

Santiago De Surco, 30 de Octubre del 2019

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000348-2019-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D001386-2019-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° D003073-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y el Informe Técnico N° D000100-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000582-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

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

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba la "Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", la cual establece disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo los Órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 401-2018- MIDIS/PNAEQW, se aprobó el "Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compras y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento normativo N° PRT-033-PNAEQW-USME, Versión N° 01;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000235-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.10.2019 18:38:54 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por MORI
ISUISA Wilians FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.10.2019 18:35:19 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
CARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.10.2019 18:34:56 -05:00

Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Versión N° 03, que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2020;

Que, el numeral 18 del citado Manual, establece que: *“Las unidades orgánicas de la Sede Central revisan, y de ser el caso, actualizan los documentos técnicos y normativos (...) en el marco de sus funciones y competencias, de acuerdo al cronograma aprobado por la Dirección Ejecutiva”*;

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación mediante Memorando N° D001386-2019-MIDIS/PNAEQW-USME, remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el proyecto de “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 01;

Que, mediante Informe Técnico N° D000100-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, y Memorando N°D003073-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización opina favorablemente para la aprobación del documento propuesto, toda vez que cumple con lo establecido en la Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; además, es congruente con el Manual de Operaciones del PNAEQW vigente, con el Plan Operativo Institucional y no colisiona ni se superpone a otra norma técnica sobre la materia;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000582-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que el proyecto de Protocolo 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 Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por lo que considera viable su aprobación;

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

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

SE RESUELVE:

Artículo 1. APROBAR el “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 01, que forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2020.

Artículo 2. DISPONER que la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 401-2018-MIDIS-PNAEQW, que aprueba el “Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compras y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento PRT-033-PNAEQW-USME, Versión N° 01, se mantendrá vigente hasta la finalización de la prestación del servicio alimentario 2019.

Artículo 3. DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y el “Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento PRT-044-PNAEQW-USME, Versión N° 01, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de páginas	Resolución de aprobación	Fecha de
				aprobación
PRT-044-PNAEQW-USME	01	20	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000348-2019-MIDIS-PNAEQW	30 10 /2019

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa o Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación. Firma</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>----- VICTOR CARLOS SALAZAR CONDOR Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa o Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. Firma</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>----- WILLIAMS MORAN SUISA Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa o Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica. Firma</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>----- JOSE AURELIO RAMIREZ GARRO Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>
--	---	---

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	BASE NORMATIVA.....	3
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
5.	ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	4
6.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
7.	RESPONSABILIDADES.....	6
8.	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
9.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	6
10.	ANEXOS.....	9



1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender las quejas reportadas durante la prestaci3n del servicio alimentario en las IIEE atendidas por el Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.

2. ALCANCE

Es de cumplimiento obligatorio para los miembros de los Comit3s de Alimentaci3n Escolar y para todo el personal del Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Texto 3nico Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Informaci3n P3blica, aprobado mediante Decreto Supremo N°043-2003-PCM.
- 3.2 Ley N° 29792, Ley de Creaci3n, Organizaci3n y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusi3n Social.
- 3.3 Decreto Legislativo N° 1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos y su reglamento.
- 3.4 Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Informaci3n P3blica.
- 3.5 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
- 3.6 Resoluci3n Ministerial N° 222-2009/MINSA, que aprueba la Norma Sanitaria para el procedimiento de atenci3n de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano.
- 3.7 Resoluci3n Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 3.8 Resoluci3n Vice Ministerial N° 220-2019-MINEDU, que aprueba las Orientaciones para el Desarrollo del a3o escolar 2020 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educaci3n B3sica.
- 3.9 Resoluci3n Vice Ministerial N° 083-2019-MINEDU, que aprueba la Norma para la Cogesti3n del Servicio Alimentario implementado con el Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados P3blicos de la Educaci3n B3sica.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1 DIR-027-PNAEQW-UAJ, Directiva que regula el Procedimiento para el Tr3mite, Seguimiento y Control de los Asuntos Arbitrales, Procesales y Administrativos a cargo del Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 4.2 PRT-039-PNAEQW-USME, Protocolo de Supervisi3n y Liberaci3n en los Establecimientos de Alimentos del Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 4.3 PRT-002-PNAEQW-USME, Protocolo para la Supervisi3n de la Provisi3n del Servicio Alimentario en las Instituciones Educativas atendidas por el Programa de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 4.4 PRO-030-PNAEQW-UOP, Procedimiento para la Actualizaci3n del Listado y Agrupamiento de Instituciones Educativas P3blicas en It3ms y establecer el periodo de atenci3n por entrega de alimentos para la prestaci3n del servicio alimentario del Programa de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 4.5 PRT-017-PNAEQW-UOP, Protocolo para la conformaci3n o actualizaci3n de los Comit3s de Alimentaci3n Escolar (CAE) de las Instituciones Educativas del 3mbito de intervenci3n del Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 4.6 PRT-040-PNAEQW-UOP, Protocolo para la Planificaci3n del Men3 Escolar del Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.
- 4.7 PRT-034-PNAEQW-USME, Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma.



