objetivo de hacer el seguimiento de los casos de alertas y/o quejas, del estado en que estos se encuentran se han establecido los siguientes estados:

10.4.1 INVESTIGACIÓN

a. Es la etapa de recolección y análisis de la información referente al caso de alertas y/o quejas.
b. Esta etapa involucra las actividades de comunicación con la o el integrante del CAE, comunidad educativa y otros que reportaron la alertas y/o quejas, la constitución del personal del PNAEQW al lugar de los hechos, a fin de corroborar lo señalado, concluye cuando se cuenta con la información para determinar si el evento estuvo relacionado a la gestión del servicio alimentario.
c. Para el caso de las alertas: Es la etapa de recolección y análisis de la documentación generada durante el proceso de compras y testimonios de las personas involucradas, a fin de corroborar los hechos materia de la alerta.

10.4.2 ESPERA DE UNA ACCIÓN ADMINISTRATIVA

a. El caso se encuentra a la espera de la Intervención y/o pronunciamiento de las entidades externas (DIGESA o SANIPES o SENASA; UGEL-DRE, SALUD u otros).
b. Espera de la aprobación de la Resolución de Dirección Ejecutiva para la actualización de usuarias y usuarios, adendas a proveedores, inicio o reinicio del servicio alimentario, etc.

10.4.3 CERRADO

a. Se ha dado cumplimiento al procedimiento para la atención de la alerta y/o queja, el servicio alimentario se brinda con normalidad.

10.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN OPERATIVA-SIGO

10.5.1 UNIDAD DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

a. El registro de los casos y sus actualizaciones son realizadas por la o el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación en el SIGO, Módulo de Supervisión y Monitoreo y Sub módulo de Quejas y Reclamos.
b. La o el Especialistas de Monitoreo Social de la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación realizan el seguimiento de las alertas ingresadas al SIGO, por parte de las Unidades Territoriales.

10.5.2 UNIDAD TERRITORIAL

a. La Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial cuenta con acceso al Sub Módulo de Quejas y Reclamos de sólo lectura, a fin de poder verificar el estado de los casos en el SIGO y remitir la información correspondiente que permita el cierre de los casos, previa evaluación de la información por la o el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
b. Con la finalidad que las o los Especialistas de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo realicen el registro en el SIGO respecto a la atención del caso presentado, la Coordinadora o el Coordinador Técnico Territorial debe remitir a través de correo electrónico a la o el Especialista de verificación de Denuncias, Quejas y Reclamos el "Acta de constatación de la Alerta y/o Queja" Anexo N° 05, bajo responsabilidad.

10.5.3 REGISTRO DEL CASO Y DE LA ATENCIÓN DE LAS ALERTAS

Las Unidades Territoriales son responsables de ingresar las alertas al SIGO y de informar vía correo electrónico de forma inmediata a la Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación. Asimismo, son responsables de ingresar los actuados, de acuerdo a los procedimientos establecidos por el PNAEQW.

10.5.4 RESPUESTA DEL CASO DE QUEJA:

a. La Unidad Territorial remite respuesta del caso al ciudadano que reportó la queja, a través del mismo medio por el cual se recepcionó. Se debe tener en cuenta que la respuesta será comunicada cuando el caso se encuentre cerrado.
b. La respuesta podrá ser remitida a través de correo electrónico, documento escrito u otro medio mediante el cual quede constancia de su recepción. Se debe enviar por correo electrónico a la o el especialista de verificación de denuncias, quejas y/o reclamos de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, la respuesta emitida.
c. En caso de quejas derivadas del libro de reclamaciones electrónico del PNAEQW, la respuesta debe ser emitida por la o el Especialista de Verificación de Denuncias, Quejas y/o Reclamos de la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, la cual será remitida a la Coordinación de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano, por la Jefa o el Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación para que emita respuesta al ciudadano.

