



DECRETO NÚMERO 290-2011-DMYSC
(de 17 de junio de 2011)

Por el cual se aprueba el documento titulado "Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Comedores Comunitarios, Supervisados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Tercera Versión".

LA CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA
En uso de sus facultades constitucionales y legales

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 280, numeral 2, de la Constitución Política de Panamá, establece que la Contraloría General es el ente encargado de fiscalizar y regular, mediante el control previo o posterior, todos los actos de manejo de fondos y otros bienes públicos, a fin de que se realicen con corrección, según lo establecido en la Ley.

Que el Artículo 11, numeral 2 de la Ley 32 del 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, establece que para el cumplimiento de su misión, la institución fiscalizará, regulará y controlará todos los actos de manejo de fondos y bienes públicos, a fin de que tales actos se realicen con corrección y según lo establecido en las normas jurídicas respectivas.

Que el Artículo 36 de la citada Ley dispone que la Contraloría General de la República, dictará reglamentos que contengan pautas que sirvan de base a la actuación de las personas que manejen fondos o bienes públicos.

Que corresponde a la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad a través del Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, analizar, diseñar e implementar a nivel del sector público, manuales de procedimientos, guías e instructivos, orientados a asegurar la regulación, fiscalización y control de la gestión pública de acuerdo a preceptos constitucionales, legales y principios administrativos de aceptación general, de acuerdo al Decreto 211-2007-DMYSC de 26 de junio de 2007.

Que una vez elaborados estos documentos, deberán oficializarse mediante Decreto, en el cual se establecerá la fecha para su aplicación por la dependencia estatal respectiva, y serán de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos encargados de aplicarlos.

Que mediante Nota Núm.052/DISPROS/11 de 18 de marzo de 2011 del Ministerio de Desarrollo Social, solicitó a la Contraloría General de la República, las correcciones pertinentes del documento titulado "Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Comedores Comunitarios, Supervisados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Tercera Versión".

Que este documento ha sido consultado, discutido y aprobado por los responsables de cada una de las unidades administrativas involucradas en el proceso.

Que este documento ha sido revisado y analizado mediante Memorando Núm.2601-Leg-AJI de 27 de mayo de 2011 por la Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la Contraloría General de la República, quien comunicó que no ha tenido objeción al respecto.



Página Núm.2
Decreto Núm.290-2011-DMySC
17 de junio de 2011

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el documento titulado "Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Comedores Comunitarios, Supervisados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Tercera Versión".

ARTÍCULO SEGUNDO: Este documento regirá para todas las unidades administrativas involucradas en el proceso.

ARTÍCULO TERCERO: Este Decreto regirá a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 280, numeral 2 de la Constitución Política de Panamá, Artículo 11, numeral 2 y Artículo 36 de la Ley 32 de 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General. Decreto Número 211-2007-DMySC de 26 de junio de 2007.

Dado en la ciudad de Panamá, el 17 de junio de 2011.

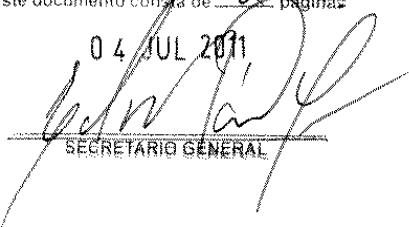
COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


GIOCONDA TORRES DE BIANCHINI
Contralora General


EDWIN RAÚL HERRERA
Secretario General

CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN SUPERIOR
COPIA AUTÉNTICA DE SU ORIGINAL
Este documento consta de 2 páginas

04 JUL 2011


SECRETARIO GENERAL

República de Panamá
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO
DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS COMEDORES COMUNITARIOS,
SUPERVISADOS POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MIDES)
TERCERA VERSIÓN**

JUNIO 2011

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN SUPERIOR

GIOCONDA TORRES DE BIANCHINI
Contralora General

LUIS FELIPE ICAZA F.
Subcontralor General

EDWIN RAÚL HERRERA
Secretario General

DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS DE CONTABILIDAD

HARMODIO MADRID G.
Director

CÉSAR G. CASTRO T.
Subdirector

ARMANDO E. ÁLVAREZ G.
Asistente Ejecutivo

DEPARTAMENTO DE BIENES Y FONDOS PÚBLICOS

PRÓSPERO ROSAS C.
Jefe de Departamento

LEÓN WONG
Supervisor

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN GENERAL

ROGER A. CERRUD G.
Director

DIRECTORA GENERAL DE AUDITORÍA

MARGOT E. FUENTES P.
Directora

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

ELOY ÁLVAREZ DE LA CRUZ
Director

NADIA M. DE DÍAZ M.
Asesora Jurídica

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS DE CONTABILIDAD

Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos

**LETICIA R. DE RODRÍGUEZ
RAFAEL TORRES SEGISMOND
Analistas Administrativos**

**REPÚBLICA DE PANAMA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**



GUILLERMO FERRUFINO
Ministro

MARTA SUSANA DE VARELA
Viceministra

GINELA SÁNCHEZ
Secretaria General

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

JULIAN RIVERA S.
Director

EQUIPO DE TRABAJO

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Departamento de Servicios de Protección Social

**YAJAHIRA MARTÍNEZ
MICHELL NELSON
FRANCIA VEGA
ZUZETTE GUEVARA
ELIZONDO HERRERA
ELEANA DUARTE
KARINA ABREGO
NORMA MOSQUERA
ALEIXA CEDEÑO**

Apoyo Técnico

**ELSY IBARRA
JIMI PORTUGAL
ELVIA TORRES**

MENSAJE

El Gobierno Nacional, a través del MIDES, contribuye a que los servicios de protección social otorgados a nivel nacional, la calidad mediante la implementación de estándares de calidad, es por ello que se ha creado el Manual de Procedimiento para la supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los **Comedores Comunitarios** dentro del territorio nacional, supervisados por el MIDES.

El Manual está llamado a ser un instrumento de trabajo para todos los funcionarios involucrados en la atención de niños/as, adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, con el ánimo de ofrecer un protocolo de actuación y guía para la supervisión, su utilización nos permitirá evaluar periódicamente la efectividad en la canalización de casos y en la implementación de medidas para la protección y bienestar de nuestra población en condiciones de vulnerabilidad social, a través de una red articulada de servicios sociales.