5. ABREVIATURAS Y SIGLAS

CAE	:	Comit3 de Alimentaci3n Escolar
CTT	:	Coordinadora o Coordinador T3cnico Territorial
DRE	:	Direcci3n Regional de Educaci3n
EDQR	:	Especialista en Verificaci3n de Denuncias, Quejas y Reclamos
ETA	:	Enfermedad Transmitida por Alimentos
IE	:	Instituci3n Educativa P3blica
IIEE	:	Instituciones Educativas P3blicas
JUT	:	Jefa o Jefe de la Unidad Territorial
MGL	:	Monitora o Monitor de gesti3n Local
MINEDU	:	Ministerio de Educaci3n
PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentaci3n Escolar Qali Warma
SC	:	Supervisora o Supervisor de Compras
SIGO	:	Sistema Integrado de gesti3n Operativa
SPA	:	Supervisora o Supervisor de Plantas y Almacenes
UGEL	:	Unidad de gesti3n Educativa Local
USME	:	Unidad de Supervisi3n, Monitoreo y Evaluaci3n.

6. DEFINICI3N DE T3RMINOS

6.1 Apropiaci3n Il3cita

Es la conducta il3cita de apoderarse indebidamente de un bien mueble ajeno, que ha recibido en dep3sito, comisi3n, administraci3n u otro t3tulo semejante.

6.2 Calidad Alimentaria

Conjunto de cualidades o atributos que hacen aceptables los alimentos para los consumidores. Comprenden las cualidades higi3nicas y sanitarias, as3 como las percibidas por los sentidos: sabor, olor, textura, forma y apariencia.

6.3 Canales de Atenci3n

Son los medios o puntos de acceso a trav3s de los cuales el PNAEQW toma conocimiento de las quejas, siendo clasificados como Canal Institucional y Canal No Institucional, seg3n los Canales de Atenci3n (Anexo N3 01).

6.4 Comit3 de Alimentaci3n Escolar

Instancia de representaci3n y participaci3n de la comunidad reconocida por el PNAEQW, responsable de promover y ejecutar acciones durante las fases de la recepci3n, almacenamiento, preparaci3n, distribuci3n y consumo de los alimentos entregados por el PNAEQW.

6.5 Comunidad Educativa

Conjunto formado por la o el Director, docentes, estudiantes y padres de familia, vinculados a la IE.

6.6 Estado de la Queja

Situaci3n o status en el que se encuentra la atenci3n de la queja, registrada en el subm3dulo de quejas del SIGO y se denomina de la siguiente manera:

- En investigaci3n:** Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para la atenci3n de la queja.
- En espera de acci3n administrativa:** Cuando la UT se encuentra en la espera de la intervenci3n y/o pronunciamiento de las autoridades competentes.
- Cerrado:** Cuando la UT concluye la atenci3n de la queja, emite el informe final y la o el EDQR procede al cierre de la queja.



6.7 Enfermedad Transmitida por Alimentos

Síndrome originado por la ingestión de alimentos o agua, que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupos de población. Las alergias por hipersensibilidad individual a ciertos alimentos no se consideran ETA.

6.8 Fuentes de Verificación

Evidencias recogidas en soportes físicos, digitales y otros, de las acciones llevadas a cabo para la atención de las quejas, tales como los formatos consignados en el presente protocolo, informe médico, denuncia policial, oficios u otros.

6.9 Hurto

Es la conducta ilícita de apoderarse de un bien mueble ajeno, sustrayéndolo del lugar en que se encuentra.

