

Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 5744-2014-MIDIS/PNAEQW

Lima, 04 NOV. 2014

VISTO:

El Informe N° 32-2014-MIDIS/PNAEQW-UCII, de fecha 4 de noviembre de 2014, emitido por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, y el Informe N° 6071-2014-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de fecha 4 de noviembre de 2014, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

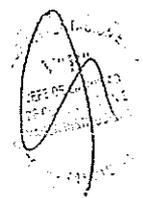
CONSIDERANDO:

Que, con Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con el objetivo de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y del nivel de educación primaria en instituciones educativas públicas;

Que, con Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, mediante el cual se describe la organización y funciones generales del Programa, las funciones específicas de cada una de las unidades que la integran, identificándose los principales procesos necesarios para la ejecución de las acciones y actividades del Programa;

Que, el Literal a) del Numeral II.2.3 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, señala que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional tiene como función -entre otras- la de "diseñar, proponer y ejecutar la estrategia y las acciones de comunicación e imagen del Programa en coordinación con la Oficina General de Comunicaciones del MIDIS y en el marco de los lineamientos aprobados en esta materia por el Ministerio";

Que, con Informe N° 32-2014-MIDIS/PNAEQW-UCII, la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional expresó la necesidad de contar con el Protocolo de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, señalando que "al realizar el seguimiento a los medios de comunicación y situaciones que pueden ser considerados "señales de alerta" reporta a la Dirección Ejecutiva de dichas ocurrencias, por lo tanto requiere contar con un protocolo que especifique las competencias y las acciones a ejecutar





considerando que Qali Warma tiene 27 Unidades Territoriales, que cuentan con sus respectivos Jefes Operativos”;

Que, por su parte la Unidad de Asesoría Jurídica, con Informe N° 6071-2014-MIDIS/PNAEQW-UAJ, sobre la base de la opinión técnica emitida por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, considera viable la aprobación del Protocolo de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Con la visación de las Unidades de Comunicaciones e Imagen Institucional y de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 111-2014-MIDIS;

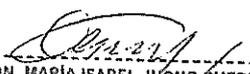
SE RESUELVE:

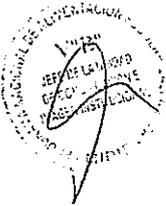
Artículo Primero.- Aprobar el Protocolo de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia (www.qw.gob.pe).

Artículo Tercero.- Dejar sin efecto cualquier dispositivo que se oponga a lo señalado en la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


ECON. MARÍA ISABEL JHONG GUERRERO
Directora Ejecutiva (e)
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CRISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de acción que deben ser implementados por el Comité de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ante la activación de una situación calificada como crisis.

II. DEFINICIONES

1. **Comité de Gestión de Crisis.**- Es el colegiado conformado por el Director Ejecutivo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, el Jefe de la Unidad de Prestaciones, el Jefe de la Unidad de Supervisión y Monitoreo y otro que por su especialidad sea requerido. La Jefatura de la Unidad de Supervisión y Monitoreo ejerce la secretaría técnica del Comité.
2. **Alerta.**- Es la señal o aviso de peligro de un hecho que pueda poner en riesgo la gestión del servicio alimentario del PNAE Qali Warma. Dicha alerta puede ser interna o externa.
3. **Alerta interna.**- Es una señal o aviso de peligro emitida por los equipos técnicos del Programa, sean éstos Monitores de Gestión Local, Supervisores de Plantas y Almacenes, Jefe de la Unidad Territorial u otro personal del PNAE Qali Warma. Esta alerta puede generar una difusión o impacto mediático a nivel nacional.
4. **Alerta externa.**- Es una señal o aviso de peligro emitida por los padres de familia, representantes de las instituciones educativas, veedores del Programa, autoridades sanitarias, locales, regionales, judiciales, organismos u otros agentes externos al Programa. Esta alerta puede generar una difusión o impacto mediático a nivel nacional.
5. **Crisis.**- Situación grave y decisiva que pone en peligro la gestión del servicio alimentario del Programa y genera una alerta interna o externa.
6. **Tipos de Crisis con probabilidad de ocurrencia.**- El Programa ha identificado 3 tipos de crisis con probabilidad de ocurrencia:
 - i) Enfermedad transmitida por alimentos (ETA),
 - ii) ii) Planta de producción de raciones y/o almacén de productos que no cumplen con las condiciones higiénico sanitarias establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW o condiciones que pongan en riesgo la inocuidad de la ración elaborada o del producto a distribuir
 - iii) iii) Producto o productos que no cumplen con las condiciones de inocuidad establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW.
7. **Enfermedad transmitida por alimentos (ETA).**- Son enfermedades que se originan por la ingesta de alimentos suministrados por el Programa que se encuentren infectados con agentes contaminantes en cantidades suficientes como para afectar la salud de los usuarios.
8. **Planta de producción de raciones y/o almacén de productos que no cumplen con las condiciones higiénico sanitarias establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW, o**



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

presentan condiciones que pongan en riesgo la inocuidad de la ración elaborada o del producto a distribuir.- Se aplica a las plantas y/o almacenes que suministran alimentos a través de raciones o productos a los usuarios del Programa y; como resultado de acciones de supervisión, se detectan situaciones que resulten susceptibles de poner en riesgo la salud de los usuarios. Ante esta situación el PNAE Qali dispone la paralización temporal del servicio alimentario, a través de una comunicación formal del Jefe de la Unidad Territorial.