Cada uno de los programas que lleva a cabo el Ministerio de Desarrollo Social se encuentran enfocados hacia el cumplimiento de los objetivos del milenio, garantizando la igualdad de derechos y oportunidades de los hombres, mujeres y niños, de vivir con dignidad, libres del hambre, del temor a la violencia, la opresión y la injusticia; **Panamá Crece Contigo**.

GUILLERMO FERRUFINO
Ministro

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. ASPECTOS GENERALES

- A. Objetivo
- B. Base Legal
- C. Alcance

II. REQUISITOS PARA LA APERTURA DE COMEDORES COMUNITARIOS

- A. Solicitud de Apertura
- B. Permisos/Certificaciones
- C. Estructura
- D. Administrativo
- E. Admisión de Beneficiarios (Requisitos)
- F. Social
- G. Psicológico
- H. Salud Nutricional
- I. Proceso de Solicitud de Bienes y/o Servicios

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

IV. PROCEDIMIENTOS

- A. Supervisión de Apertura de Comedores Comunitarios
- B. Supervisión de Cumplimiento de los Estándares de Calidad
- C. Atención de Denuncias
- D. Citación por Incumplimiento de Requisitos, Leyes, Decretos y Normas
- E. Cierre por Incumplimiento
- F. Cierre Voluntario de Comedores

V. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

- A. Nutricional
- B. Social
- C. Psicológica
- D. Administrativa
- E. Estructura

VI. RÉGIMEN DE FORMULARIOS GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de la República, a través de la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad, Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, en coordinación con la Dirección de Servicios de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), han elaborado la tercera versión del **“Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Comedores Comunitarios, Supervisados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)”**. El mismo tiene el propósito de dotar a dicha Institución de una herramienta de trabajo, para la labor de supervisión que lleva a cabo el personal de la Dirección de Servicios de Protección Social.

El presente documento comprende seis capítulos; el primero, se refiere a los Aspectos Generales, en cual se incluyen los temas inherentes al objetivo, base legal y el alcance del manual. El segundo, presenta los requisitos que debe presentar el aspirante a la creación de un Comedor Comunitario; el tercero se refiere, a las normas administrativas internas, aplicables a las diferentes funciones administrativas de la Institución y de la Dirección de Servicios de Protección Social; el cuarto se refiere a la descripción de los procedimientos aplicables en la supervisión y el quinto presenta la supervisión para el cumplimiento de los estándares de calidad a evaluar; y en el sexto se encuentra régimen de formularios. Además, se incluye un glosario.

Como práctica establecida en nuestra Dirección, estos procedimientos no pretenden fijar pautas inflexibles, por consiguiente, estamos anuentes a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación, las que pedimos tengan a bien presentarlas a la Dirección suscrita.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad

I. ASPECTOS GENERALES

A. Objetivo

Suministrar al Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) una herramienta, que sirva de guía para la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad, en los Comedores Comunitarios.

B. Base Legal

- Constitución Política de la República de Panamá, de 1972”.
- Ley Núm.32 de 8 de noviembre de 1984, “Por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República”.
- Ley Núm. 29 de 1 de agosto de 2005, “Que reorganiza el Ministerio de la Juventud, la Mujer, la Niñez y la Familia”.
- Ley Núm.15 de 6 de noviembre de 1990, “Por la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño”, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 20 de noviembre de 1989. Gaceta Oficial 21667.
- Ley Núm.42, de 27 de agosto de 1999, “Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad”.
- La ley Num.59 de 29 de julio de 1996, “Por la cual se reglamentan las Entidades aseguradoras, administradoras de empresas y corredores o ajustadores de seguros; y la profesión de corredor o productor de Seguros”.
- Ley Núm.10 de 16 de marzo de 2010, “Que crea el Benemérito Cuerpo de Bombero de Panamá.
- Decreto Núm. 211-2007-DMYSC de junio de 2007, “Por el cual se crea el Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, en la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad de la Contraloría General de la República”.
- Decreto Ejecutivo Núm.9 de 3 de marzo de 2008, “Por el cual se crea la estructura orgánica y funcional del Ministerio de Desarrollo Social “.

C. Alcance

Este documento es de aplicación en todos los Comedores Comunitarios, supervisados y subsidiados por el MIDES y además, los comedores administrados por ONG`s, Asociaciones, Fundaciones e Instituciones Gubernamentales, a nivel nacional.

II. REQUISITOS PARA LA APERTURA DE COMEDORES COMUNITARIOS

A. Solicitud de Apertura

La persona natural o jurídica dirige memorial al Ministro(a) de Desarrollo Social, mediante poder y solicitud por un abogado (notariado o membretado), con ocho (8) estampillas y con copia a la Dirección de Servicios de Protección Social, solicitando la

apertura de un Comedor Comunitario. Además, debe de presentar el perfil del proyecto con respecto a la apertura del Comedor (antecedentes, diagnostico, objetivo general, objetivos específicos, organización, justificación, metas – metodología, cobertura geografía, misión y visión), en un expediente el cual debe contener los requisitos anotados a continuación:

B. Permisos /Certificaciones

1. Certificado Sanitario, emitido por Ministerio de Salud; dirigirse al Centro de Salud de la comunidad donde estará ubicado el Comedor.
2. Certificación expedida por la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá (Informe de Inspección).
3. Nota de Viabilidad, emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil.
4. Certificación actualizada expedida por el Registro Público (para persona jurídica). (Esta certificación debe de ser aportada una vez cada año).
5. Copia autenticada de la Escritura Pública Notariada. (Si la persona es la dueña de la propiedad).
 - 5.1. Contrato de arrendamiento, emitido por la Dirección General de Arrendamiento del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) (Cuando el local es arrendado).
6. Certificado de buena salud física, expedida por los profesionales de la medicina idóneos para todo el personal que labora en el Comedor (Anualmente).
7. Certificado de buena salud mental, expedida por los profesionales de la medicina idóneos para todo el personal que labora en el Comedor (Anualmente).
8. Póliza contra accidente para el personal que labora en el centro.
9. Póliza contra incendio.
10. Nota expedida por parte de la Corregiduría del área, sobre conducta ciudadana en la Comunidad, del Representante Legal o Persona Natural.