6.10 Infecciones Alimentarias

Son las ETA producidas por la ingestión de alimentos o agua contaminados con agentes infecciosos específicos tales como bacterias, virus, hongos, parásitos, que en la luz intestinal pueden multiplicarse o lisarse y producir toxinas o invadir la pared intestinal y desde allí alcanzar otros aparatos o sistemas.

6.11 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.

6.12 Intoxicación Alimentaria

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

6.13 Productos No Conformes

Es un lote de alimentos que no cumplen con los requisitos establecidos en los documentos normativos del PNAEQW y/o de las autoridades sanitarias.

6.14 Quejas

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

6.15 Robo

Es la conducta ilícita de apoderarse de un bien mueble ajeno, para aprovecharse de él, sustrayéndolo del lugar en el que se encuentra, empleando la violencia contra la persona o amenazándola con un peligro inminente para su vida o integridad física.

6.16 Subtipología

Es la sub clasificación de las tipologías asignadas a las quejas, de acuerdo a lo consignado en la Clasificación de las Quejas (Anexo N° 02).

6.17 Tipología

Es la clasificación que se le asigna al conjunto de quejas relacionadas entre sí, ocurridas en la prestación del servicio alimentario, para uniformizar las acciones de atención.

6.18 Vigilancia Sanitaria

Conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la autoridad competente sobre las condiciones sanitarias de la producción, transporte, fabricación,



almacenamiento, distribución, elaboración y expendio de alimentos, en protección de la salud.

7. RESPONSABILIDADES

Las o los jefes, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, y los integrantes del CAE, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente documento normativo.

8. DISPOSICIONES GENERALES

- 8.1 Las quejas son reportadas a través de los canales de atención institucionales o no institucionales, por integrantes del CAE, miembros de la comunidad educativa, terceros o por quien tome conocimiento de los hechos, según los Canales de Atención (Anexo N° 01).
- 8.2 El personal del PNAEQW que tome conocimiento de una queja, comunica de manera inmediata a la o el Jefe de la USME quien coordina con los órganos pertinentes para la atención de la queja.
- 8.3 Las quejas relacionadas a problemas con la inocuidad de alimentos y problemas con la calidad de alimentos, se procede de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para el manejo de productos no conformes del PNAEQW.
- 8.4 Para la atención de la queja, se emplean los formatos establecidos en el presente protocolo, según corresponda.

9. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

9.1 Recepción y registro de la queja

- 9.1.1 Una vez recepcionada la queja a través de los diferentes canales de atención es derivada a la o el Jefe de la USME.
- 9.1.2 La o el Coordinador de Supervisión y Monitoreo de la USME designa a la o el EDQR responsable para la atención de la queja.
- 9.1.3 La o el EDQR comunica a la o el JUT la queja reportada para que disponga las acciones inmediatas según la tipología señalada en la Clasificación de las Quejas (Anexo N° 02).
- 9.1.4 La o el EDQR registra la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO, dentro de las veinticuatro (24) horas de reportado el hecho.

9.2 Atención de la queja

- 9.2.1 La o el JUT dispone las acciones para la atención de la queja.
- 9.2.2 La o el CTT planifica y coordina con el equipo de la UT para la ejecución de lo dispuesto por la o el JUT, y asigna al personal de la UT que llevará a cabo las acciones.
- 9.2.3 La o el CTT comunica de manera permanente toda información recabada durante la atención de la queja, empleando la Ayuda Memoria (Anexo N° 03). La ayuda memoria inicial se emite dentro de las primeras dos (2) horas de reportada la queja.