XI. DISPOSICIÓN FINAL

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

XII. REGISTROS

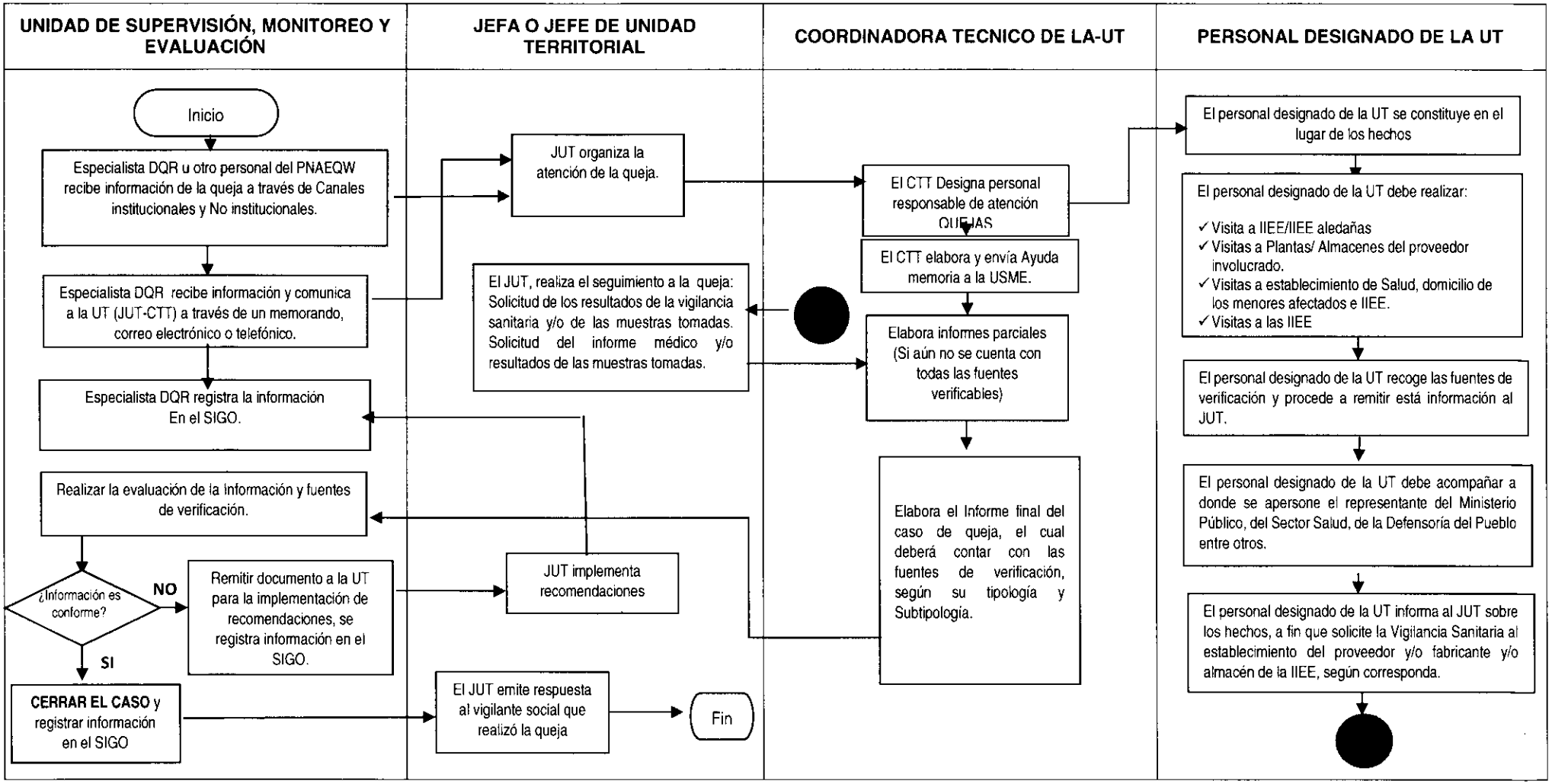
La Información generada por la aplicación del presente documento, se encuentra en el formato:

a. Acta de Constatación de la Alerta y/o Queja.
b. Ficha de seguimiento de una afectación a la salud.
c. Registros del SIGO (módulo de Supervisión y Monitoreo-Sub módulo de Quejas y Reclamos)