C. Estructura

Deben contar con una estructura y espacio adecuado para la habilitación del comedor (uso exclusivo para el comedor). Ésta debe contar con lo siguiente:

1. Detallar la localización o ubicación del local (provincia, región, distrito, corregimiento, barrio, calle, o casa). Los Comedores no deben funcionar en edificios residenciales o edificios comerciales por medidas de seguridad).

2. Adjuntar Croquis o plano de la ubicación de la distribución del espacio físico interno y externo del lugar o local.
3. Adecuar la estructura del establecimiento al programa de Inclusión Educativa, según la Ley Núm. 42 de 1999, “Por lo cual establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.”-SENADIS.
4. Contar con equipo y mobiliario mínimo (Estufa o fogón, refrigeradora, congelador, mesas, sillas, exceptuando las áreas de difícil acceso o apartadas y áreas de pobreza extrema).
5. Estructura física de acorde al número de beneficiarios.
6. Seguridad en las puertas y ventanas.
7. Espacios para manipulación, preparación y almacenamientos de alimentos.
8. Servicios de agua, luz, teléfono, disponibilidad de servicios sanitarios o letrinas, lavamanos, exceptuando las áreas de difícil acceso o apertura y área de pobreza extrema.
9. Adecuada ventilación e iluminación del área.

Nota:

Exceptuando las áreas de difícil acceso o apartadas.

D. Administrativo

1. Documentación de Recursos Humanos:

- Hoja de vida y copia de cédula del solicitante, persona responsable o Representante Legal del Comedor.
- Hoja de vida y copia de cédula del Administrador (a) y personal de apoyo.
- Hoja de vida, copia de cédula, carné de buena salud (blanco) y el carné de Manipulador de Alimentos (verde) para el personal encargado de preparar los alimentos.
- Hoja de vida, copia de cédula del Psicólogo, Nutricionista, Trabajador Social, (estos servicios pueden ser prestados en tiempo parcial, ya sea a través de contrato de servicios profesionales o a través del apoyo de Centros de Salud más cercano), entre otros.

- Copia del Permiso de Trabajo emitido por la instancia competente y copia de cédula certificada por el Tribunal Electoral o el carné emitido por la Dirección de Migración, para personal extranjero.
2. Presentar perfil del usuario.
 3. Registro de asistencia de los beneficiarios (indicar la población según sexo, edad, grado de escolaridad y condición (embarazadas, mujeres lactantes, personas con discapacidad, indígenas, adultas y adultos mayores).
 4. Indicar la cantidad de cupos disponibles del Comedor.
 5. Diagnóstico o estudio de factibilidad, donde funcionará el Comedor.
 6. Reglamento Interno que rige el Comedor (objetivos, horario de atención, días de atención).
 7. Adjuntar listado de enseres, equipos y equipos mobiliarios disponible, detallando si tiene adaptaciones que faciliten su utilización a las personas con alguna discapacidad.

Nota:

- Incluir diplomas, certificados, cursos, etc.
- Incluir exámenes de laboratorios de: Sangre, Heces, VIH, Orina y de consumo de drogas ilícitas, del personal que laborará en el Comedor, la cual debe de presentarse todos los años.

E. Admisión de Beneficiarios (Requisitos)

1. Ingresan referido por Centro de Salud (medico y/o nutricionista), escuela de la Comunidad y otras instituciones.
2. Presentar evaluación socio-económica, la cual podrá efectuar un(a) Trabajador(a) Social de Instituciones Públicas, Privadas o Particular.
3. Presentar evaluación médica completa (certificado médico, exámenes de Laboratorios).
4. Copia de cédula de identidad personal u otro documento, que lo identifique. De no contar con este requisito, podrá presentar algún documento de identificación del familiar o persona responsable.
5. Llenar el formulario de ingreso con el registro de datos completo.
6. Una (1) fotografía tamaño carné del beneficiario.

7. Entregar los originales de toda la información solicitada, en el orden presentado debidamente solicitado.

F. Social

Atención y Seguimiento Social dirigido a la población beneficiaria, administrativo y personal de apoyo (manipulador de alimento, trabajador manual, etc.), que laboran y apoya en los comedores comunitarios, a través de planificación, capacitación, investigación, orientación, aplicando métodos y técnicas requeridos.

G. Psicológico

Atención y seguimiento psicológico dirigido a la población beneficiaria, personal profesional y administrativo que laboran y apoyan en los Comedores Comunitarios, a través de planificación, capacitación, investigación, orientación, aplicando métodos y técnicas requeridos.

H. Salud Nutricional

1. Una vez aprobada la apertura del Comedor Comunitario, se realizará una inducción para la distribución, preparación, manipulación de alimentos.
2. Los beneficiarios/as del Comedor deben cumplir con dos (2) evaluaciones nutricional al año, una al inicio de la apertura y otra al final del mismo, de no contar con personal de nutrición deben coordinar estas acciones con el Centro de Salud más cercano al Comedor.
3. Contar con un menú nutricionalmente balanceado y avalado por un/a nutricionista dietista idónea.
4. Suministro de almuerzo, a la población beneficiada según la dieta recomendada por un/a nutricionista. Los alimentos que consuman los beneficiarios, deberán ser preparados por el personal del Comedor (por medidas de higiene y salud alimentaria).

I. Proceso de Solicitud de Bienes y/o Servicios

1. En el caso de los Comedores Comunitarios del MIDES se debe de hacer la solicitud de bienes y/o servicios de enseres, línea blanca y alimentos, debe ser presentada por los Directores Provinciales, Regionales y Comarcales ante la Dirección de Servicios de Protección Social del MIDES para su aprobación o rechazo, según criterio técnico y disposición presupuestaria.
2. Entregar los originales de toda la información solicitada, en el orden presentado y debidamente engargolado.

Nota:

Es importante para esta entidad que al momento de hacer cambio de personal o incrementar el recurso humano del Comedor Comunitario, la documentación (certificados de salud física y mental, copia de cédula, entre otros), sean reemplazados en los expedientes que reposan en el MIDES, al igual que la renovación de los carnés de salud y de manipulador de alimentos.