- 9.2.4 El personal designado por la o el CTT para la atención de la queja, emite un informe (Anexo N° 06) al término de sus acciones en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas.
- 9.2.5 La o el EDQR brinda asistencia técnica a la o el CTT de manera permanente durante la atención de la queja, y realiza seguimiento y evaluación de las acciones que ejecuta el personal de la UT. Asimismo, actualiza el estado de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO.
- 9.2.6 Las quejas se atienden de acuerdo a la tipología; en los casos de problemas con la inocuidad de alimentos y problemas con la calidad de alimentos, se procede de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para el manejo de productos no conformes del PNAEQW.
- 9.2.7 **Cuando la queja es por afectación a la salud, se procede de la siguiente manera:**
- a) La o el Director de la IE o quien haga sus veces, traslada a los escolares afectados al establecimiento de salud más cercano y comunica a los padres y/o las madres de familia.
 - b) La o el JUT dispone la suspensión del uso y consumo de los alimentos presuntamente involucrados (preparados y/o almacenados), en todas las IIEE donde se haya distribuido.
 - c) La o el JUT coordina con el Sector Salud para que priorice la atención de los afectados, realice la vigilancia sanitaria y realice la investigación epidemiológica correspondiente.
 - d) La o el JUT y el personal designado, se constituyen al establecimiento de salud, donde apoyan en la gestión de la atención médica de los escolares afectados, y permanecen hasta que todos sean dados de alta. La información recabada se consigna en la Ficha de Seguimiento de una Afectación a la Salud (Anexo N° 04).
 - e) La o el MGL recoge la información en la IE, que permita determinar la existencia de factores condicionantes de la afectación a la salud, dentro o fuera de la misma; y la consigna en el Acta de Constatación (Anexo N° 05).
 - f) La o el SPA y/o la o el MGL evalúa los productos involucrados, según lo dispuesto en el Protocolo para la Supervisión y Liberación en los Establecimientos de Alimentos del PNAEQW, en la IE donde sucedieron los hechos y en dos IIEE más donde se distribuyó los mismos productos.
 - g) La o el SPA y/o la o el MGL verifica las condiciones higiénicas sanitarias en los establecimientos del proveedor y otros establecimientos involucrados.
 - h) El personal designado por la o el JUT, acompaña y brinda apoyo a las autoridades que intervienen en la investigación del caso.
 - i) La o el JUT solicita al Sector Salud, el informe médico, el resultado de la investigación epidemiológica y de la vigilancia sanitaria; asimismo, recaba documentos generados por otras autoridades intervinientes.
 - j) La o el JUT designa a la o el MGL que constata en las IIEE la reincorporación de los escolares que sufrieron la afectación a la salud.



- k) La o el MGL realiza las acciones correspondientes para el restablecimiento del servicio alimentario en la IE, en los casos en que se hubiera suspendido el servicio.

9.2.8 Cuando la queja es por hurto, robo o apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW, se procede de la siguiente manera:

- a) La o el MGL designado realiza la constatación del hecho en la IE, recaba evidencias, hace el inventario de productos y verifica si se interpuso denuncia ante la autoridad correspondiente, dejando constancia de lo actuado en el Acta de Constatación (Anexo N° 05).
- b) De no existir denuncia, la o el MGL informa a la o el JUT, quien en coordinación con la Unidad de Asesoría Jurídica de sede central dispone la presentación inmediata de la denuncia o las acciones que correspondan.
- c) La o el MGL determina el número de días que se verá afectado el servicio alimentario, según la planificación del menú escolar. Asimismo, en coordinación con el especialista alimentario determina las acciones para que se restablezca la prestación del servicio.
- d) La o el JUT comunica los hechos a la UGEL y/o la DRE para las investigaciones y acciones según su competencia.

9.2.9 Cuando la queja es por cantidad de raciones o productos entregados en la IE no acorde al número de usuarios, se procede de la siguiente manera:

La o el MGL asignado, se constituye a la IE para ejecutar las acciones que correspondan:

- a) En caso que la cantidad de raciones o productos entregados sea mayor al número de usuarios, informa a la o el CTT para la reducción correspondiente. La o el JUT mediante oficio comunica a la UGEL o DRE el hecho.
- b) En caso que la cantidad de raciones o productos entregados sea menor al número de usuarios, brinda asistencia técnica al CAE para la presentación de la solicitud de actualización de usuarios al PNAEQW.

9.2.10 Cuando la queja es por falta del servicio alimentario en la IE, se procede de la siguiente manera:

- a) La o el MGL asignado, se constituye a la IE para constatar la falta del servicio alimentario, y se ejecuta las acciones que correspondan:
- La o el MGL, informa a los miembros del CAE, padres de familia, y miembros de la comunidad educativa las causas de la falta del servicio alimentario.
 - La o el JUT mediante oficio comunica a la UGEL y/o DRE las causas de la falta del servicio alimentario.
- b) Cuando la falta de servicio sea superada, la o el JUT mediante oficio comunica a la UGEL y/o DRE el restablecimiento del servicio alimentario y dispone su constatación.