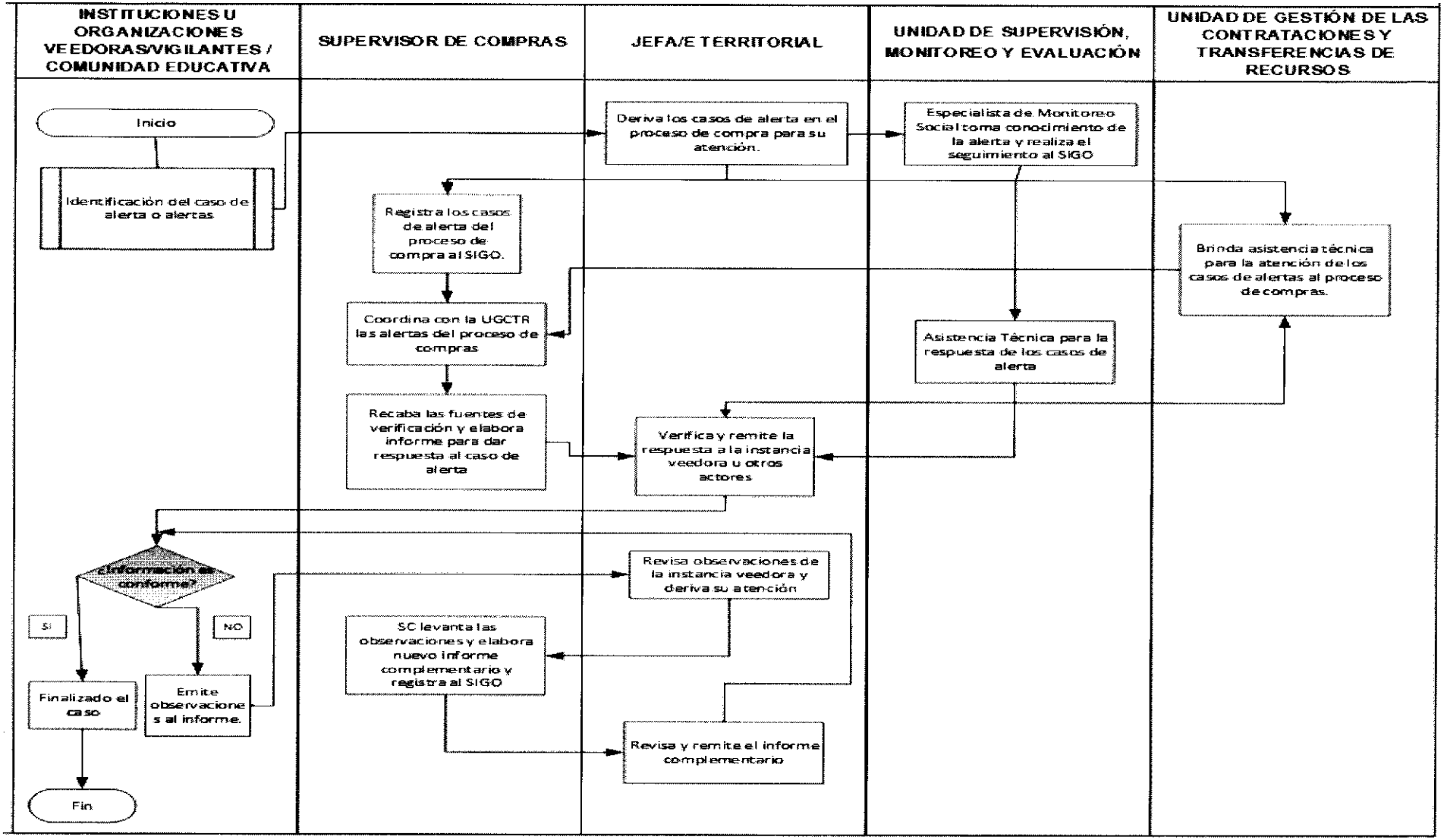
XIII. ANEXOS

a. ANEXO N°01: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS
b. ANEXO N°02: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE ALERTAS EN EL PROCESO DE COMPRAS
c. ANEXO N°03: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ATENCIÓN DE ALERTAS EN LA GESTION DEL SERVICIO ALIMENTARIO
d. ANEXO N° 04: AYUDA MEMORIA
e. ANEXO N° 05: ACTA DE CONSTATACIÓN DE LA ALERTA Y/O QUEJA.
f. ANEXO N° 06: FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD.
g. ANEXO N° 07: FICHA DE ALERTA DE VEEDURIA Y VIGILANCIA SOCIAL.
h. ANEXO N° 08: MODELO DE INFORME