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

1. El Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), establece las políticas y normas para el cumplimiento y aplicación del presente Manual de Procedimientos.
2. El MIDES a través de la Dirección de Servicios de Protección Social, garantiza la ejecución y supervisión del funcionamiento eficiente de los Comedores Comunitarios, a fin que se realice el buen uso de los recursos asignados.
3. La Dirección de Servicios de Protección Social supervisa que los Comedores Comunitarios, cuenten con personal idóneo para atención al público en general.
4. La Dirección de Servicios de Protección Social, trabaja en estrecha relación y coordinación, con la Administración y personal operativo de los Comedores Comunitarios.
5. El MIDES, la administración del Comedor y la Comunidad, velan por el cuidado y seguridad de las instalaciones, incluyendo los enseres y equipo del Comedor Comunitario.
6. Para brindar una atención eficiente, los Comedores Comunitarios deben atender una cantidad promedio diaria de 75 a 100 beneficiarios aproximadamente. Esta cantidad puede variar dependiendo de la ubicación, presupuesto económico, recurso humano y espacio con que cuente el Comedor.
7. Las supervisiones del cumplimiento de estándares de calidad en las provincias, las realizará el personal del MIDES en cada Provincia, Comarca y Región, debidamente monitoreadas y avaladas por el personal de la Dirección de Servicios de Protección Social, Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales del MIDES (Sede).
8. El Trabajador Social realiza una evaluación socioeconómica familiar semestralmente a los beneficiarios, para medir el mejoramiento económico de la familia y tomar las medidas necesarias.

IV. PROCEDIMIENTOS

A. Supervisión de Apertura de Comedores Comunitarios

1. Persona Natural o Jurídica.

- La Persona natural o jurídica solicita el formulario de requisitos para la Apertura del Comedor en el Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales de DISPROS.
- El interesado dirige la solicitud de apertura al Ministro(a) de Desarrollo Social o Dirección Provincial del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), con copia a la Dirección de Servicios de Protección Social.
- Además presenta los requisitos previamente solicitados.

2. Dirección de Servicios de Protección Social, Departamento de Estándares de Calidad de Servicios Sociales

- La Persona designada recibe, verifica el expediente, coteja de manera que el solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos.

Nota:

- En caso de faltar algún requisito (coordinación con equipo técnico, póliza contra accidentes e incendio, población, entre otros) el supervisor preparará una nota que firmará el Director(a), en la cual le comunica su incumplimiento; le entrega el original y archiva una copia en el expediente que abrirá al solicitante. Se le dará un término de tres (3) meses para que se reponga el requisito faltante, de lo contrario, se archivará el expediente y tendrá que entregar una nueva documentación.
- Realizar la supervisión respectiva al Comedor, a través del equipo técnico para comprobar que toda la información registrada y adjuntada al formulario de solicitud de apertura es correcta y el local donde funcionará se ajusta a las especificaciones, tanto de seguridad como de estructura que se exigen para la prestación de este tipo de servicio.
- El equipo técnico elaborará un informe de la supervisión sobre la situación real del solicitante, describiendo las causales que fundamentan la aceptación o el rechazo de la solicitud y junto con el expediente, refiere al Director(a) de Servicios de Protección Social.
- Este proceso será realizado en aproximadamente (10) días laborables.

3. Despacho del Director(a)

- El Director(a) o quien él (ella) delegue, revisa, coloca Visto Bueno al informe de supervisión y remite junto con el expediente a Asesoría Legal para su revisión y elaboración de la resolución. Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

4. Asesoría Legal

- Recibe, revisa y remite el expediente.
- Si está incompleto lo remite a la Dirección de Servicios de Protección Social para corrección.
- Si esta completa la documentación confeccionar la resolución.

5. Despacho Superior

- El Despacho Superior firma la Resolución y la remite a la Dirección de Servicios de Protección Social.

6. Dirección de Servicios de Protección Social

- Recibe la Resolución y remite al Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales.

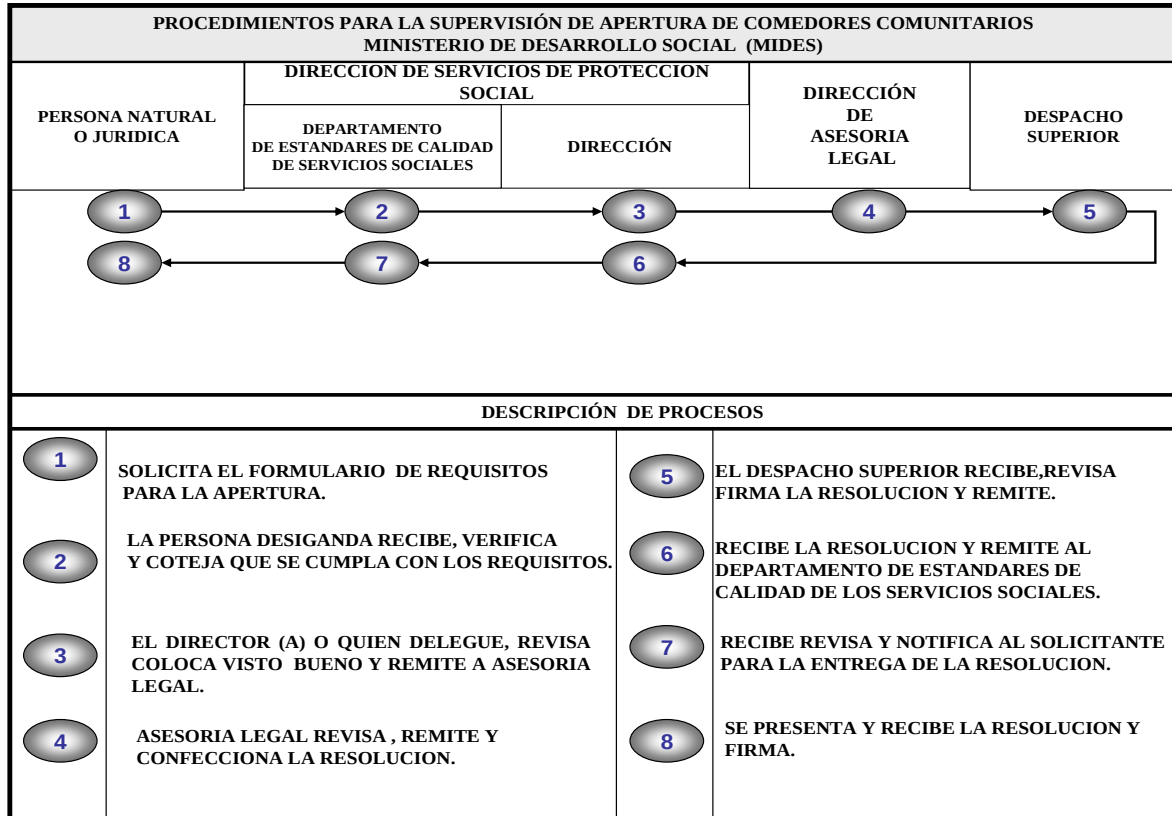
7. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- Recibe, revisa que el expediente contenga las firmas correspondientes; notifica Telefónicamente al solicitante, para la entrega formal de la Resolución en la institución.