9.2.11 Cuando la queja es por incumplimiento del proveedor, se procede de la siguiente manera:

- a) La o el MGL asignado, se constituye a la IE y hace la constatación del hecho, recaba evidencias, y realiza el inventario utilizando el formato de verificación



de almacenamiento de productos del Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el PNAEQW, e informa a la o el CTT para las acciones que correspondan.

- b) La o el CTT comunica los hechos al o el SC para que tome las acciones que correspondan.

9.2.12 Cuando la queja es por problemas sobre la gestión del CAE, se procede de la siguiente manera:

- a) La o el MGL asignado, se constituye a la IE y hace la constatación del hecho, recaba evidencias e informa a la o el CTT, para las acciones que correspondan.
- b) La o el MGL brinda asistencia técnica a la comunidad educativa, personal que interviene en la prestación del servicio alimentario y al CAE, según la subtipología de la queja. Asimismo, realiza el seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos por el CAE.
- c) La o el JUT mediante oficio comunica a la UGEL o DRE el hecho, de corresponder.

9.3 Cierre de la queja

- 9.3.1 La o el CTT, emite el informe final debidamente sustentado, según el Modelo de Informe (Anexo N° 06), en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde que se presenta la queja ante el PNAEQW.
- 9.3.2 En caso la o el CTT requiera un plazo mayor a lo establecido, emite informe a la o el JUT sustentando la ampliación solicitada e indicando las acciones realizadas a la fecha, quien solicita a la USME la ampliación, la que será evaluada por la o el EDQR.
- 9.3.3 En caso la queja se encuentre en espera de atención administrativa, una vez emitido el pronunciamiento pendiente la o el CTT emite informe en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
- 9.3.4 Vencido los plazos, la o el CTT emite obligatoriamente informe final para el cierre de la queja, bajo responsabilidad.
- 9.3.5 La o el JUT hace suyo el informe final emitido por la o el CTT, y lo remite a la Jefa o el Jefe de la USME en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas.
- 9.3.6 La o el EDQR evalúa el informe remitido por la o el JUT. En caso de contar con el sustento establecido se realiza el cierre de la queja en el sub-módulo de quejas del SIGO, caso contrario la o el Jefe de la USME solicita a la o el JUT un informe complementario.
- 9.3.7 El incumplimiento reiterado en la emisión de los informes finales por la o el CTT, se comunica al órgano correspondiente de la entidad, para que se establezcan las responsabilidades del caso.



10. ANEXOS

- ANEXO N° 01 : Canales de Atención.
ANEXO N° 02 : Clasificación de las Quejas.
ANEXO N° 03 : Ayuda Memoria.

- ANEXO N° 04 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001, Ficha de Seguimiento a la Afectación a la Salud.
 ANEXO N° 05 : PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002, Acta de Constatación.
 ANEXO N° 06 : Modelo de Informe.

ANEXO N° 01: CANALES DE ATENCIÓN

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



ANEXO N° 02: CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS

RELEVANCIA	TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
Grave	1. Afectación a la salud	1.1. Vinculada a la prestación del servicio alimentario.
Grave	2. Problemas con la inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW	2.1. Raciones no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de inocuidad.
		2.2. Productos no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de inocuidad.
		2.3. Raciones presentan cuerpos extraños que no corresponden a la naturaleza del producto.
		2.4. Productos con presencia de cuerpos extraños que no se consideran parte de la naturaleza del producto.
		2.5. Otras causas que generen problemas de inocuidad en los alimentos.
Grave	3. Problemas con la calidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW	3.1. Raciones no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de calidad.
		3.2. Productos no cumplen las Especificaciones Técnicas del PNAEQW en aspectos de calidad.
		3.3. Raciones presentan cuerpos extraños que se consideran parte de la naturaleza del producto o de la materia prima.
		3.4. Productos con presencia de materias extrañas parte de la naturaleza del producto o de la materia prima.
		3.5. Otras causas que generen problemas de calidad en los alimentos.
Grave	4. Hurto, robo o apropiación ilícita de los productos y/o raciones entregados por el PNAEQW	4.1. Cometido por un miembro de la comunidad educativa.
		4.2. Cometido por terceros.
		4.3. Cometido por miembros del CAE.
Moderado	5. Cantidad de usuarios atendidos difieren del número de estudiantes en la IE	5.1. Disminución del alumnado en la IE.
		5.2. Incremento del alumnado en la IE.
Moderado	6. Falta de servicio	6.1. Por ítem no adjudicado.
		6.2. Por resolución o nulidad de contrato o suspensión temporal de las actividades del proveedor.
		6.3. Por suspensión de liberación de productos por personal de PNAEQW.
		6.4. Por otras causas.
Grave	7. Incumplimiento del proveedor	7.1. Entrega de productos o raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o los liberados
		7.2. Retraso en la entrega de las raciones o productos, en relación a las fechas u horas de entrega programadas.
		7.3. Proveedor entrega raciones o productos en lugar distinto a la I.E.
		7.4. Entrega de raciones o productos es menor a las establecidas en el contrato y/o liberadas por el PNAEQW.
		7.5. Falta de entrega de productos por el proveedor
Moderado	8. Problemas sobre la gestión del CAE	8.1. Uso inadecuado de los productos por los miembros del CAE
		8.2. No se cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW
		8.3. Otras causas.
Leve	9. Quejas no relacionadas al servicio alimentario.	9.1. Queja infundada.