9. **Producto o productos que no cumplen con las condiciones de inocuidad establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW.-** Son los alimentos que constituyen una amenaza o riesgo potencial para la salud de los usuarios del Programa por estar adulterados, incorrectamente rotulados, sin registro sanitario, fecha de vida útil vencida, contaminados por agentes físicos, químicos o microbiológicos, con empaque o envases defectuosos, sin certificados sanitarios o documentación requerida por el Programa que resulte falsa o adulterada.

III. LINEAMIENTOS GENERALES PARA AFRONTAR UNA CRISIS

1. En caso de crisis, el portavoz o vocero oficial del Programa es el Director Ejecutivo o el funcionario a quien delegue la vocería. En ese sentido, queda expresamente prohibido que el personal de las Unidades Territoriales o Unidades Orgánicas brinde declaraciones a la prensa sin autorización o delegación expresa de la Dirección Ejecutiva.
2. Cualquier hecho que constituya una presunta alerta que podría estar relacionada a una afectación a la salud debe ser comunicada por el Jefe de la Unidad Territorial inmediatamente a la Dirección Ejecutiva del Programa, a la Jefatura de Supervisión y Monitoreo, y a la Jefatura de Comunicaciones e imagen institucional, vía telefónica y por correo electrónico, bajo responsabilidad.
3. Los funcionarios y personal del Programa tienen la obligación de informar de manera inmediata a sus superiores los hechos que tomen conocimiento y que constituyan una presunta alerta que podría estar relacionada a una afectación a la salud.
4. A su vez, el Jefe de la Unidad Territorial o el Jefe de la Unidad Orgánica que corresponda debe informar a la Dirección Ejecutiva y a la Jefatura de Comunicaciones del Programa sobre la difusión en medios de prensa locales, de cualquier noticia sobre hechos que podrían configurarse en una crisis y esperar las indicaciones de la Dirección Ejecutiva y de la Unidad de Comunicaciones sobre las acciones a seguir.

IV. MANEJO DE CRISIS EN CASO DE ALERTA

ACTIVACIÓN DE UNA ALERTA

- La activación de una alerta interna se produce por una comunicación del Monitor de Gestión Local cuando ésta se origina en la Institución Educativa; o por el Supervisor de Plantas y Almacenes cuando la alerta se genera en los establecimientos (plantas y/o almacenes) de los proveedores del Programa.
- La activación de una alerta externa se produce por una comunicación, a través de cualquier medio, de los padres de familia, representantes de las instituciones educativas, veedores del Programa, autoridades sanitarias, locales, regionales, judiciales, organismos, medios de prensa u otros



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

agentes externos al Programa. Estas alertas pueden generar una difusión o impacto mediático a nivel local, regional o nacional.

PASO 1: COMUNICACIÓN DEL HECHO

Los Monitores de Gestión Local o Supervisores de Planta y Almacenes deben comunicar en forma inmediata la alerta detectada al Coordinador Técnico Territorial y al Jefe de Unidad Territorial; quien a su vez deberá comunicar el hecho, inmediatamente después de haber tomado conocimiento, a la Dirección Ejecutiva, a la Jefatura de la Unidad de Supervisión y Monitoreo y a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones e Imagen institucional del Programa.

PASO 2: ACTIVACIÓN DE COMITÉ DE GESTIÓN DE CRISIS

La Dirección Ejecutiva del PNAE Qali Warma, dispondrá la activación del Comité de Gestión de Crisis, y a través de la Secretaría Técnica requerirá la información relevante para la toma de decisiones e implementación de las acciones que correspondan.

PASO 3: ACCIONES A IMPLEMENTAR EN FUNCIÓN AL NIVEL DE CRISIS

En los casos en los que se presente una crisis con afectación a la salud se implementarán las siguientes acciones:

I. ACCIONES A IMPLEMENTAR DESDE LA UNIDAD TERRITORIAL

1. Comunicación inmediata de los Hechos

En el caso que el Monitor de Gestión Local o el Supervisor de Plantas y Almacenes tomen conocimiento de manera directa de los hechos, deben informar al Jefe de la Unidad Territorial y Coordinador Técnico Territorial sobre la situación.