8. Persona Natural o Jurídica

- Se presenta a la Dirección de Servicios de Protección Social, recibe la Resolución y firma como constancia de recibida.

MAPA DE PROCESOS



B. Supervisión de Cumplimiento de los Estándares de Calidad

1. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El Supervisor(a) según cronograma de trabajo, prepara la ruta para realizar la supervisión.
- Se presenta al Comedor Comunitario y realiza la Supervisión, tomando en consideración los estándares a evaluar, según el formulario referente al área profesional que le corresponde.

2. Comedor Comunitario

- El Administrador(a) suministra la información solicitada y de tener inquietudes, las manifiesta al Supervisor mientras éste realiza el recorrido del área.

3. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- Finalizada la labor, el Supervisor(a) prepara un informe al Director(a), referente a las observaciones y recomendaciones, producto de la supervisión.

4. Despacho del Director (a)

- Recibe el informe, revisa, coloca Visto Bueno y devuelve al Departamento de Estándares de los Servicios Sociales.

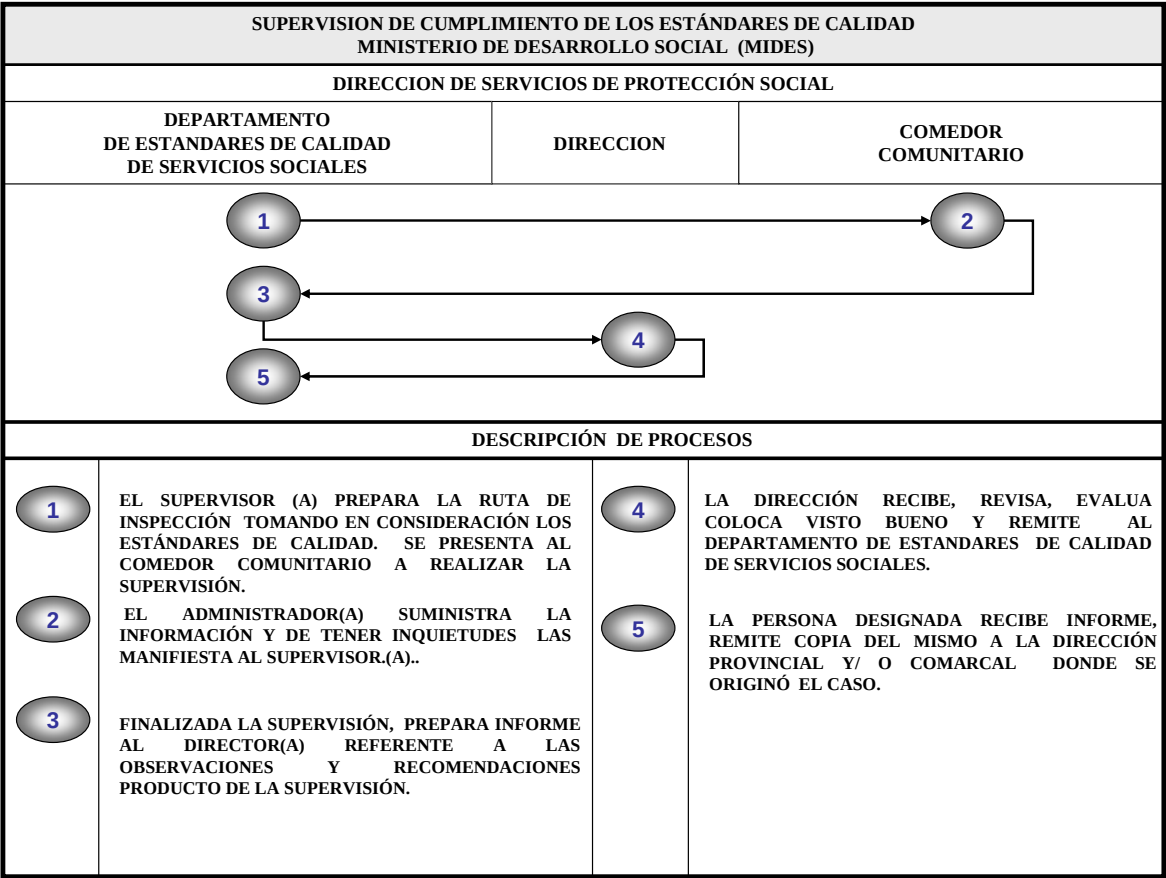
5. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- Recibe el informe, remite copia del mismo a la Dirección Provincial y/o Comarcal, donde se originó el caso. Archiva su copia en el expediente respectivo.

Nota:

- La Dirección de Servicios de Protección Social supervisa a los Comedores, dos (2) veces al año y de manera sorpresiva.
- En la Dirección de Servicios de Protección Social, debe permanecer un expediente de cada Comedor y en los Comedores debe existir un expediente de cada beneficiario.

MAPA DE PROCESOS



C. Atención de Denuncias

Las denuncias que recibe la Dirección de Servicios de protección Social (DISPROS), pueden ser telefónicas, vía fax, correo electrónico o personales. Esta Dirección cuenta con un Equipo Interdisciplinario para la atención de las denuncias recibidas, el cual es coordinado por el Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales; el mismo está conformado por servidores del área de Nutrición, Psicología, Arquitectura o Ingeniería Trabajo Social, entre otros, según corresponda la denuncia. Además, cuenta con el apoyo del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI), el cual atiende cualquier tipo de denuncia las 12 horas del día, a través de la línea telefónica 147.