ANEXO N° 03: AYUDA MEMORIA

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


INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre de la IIEE	
Código. Modular	
Modalidad de Atención	
Comité de Compras	
Proveedor	
Ítem	
Nivel Educativo/Turno	
Número de usuarios	
Alimentos consumidos	
Número de usuarios afectados	
Número de adultos afectados	
Número de usuarios que consumieron los alimentos	
Hora de preparación	
Hora de consumo en la IE	
Hora de primeros signos y síntomas	
Nombre del Establecimiento de Salud donde son atendidos los afectados	
Nombre de Director/a de la IE	




- 9.- Acciones y resultados:
- (Detallar de manera cronológica las acciones realizadas por la Unidad Territorial)

Día, _____ del mes _____ del año _____.


ANEXO N° 04:

		PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001
Versión N° 01	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 1 de 4	
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 alumnas y alumnos afectados :					
De 3 a 5 años:		de 6 a 13 años:		13 a más:	
Masculino :			Femenino:		
Detallar los alimentos consumidos previos a la ración involucrada:					
Síntomas Principales:					
Breve descripción de los hechos:					



	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001
Versión N° 01	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 2 de 4
Describir si existió consumo de otros alimentos (celebraciones especiales u otros eventos).				
Precisar si alguno de las usuarias o usuarios afectados recibió atención y/o tratamiento médico previo al evento.				
4. Referencia a un Establecimiento de Salud				
Número de escolares 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 los alumnos:				
Nombre: Cargo y Profesión:				
Presunción diagnóstica:				
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:				



 PERÚ			Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001
Versión N° 01	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD				Página 3 de 4	
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 PNAEQW, 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 ambulante 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		
Detallar las condiciones de almacenamiento de los productos. (Si existe presencia de plagas y/o productos que puedan contaminar los alimentos (plaguicidas u otros)).						



	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-001
Versión N° 01	FICHA DE SEGUIMIENTO DE UNA AFECTACIÓN A LA SALUD			Página 4 de 4	
Precisar la fuente de agua utilizada para la preparación de alimentos y las condiciones del almacenamiento del agua:					
Precisar si la fuente de agua utilizada es la usada frecuentemente:					
Lugar y condiciones de preparación:					
<p>Para raciones y productos</p> <p>Describa, en forma breve, las condiciones en que los alimentos son distribuidos a los alumnos (características del local de entrega y consumo, utensilios utilizados, disponibilidad de agua potable, servicio de alcantarillado):</p>					
<p>Observaciones:</p>					




.....
Personal de la Unidad Territorial

.....
Representante del Sector Salud

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

ANEXO N° 05:

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME- FOR- 002
Versión N° 01	ACTA DE CONSTATACIÓN			Página 1 de 2
Siendo las.....horas del día..... de.....del año.....en las instalaciones de la institución educativa (Nombre y/o Número)....., código modular N°..... ubicada en el centro pobladodel distrito de provincia de....., modalidad de atención....., proveedor....., Ítem..... Unidad Territorial				
Por parte del PNAEQW:				
<input type="checkbox"/> Monitora (o) de Gestión Local:				
<input type="checkbox"/> Supervisora (o) de Plantas y Almacenes.....				
<input type="checkbox"/> Otro Especialista del PNAEQW:				
Por parte del Comité de Alimentación Escolar:				
<input type="checkbox"/> Presidenta o Presidente del CAE:				
<input type="checkbox"/> Secretaria o Secretario del CAE:				
<input type="checkbox"/> El (la) vocal del CAE:				
<input type="checkbox"/> 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 :				
.....				
Describir el motivo de la Queja:				
.....				