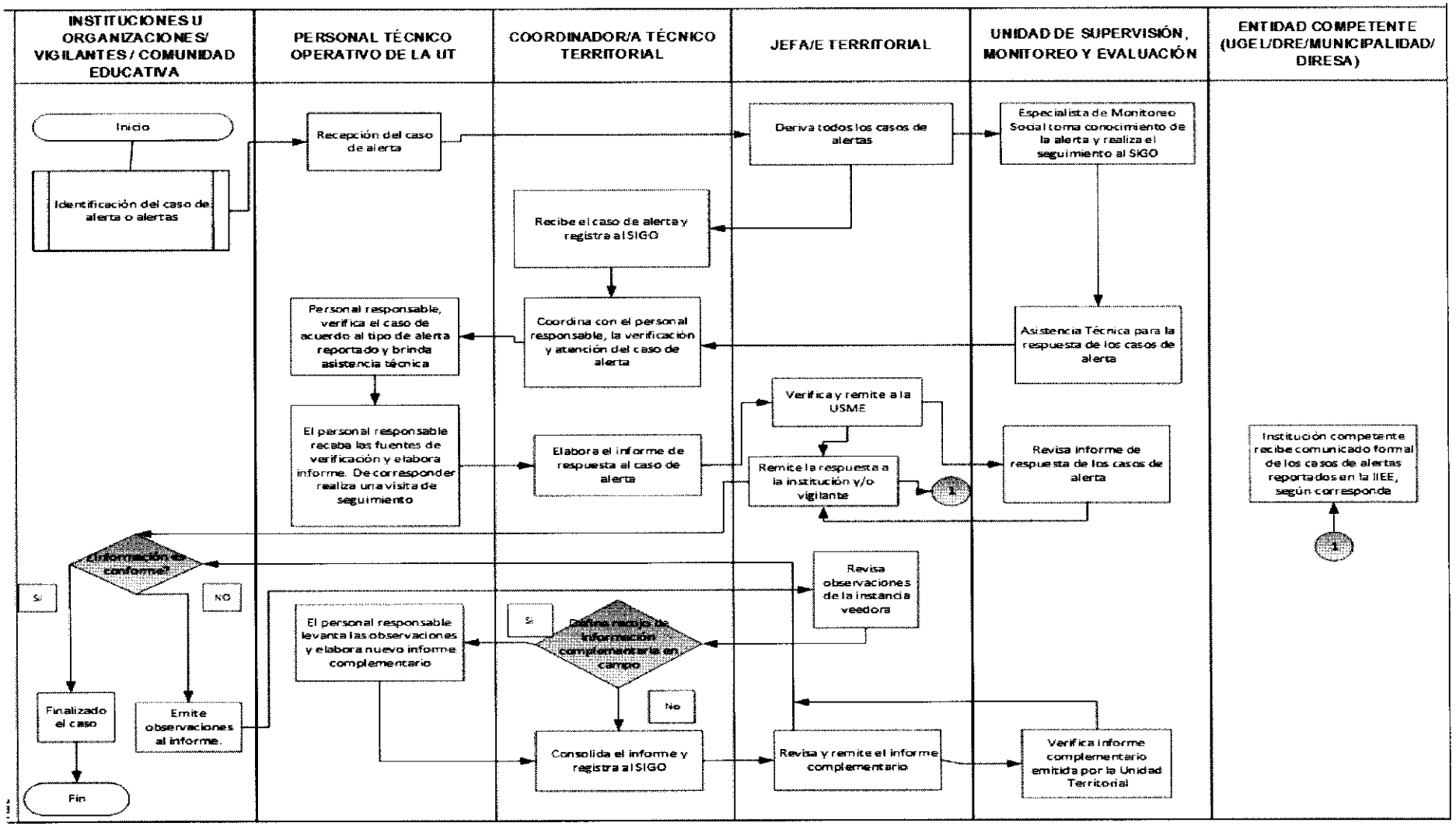
ANEXO N° 01
DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE QUEJAS



ANEXO N° 02
DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE ALERTAS EN EL PROCESO DE COMPRA



ANEXO N° 03
DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE ALERTAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO



ANEXO N° 04
AYUDA MEMORIA

1.- Fecha de elaboración: .....