1. Denunciante

- Realiza la denuncia personal vía fax, correo electrónico o telefónicamente (anónima o conocida), a la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Dirección de Servicios de Protección Social

- El servidor que conteste la llamada o atienda al denunciante, llena el formulario “Denuncia” (Formulario Núm.2), en el cual especifica el tipo de denuncia realizada y transfiere al Abogado(a) o Asistente.

3. Abogado(a) o Asistente

- Abre el expediente y organiza la supervisión con el equipo interdisciplinario que intervendrá en la supervisión de acuerdo al perfil de la denuncia. Prepara expediente.

4. Equipo Interdisciplinario

- Realiza la supervisión, con el Equipo Interdisciplinario correspondiente (Nutrición, Psicología, Arquitectura o Ingeniería, Trabajo Social, entre otros).
- Prepara un informe detallado de la supervisión e investigación realizada; remite al Abogado(a) o Asistente.

5. Abogado(a) o Asistente

- Recibe, revisa el informe, lo coloca en el expediente y transfiere al Director(a).

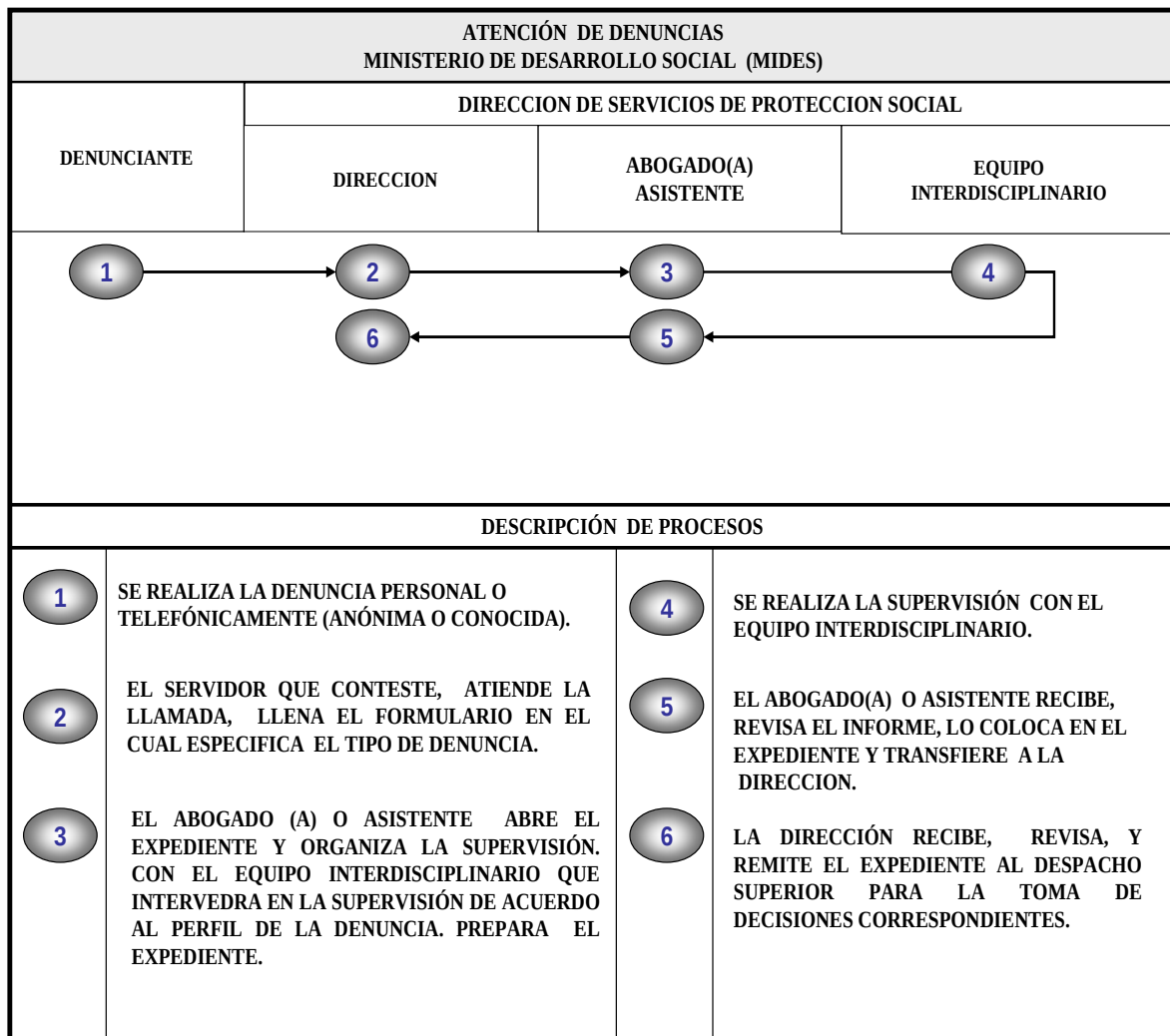
6. Director (a) de Servicios de Protección Social

- El Director(a) de Servicios de Protección Social recibe, revisa y remite el expediente al Despacho Superior para la toma de decisiones correspondientes a seguir (suspensión, recomendaciones, cancelación del servicio, entre otras), con base a las evaluaciones y pruebas presentadas.

Nota:

El Expediente debe contener la siguiente información: Copia de la denuncia, las pruebas presentadas, el informe de supervisión, las notas emitidas a las instituciones competentes según sea el caso, citaciones a las partes, entrevistas con las partes, entre otras. Además de las pruebas presentadas y la decisión que se tome.

MAPA DE PROCESOS



D. Citación por Incumplimiento de Requisitos, Leyes, Decretos y Normas

La citación por incumplimiento a requisitos, Leyes, Decretos, y Normas, se le hace al Administrador(a) o responsable del Comedor. Estas pueden darse debido a la detección en la supervisión o por denuncias de la comunidad, la misma puede darse por:

- Incumplimiento a estándares de calidad establecidos en este manual.
- Incumplimiento de normas de Salubridad Pública.

1. Comedor Comunitario

- El Supervisor(a) se presenta al Comedor Comunitario y al detectar el incumplimiento, llena el “Formulario de Citación” (Formulario Núm.3), en el cual especifica la fecha y hora en que el Administrador(a), debe presentarse a la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El Supervisor(a) realiza un informe de las inconsistencias detectadas, las condiciones que se aplicaron al respecto y lo entrega para el conocimiento del Director(a).