	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-044-PNAEQW-USME-FOR-002
Versión N° 01	ACTA DE CONSTATACIÓN			Página 2 de 2

Acciones realizadas

Acuerdos:

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



.....
 Firma Miembro del CAE

.....
 Firma Miembro del CAE

Nombres y: _____
 Apellidos

Nombres y: _____
 Apellidos

.....
 Firma Personal del PNAEQW

.....
 Firma Autoridad Local/Otros

Nombres y: _____
 Apellidos

Nombres y: _____
 Apellidos

ANEXO N° 06: MODELO DE INFORME

INFORME N° ____ -2019-MIDIS/PNAEQW-UT ____ -CTT

- A** : _____
Jefe de la Unidad Territorial _____
- Asunto** : Informar las acciones realizadas para la atención de la queja suscitada en la IIEE N° ____ “_____” (Nombre de la IIEE), ____ (consignar la fecha del evento), situada en el distrito _____, provincia _____, departamento _____.
- Referencia** : a) _____ (Memorando, oficio, carta, correo electrónico u otro documento por el cual se toma conocimiento de la queja.)
b) _____ (Informes de los Especialistas, actores, autoridades y otros que participaron en el caso de la queja).
c) _____ (Informes remitidos por el Sector Salud, MINEDU, autoridades sanitarias u otras autoridades que participaron durante la atención del caso).
- Lugar y Fecha** : _____, _____

Tengo a bien dirigirme a usted, con relación a los documentos de la referencia, a fin de informar sobre el caso suscitado en IIEE N°_____, respecto al _____ (detallar el motivo que genera la queja, Ejm: Respecto al hallazgo de productos en presunto mal estado en el almacén de la IE _____).



I. ANTECEDENTES

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

Consignar los medios a través de los cuales se tomó conocimiento de la queja, detallar brevemente los hechos.

Cuando se trate de informes complementarios deberán citarse los informes previos emitidos y el estado de la atención del caso a dicho momento.

Ejm: Mediante nota periodística propalada a través de la prensa local “_____”, madre de familia hace de conocimiento sobre la existencia de productos vencidos, en presunto mal estado e infestados en la IE N° _____, _____ consignar la fecha del evento.

II. BASE NORMATIVA

(Consignar en el presente acápite, las normas o lineamientos vigentes relacionados con la atención de la queja)

Ejm: Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

III. OBJETO

(Precisar el objeto del informe)

Ejm: Comunicar las acciones desarrolladas para la atención del caso y proceder a su cierre, o comunicar el cumplimiento a las recomendaciones efectuadas por la USME para el cierre del caso.

IV. ANÁLISIS:

(Considerar la información relevante que será evaluada o analizada para el cierre del caso)

- 4.1. _____ (Detallar de manera sucinta las acciones desarrolladas por los Especialistas que participaron en la atención del caso), las acciones descritas deben tener base sustentada (actas, fichas, informes y deben ser descritas en forma cronológica.)

Cada tema y/o hallazgo relacionado a la queja, debe ser atendido.

Asimismo, si durante la supervisión realizada para la atención de la queja, se detectaran otros hallazgos que ponen en riesgo el desarrollo del servicio alimentario, también deben ser atendidos, e informados.

- 4.2. _____ (Detallar de manera sucinta las acciones realizadas por los actores externos que intervinieron en el caso, los resultados de los informes remitidos por el Sector Salud, MINEDU, autoridades sanitarias, etc.)

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

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

V. CONCLUSIONES

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

- 5.2. _____ (Detallar las conclusiones provenientes del análisis, lo que se concluye debe de estar considerado en el análisis, no sólo en las fuentes de verificación, adjuntas al informe; las conclusiones deben estar consignadas en forma sucinta y de forma clara y precisa.)

- 5.3. _____ (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. _____ (Detallar recomendaciones y/o proponer acciones a desarrollar, a fin de mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar.)

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

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

Atentamente;