De forma inmediata el Jefe de la Unidad Territorial comunicará los hechos a la Dirección Ejecutiva del PNAE Qali Warma de manera telefónica y vía correo electrónico.

2. Desplazamiento inmediato del personal del PNAE Qali Warma más cercano a los hechos

Una vez recibida la alerta, el Jefe de la Unidad Territorial dispondrá que el personal que se encuentre más cercano al lugar de los hechos se dirija a dicho lugar de forma inmediata para recabar información sobre lo sucedido.

3. Verificación del Centro de Salud e Institución Educativa

El personal designado por el Jefe de la Unidad Territorial debe dirigirse al centro (s) de salud en el que se encuentren los usuarios afectados y/o a la institución educativa en la que estudian los usuarios afectados. En caso se evidencien casos que revistan especial gravedad, el personal del PNAE Qali Warma deberá permanecer en él hasta recibir alguna instrucción que disponga lo contrario.

4. Primer reporte de los hechos

La persona designada por el Jefe de la Unidad Territorial debe reportarse inmediatamente a la oficina de la Unidad Territorial o lugar definido por el JUT para informar sobre todos los sucesos relevantes, adjuntando las evidencias fotográficas y documentales que correspondan.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

5. Reporte de la Unidad Territorial sobre los hechos ocurridos

El Jefe de la Unidad Territorial debe emitir un informe a la Dirección Ejecutiva sobre los hechos acontecidos; a fin de que el mismo sea evaluado por el Comité de Gestión de Crisis.

II. ACCIONES A IMPLEMENTAR DESDE LA SEDE CENTRAL DEL PNAE QALI WARMA

1. Determinación de equipo que se dirigirá al lugar de los hechos

El Comité de Gestión de Crisis realizará una evaluación inicial de los hechos y determinará el equipo de personas que se dirigirán en comisión de servicios a la zona con alerta, debiendo incorporar en la Comisión a un médico epidemiólogo del Programa.

2. Informe de los hechos

La Directora Ejecutiva del PNAE Qali Warma informará la alerta al Despacho Vice Ministerial de Prestaciones Sociales.

En forma paralela, la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional comunicará los hechos a la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS.

La Unidad de Supervisión y Monitoreo, a través de su Componente Denuncias, Quejas y Reclamos – DQR mantendrá informado al Comité de Gestión de Crisis a través de ayudas memorias actualizadas

3. Implementación de acciones inmediatas

La Secretaría Técnica del Comité de Gestión de Crisis propondrá las acciones a implementar; las mismas que serán acogidas por la Dirección Ejecutiva del Programa, quien dispondrá la implementación de las mismas para salvaguardar la salud de los usuarios del Programa que se han visto afectados.

4. Acciones a ser implementadas en el lugar de los hechos

Una vez en el lugar de los hechos, los miembros del Comité de Gestión de Crisis realizarán las siguientes acciones:

- a. Verificar el diagnóstico, sintomatología presentada y el estado de salud de los niños.
- b. Coordinar con los miembros del CAE, Director y comunidad educativa en general aspectos relacionados a prácticas o hábitos saludables para evitar posibles ETAs.
- c. Dar seguimiento al restablecimiento de la salud de los usuarios o de quienes se hubieren visto afectados hasta su reincorporación.
- d. Gestionar el acompañamiento psicológico para los niños y los padres de familia, en caso de ser necesario.
- e. Visitar la institución educativa, entrevistarse con el director y miembros del CAE.
- f. Supervisar la planta y/o almacén en la que se ha elaborado la ración y/o almacenado los productos.
- g. Revisar la documentación del establecimiento en el que se elaboraron y/o almacenaron las raciones y/o productos.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

- h. En caso sea dispuesto por la Dirección Ejecutiva, se elaborará y difundirá una nota de prensa, se concertarán declaraciones en medios de prensa; u otras acciones mediáticas que resulten pertinentes.

II. CIERRE DEL EPISODIO DE CRISIS

- Una vez controlada la crisis, la Secretaría Técnica del Comité de Gestión de Crisis presentará a la Dirección Educativa un informe detallado de las acciones ejecutadas previamente al desarrollo de la crisis y durante la misma.
- Adicionalmente, presentará en versión power point las causas de la crisis; así como las acciones implementadas para su atención; a fin de que la misma sea expuesta ante el Despacho Viceministerial de prestaciones Sociales; una vez desarrollada esta acción, el Comité de Gestión de Crisis se declarará desactivado.
- La Dirección Ejecutiva del Programa encargará a la Unidad de Asesoría Jurídica efectuar el seguimiento de las acciones legales correspondientes.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

ANEXO FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE CRISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