3. Despacho del Director (a)

- Recibe, revisa, coloca Visto Bueno y devuelve al Supervisor(a).

4. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- Según la cita establecida, el Administrador(a) se presenta, se le informa sobre el procedimiento que se aplica en estos casos y se le entrega copia del informe realizado por el Supervisor(a).
- El Supervisor(a) coordina y da seguimiento al Comedor, para la próxima visita.

5. Comedor Comunitario

- Realiza los ajustes necesarios para el mejor funcionamiento.

6. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El Supervisor(a) se presenta por segunda vez al Comedor Comunitario y verifica.

- Si las inconsistencias fueron corregidas, se deja constancia por escrito que se subsanó.
- Si las anomalías persisten, se hace un llamado de atención escrita mediante nota dirigida al Administrador(a) o responsable del Centro y llena el “Formulario para Subsananar” (Formulario Núm.4), en el cual se indica las faltas en que ha incurrido e indica en qué termino de tiempo debe subsanar. Ambos documentos serán entregados después que el Director(a) los firme.
- El Supervisor redacta la Nota de Amonestación y junto con el Formulario de Subsananación, transfiere al Director(a) para firma.

7. Despacho del Director (a)

- Recibe, revisa, firma y devuelve al Supervisor(a).

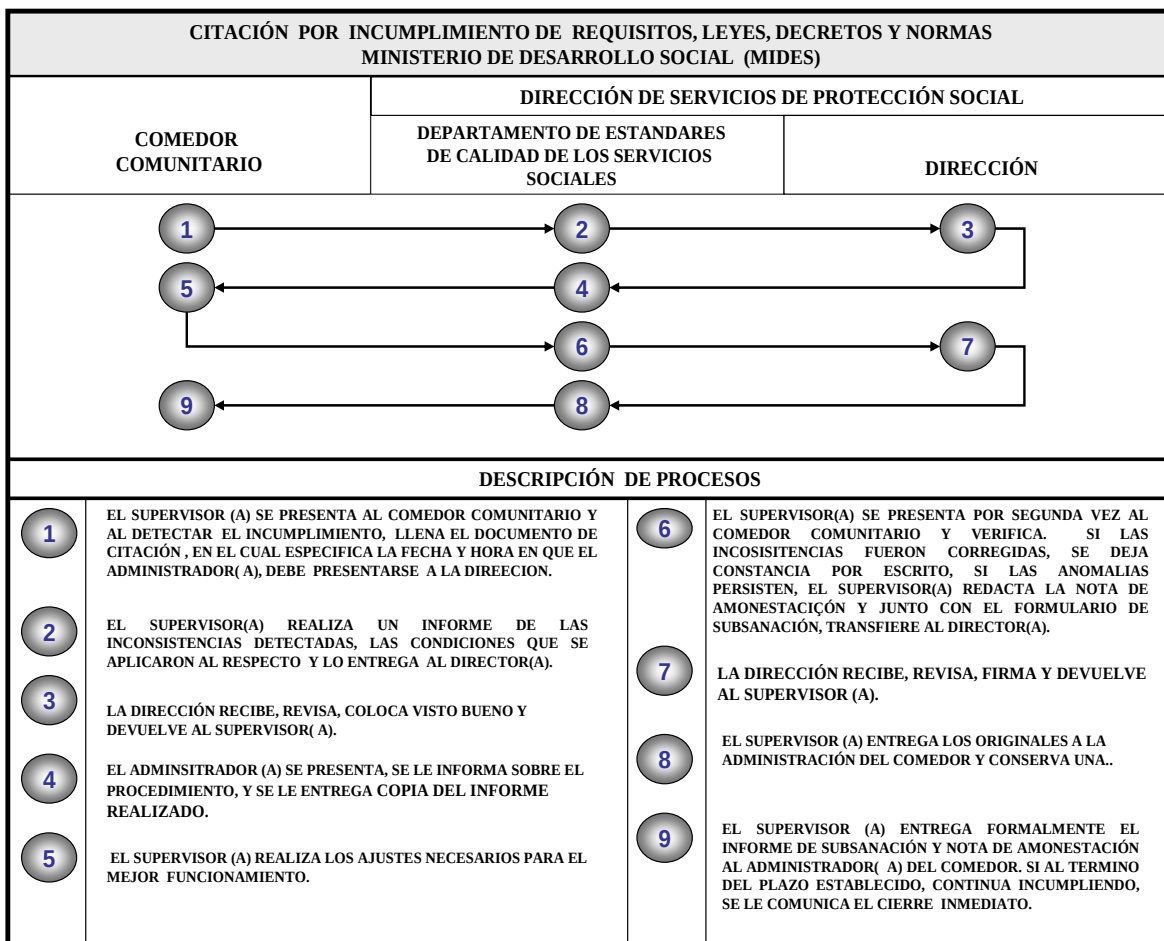
8. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El Supervisor(a) entrega los originales a la Administración del Comedor y conserva una copia para el expediente respectivo.

9. Comedor Comunitario

- El Supervisor(a) entrega formalmente el Informe de Subsananación y Nota de Amonestación al Administrador(a) del Comedor. Le informa además, que se le dará el seguimiento adecuado para que no incurra en los mismos. Si al término del plazo establecido, continúa incumpliendo, se le comunica el cierre inmediato y se procede según lo establecido en el presente manual.

MAPA DE PROCESOS



E. Cierre por Incumplimiento

El cierre de un Comedor Comunitario, ocurre por casos graves como son, la reincidencia en las siguientes causales:

- Incumplimiento a Estándares de Calidad establecidos en este manual.
- Incumplimiento de normas de Salubridad Pública.

1. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- Al confirmar el Incumplimiento a los Estándares de Calidad establecidos en este manual y/o incumplimiento de normas de salubridad pública, el Jefe del Departamento de Estándares de Calidad prepara memorando para la firma del Director (a) de Servicios de Protección Social, adjuntando informe, en el cual especifica las causales por las cuales solicita el Cierre.

2. Dirección de Servicios de Protección Social

- Recibe, revisa, firma el memorando, otorga visto bueno al informe y remite a Asesoría Legal para la elaboración de la Resolución de Cierre, junto con el expediente.