2.- Caso (Describir la alerta y/o queja)
"....."
3.-Unidad Territorial: ..... 4.- Provincia: .....5.- Distrito:.....
6.-Centro Poblado:.....

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

INFORMACIÓN BASICA	
Nombre de la IIEE	
Código. Modular	
Modalidad de Atención	
Comité de Compras	
Proveedora o Proveedor	
Ítems	
Nivel (Pre escolar, Escolar)/Turno	
Número de usuarias o usuarios	
Alimentos consumidos en el turno mañana/tarde	
Nro. de las usuarias o los usuarios afectados (Presunta cantidad)	
Nro. de adultos afectados (Presunta cantidad)	
N° usuarias o usuarios que consumieron los alimentos.	
Hora de preparación	
Hora de consumo en la IIEE.	
Hora de primeros signos y síntomas	
Nombre del Hospital y/o Centro de Salud donde son atendidos las usuarias o los usuarios y Nombre del personal del Sector Salud que atendió a las usuarias o los usuarios.	
Nombre de la Directora o Director de la IIEE	

9.- Acciones y resultados:
(Detallar las acciones realizadas por la Unidad Territorial durante cada día, luego de iniciado la Alerta y/o Queja)

- **Día, xx del mes xx del año xx.**
  (Ejemplo)
  Lunes, 12 de noviembre 2018

ANEXO N°05:

QaliWarma	**ACTA DE CONSTATACIÓN DE LA ALERTA Y/O QUEJA**	**PRT- -PNAEQW-USME-FOR- 002**
Versión N° : 01		Pág. ... de ...

Siendo las.....horas del día..... de.....del año.....en las instalaciones de la institución educativa (Nombre y/o Número)....., Código modular N°.....del Centro Poblado.....,del distrito de ....., provincia de....., modalidad de atención....., proveedor....., Ítems.....

Por parte del PNAEQW:

☐ Monitora (o) de Gestión Local: .....

☐ Supervisora (o) de Plantas y Almacenes.....

☐ Otro Especialista del PNAEQW: .....

Por parte del Comité de Alimentación Escolar:

☐ Presidenta (e) del CAE: .....

☐ Secretaria (o) del CAE: .....

☐ La (el) vocal del CAE: .....

☐ Otro: .....

Representante de la autoridad local/distrital/provincial y/o actores y/o representantes de la autoridad sanitaria u otros que intervengan en el caso :

.....
.....
.....
.....
.....

Detallar de manera sucinta el motivo que generó la Alerta y/o Queja:

.....
.....
.....

Dejan constancia de lo siguiente:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

Acuerdos:.....

Siendo las .....horas del día..... del mes de .....del año....., se da por finalizada la reunión, firman los presentes mencionados en razón de conformidad.

.....	.....
Integrante del CAE	Integrante del CAE
.....	.....
Personal del PNAEQW	Autoridad Local/Otros

ANEXO N° 06

QaliWarma	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD	PRT- -PNAEQW-USME-FOR-003
Versión N° : 01		Pág. ... de ...

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 y usuarios de la IE:	
Total de usuarias y usuarios que consumieron los alimentos:	
Total de usuarias y usuarios que no consumir los alimentos (aula o grupo no involucrado):	
3. Afectación a la salud	
Fecha: / / Hora: AM/PM de preparación de los alimentos.	
Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo de los alimentos.	
Fecha: / / Hora: AM/PM aproximada de inicio de los primeros síntomas.	
Número de usuarias y usuarios afectados :	
De 3 a 5años: 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:	
Describir si existió consumo de otros alimentos (celebraciones especiales).	
Precisar si alguno de las usuarias o usuarios afectados recibió atención y/o tratamiento médico previo al evento.	

QaliWarma	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD	PRT- -PNAEQW-USME-FOR-003
Versión N° : 01		Pág. ... de ...

4. Referencia a un Establecimiento de Salud

Número de usuarias o usuarios 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 usuarias o usuarios:
Nombre: Cargo y Profesión:

Presunción diagnostica:

Medidas tomadas en el Establecimiento de Salud:

Fecha, hora y condiciones de alta:

Precisar si alguno de las usuarias o usuarios afectados recibió atención y/o tratamiento médico previo al evento, :

5. Alimentos sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud

Describa las características de los alimentos que se consideran sospechosos de ser la causa de la afectación a la salud:
Alimento 1:
Alimento 2:
Alimento 3:

¿Los niños afectados consumieron otros alimentos, no proporcionados por el PNAE QW, que pudieran ser considerados sospechosos de la afectación a la salud?
(Describa esos alimentos, sus características y el lugar donde fueron obtenidos, en particular averigüe sobre la venta ambulatoria de alimentos en los alrededores de la IE, reuniones donde participaron los alumnos)
Alimento 1:
Alimento 2:

RACIONES DISTRIBUIDAS EN EL DIA-MODALIDAD RACIONES Y/O PRODUCTOS

Desayuno:

Almuerzo :

Fecha: / / Hora: AM/PM de producción

Fecha: / / Hora: AM/PM de la salida de la planta

Fecha: / / Hora: AM/PM de llegada a la IE

Fecha: / / Hora: AM/PM de consumo

¿La persona que recepcionó las raciones y/o productos y dio su conformidad?

PRODUCTOS UTILIZADOS-MODALIDAD PRODUCTOS

Productos utilizados en la preparación por el CAE:

Producto utilizado	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Lote	Estado del/los productos

QaliWarma	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD	PRT- -PNAEQW-USME-FOR-003
Versión N° : 01		Pág. ... de ...

Detallar las condiciones de almacenamiento de los productos. (si existe presencia de plagas y/o productos que puedan contaminar los alimentos(plaguicidas u otros))

Precisar la fuente de agua utilizada, para la preparación y las condiciones del almacenamiento del agua:

Precisar si la fuente de agua utilizada es la usada frecuentemente:

Lugar y condiciones de preparación:

Para raciones y productos
Describa, en forma breve, las condiciones en que los alimentos son entregados a las usuarias o usuarios (características del local de entrega y consumo, utensilios utilizados, disponibilidad de agua potable, servicio de alcantarillado):

Observaciones:

.....
Personal de la Unidad Territorial

.....
Representante del Sector Salud

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

ANEXO N° 07

QaliWarma	**FICHA DE ALERTA DE VEEDURÍA Y VIGILANCIA SOCIAL**	**PRT- -PNAEQW-USME-FOR-004**
Versión N° : 01		Pág. ... de ...

Unidad Territorial:

Persona responsable del registro de la Alerta

Nombres y Apellidos:

Cargo:

1. Datos del Vigilante Social que reporta la alerta

Fecha: / / Hora: AM/PM en que se conoció el evento

Nombre del Vigilante Social:

2. Datos de la Institución Educativa donde se produjo la alerta

Departamento: Provincia: Distrito:
Centro Poblado:

Nombre de la IE: Código Modular:

Nivel: Inicial ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Turno: Mañana ( ) Tarde ( )

Total de usuarias o usuarios de la IE:

Modalidad de atención: Raciones ( ) Productos ( )

3. Identificación y clasificación de la alerta según proceso y tipología

Procesos	**Tipologías**
Proceso de compra	Adjudicación en el proceso de compra ( ) Desarrollo de la sesión en el proceso de compra ( ) Incumplimiento en el horario de inicio ( ) Otros ( )
Gestión del servicio alimentario	Gestión del CAE ( ) Operatividad del CAE ( ) Aceptación de los productos y/o raciones ( ) Desarrollo de capacidades del CAE ( ) Problemas que no son competencia del CAE ( ) Otros ( )

3. Descripción de la alerta identificada (según subtipologías*)

Observaciones/otros

* Revisar Cuadro N° 04, del presente documento.

.....
Firma y DNI del personal que registra la Alerta

ANEXO N° 08

INFORME N° -2018-MIDIS/PNAEQW-UTXXX

A : **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**
Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

Asunto : Respecto a las acciones realizadas ante el caso de alerta y/o queja suscitado en la IIEE N° XXX "XXXXXXXXXXX" (Nombre de la IIEE), XXX (consignar la fecha del evento), situada en el distrito XXXXX, provincia XXXXX, departamento XXX.

Referencia : a) XXXXXXXXXXXXXX (Memorando, oficio, carta, correo electrónico u otro documento por el cual se toma conocimiento de la alerta y/o queja.)
b) XXXXXXXXXXXXXX (informes de los Especialistas, autoridades y otros que participaron en el caso alerta y/o queja).
c) XXXXXXXXXXXXXX (informes remitidos por el Sector Salud, MINEDU, autoridades sanitarias u otras autoridades que participaron durante la atención del caso).

Lugar y Fecha : XXXXXXXX,

Tengo a bien dirigirme a usted, con relación a los documentos de la referencia, a fin de informar sobre el caso suscitado en IIEE N° XXX, respecto al XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (detallar el motivo que genera la alerta y/o queja, Ej.: respecto al hallazgo de productos vencidos, en presunto mal estado e infestados en el almacén de la IE XXXX).

I. ANTECEDENTES (Debe señalarse todos los hechos o documentos relacionados al caso)

1.1 Consignar los Memorando, oficios, notas periodisticas, correos electrónicos u otros documentos a través de los cuales se toma conocimiento de la alerta y/o queja, detallar de manera breve, los hechos ocurridos y la veedora, veedor o vigilante social a través del cual, se tomó conocimiento el caso.
(Ejm: Mediante nota periodística propalada a través de la prensa local "XXX", madre de familia hace de conocimiento sobre la existencia de productos vencidos, en presunto mal estado e infestados en la IIEE N° XXX,), XXX consignar la fecha del evento.

1.2 Precisar los documentos remitidos en relación al caso.
XXXX (Ejm:Mediante documento de la referencia "X"), la Dirección Regional de Salud (DIRESA) remite los informes de los resultados de los análisis de las muestras tomadas en la I.E. N° XXX "XXXXXX"

II. BASE NORMATIVA (consignar en el presente acápite, las normas o lineamientos vigentes relacionados con la atención de la alerta y/o queja)

2.1 Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el proceso de compra y la gestión del servicio alimentario del PNAEQW.

2.2 Protocolo para la supervisión de la prestación del servicio alimentario en las instituciones educativas atendidas por el PNAEQW.

2.3 XXXXXXXXXXXXXXXXX

III. OBJETO

3.1 Describir brevemente los temas del caso alerta y/o queja que serán materia del análisis.

IV. ANÁLISIS:

De la información o documentación relevante que será evaluada o analizada para el cierre del caso, se debe considerar lo siguiente:

4.1 XXXXXXXXXXXXX (Detallar de manera suscinta las acciones desarrolladas por las o los Especialistas que participaron en la atención del caso), las acciones descritas deben tener base sustenta (actas, fichas, informes y deben ser descritas en forma cronólogica.)
Cada tema y/o hallazgo relacionado a la alerta y/o queja, debe ser atendido.

Asimismo, si durante la supervisón realizada para la atención de la alerta y/o queja, se detectaran otros hallazgos que ponen en riesgo el desarrollo del servicio alimentario, tambien deben ser atendidos, e informados.

4.2 XXXXXXXXXXXXX (Detallar de manera suscinta las acciones realizadas por las autoridades externas que intervinieron en el caso, los resultados de los informes remitidos por el Sector Salud, MINEDU, autoridades sanitarias, etc).

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

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

V. CONCLUSIONES

5.1 XXXXXXXXX (Precisar si el caso estuvo o no relacionado con la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAEQW)

5.2 XXXXXXXXX (detallar las conclusiones provenientes del analisís, 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 suscinta y de forma clara y precisa.

5.3 XXXXXXXXX (de existir varios temas y/o hallazgos reportados en un mismo caso, se debe consignar conclusiones por cada tema o hallazgo reportado.)

VI. RECOMENDACIONES

6.1 XXXXXXXXX (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 XXXXX (Recomendar acciones a ejecutar por las Unidades Organicas del PNAEQW u otros organismos externos).

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