3. Dirección de Asesoría Legal

- Recibe, revisa y elabora la Resolución de Cierre y transfiere junto con los antecedentes y memorando al Despacho Superior.

4. Despacho Superior

- Recibe memorando con Resolución de Cierre del Comedor con el expediente.
- Revisa las causales por las cuales se solicita el Cierre.
- Firma la Resolución de Cierre. Remite el caso a Asesoría Legal, para que este a su vez devuelva la Resolución de Cierre a la Dirección de Servicios de Protección Social

5. Dirección de Servicios de Protección Social

- Recibe la Resolución de Cierre firmada por el Despacho Superior.
- Da Instrucciones para que se cite al Administrador (a) o representante legal del Comedor para la entrega de la Resolución de Cierre.

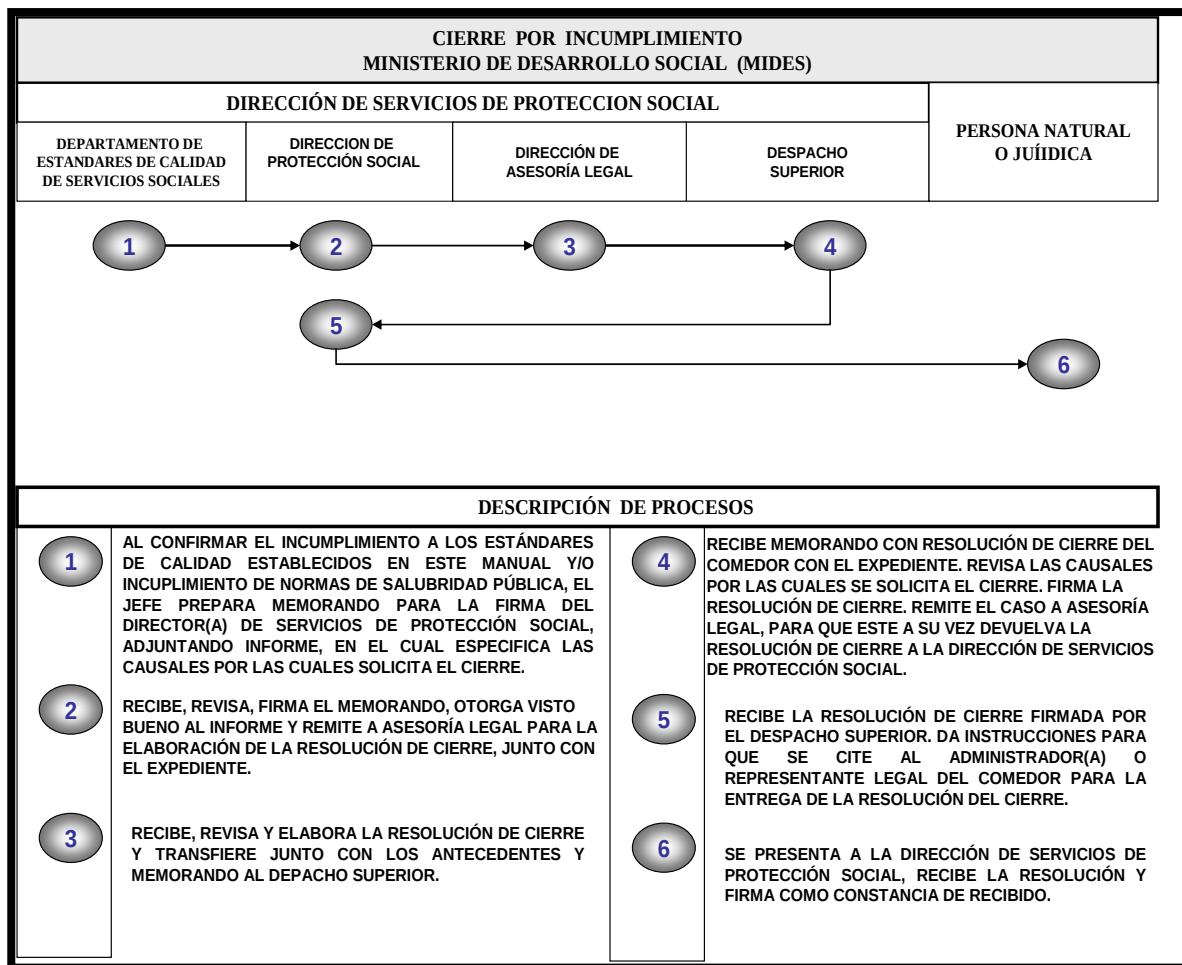
6. La Persona Natural o Jurídica

- Se presenta a la Dirección de Servicios de Protección Social, recibe la Resolución de Cierre, y firma como constancia de recibido.

Nota:

- Una vez sea entregada esta Resolución de Cierre, el expediente debe contener una copia del mismo.
- A este Cierre debe asistir el Director (a), el Jefe del Departamento de Estándares de Calidad y el Equipo Interdisciplinario de La Dirección de Servicios de Protección Social.
- Cuando se de el Cierre por Incumplimiento de las normas de de salubridad pública, esta debe ser avaladas por el Ministerio de Salud o la Caja de Seguro Social.

MAPA DE PROCESOS



F. Cierre Voluntario de Comedor

1. Persona Natural o Jurídica.

- El Administrador(a) o responsable del Centro entrega nota al Departamento de Estándares de Calidad solicitando el Cierre Voluntario, en la cual explique los motivos del cierre, y además entrega copia de la resolución de apertura emitida por este ministerio, para la cancelación del mismo.

2. Dirección de Asesoría Legal

- Recibe, elabora y transfiere la resolución para el cierre del comedor a la Dirección de Protección Social.

3. Despacho Superior

- Recibe memorando con resolución de Cierre del comedor con el expediente.
- Revisa las causales por las cuales se solicita el Cierre.
- Firma la Resolución de Cierre. Remite el caso a Asesoría Legal, para que este a su vez devuelva la Resolución de Cierre a la Dirección de Servicios de Protección Social (Despacho del Director (a)).

4. Dirección de Servicios de Protección Social

- Recibe y notifica telefónicamente a la persona responsable o el representante legal del Comedor para la entrega formal de la Resolución en la institución.

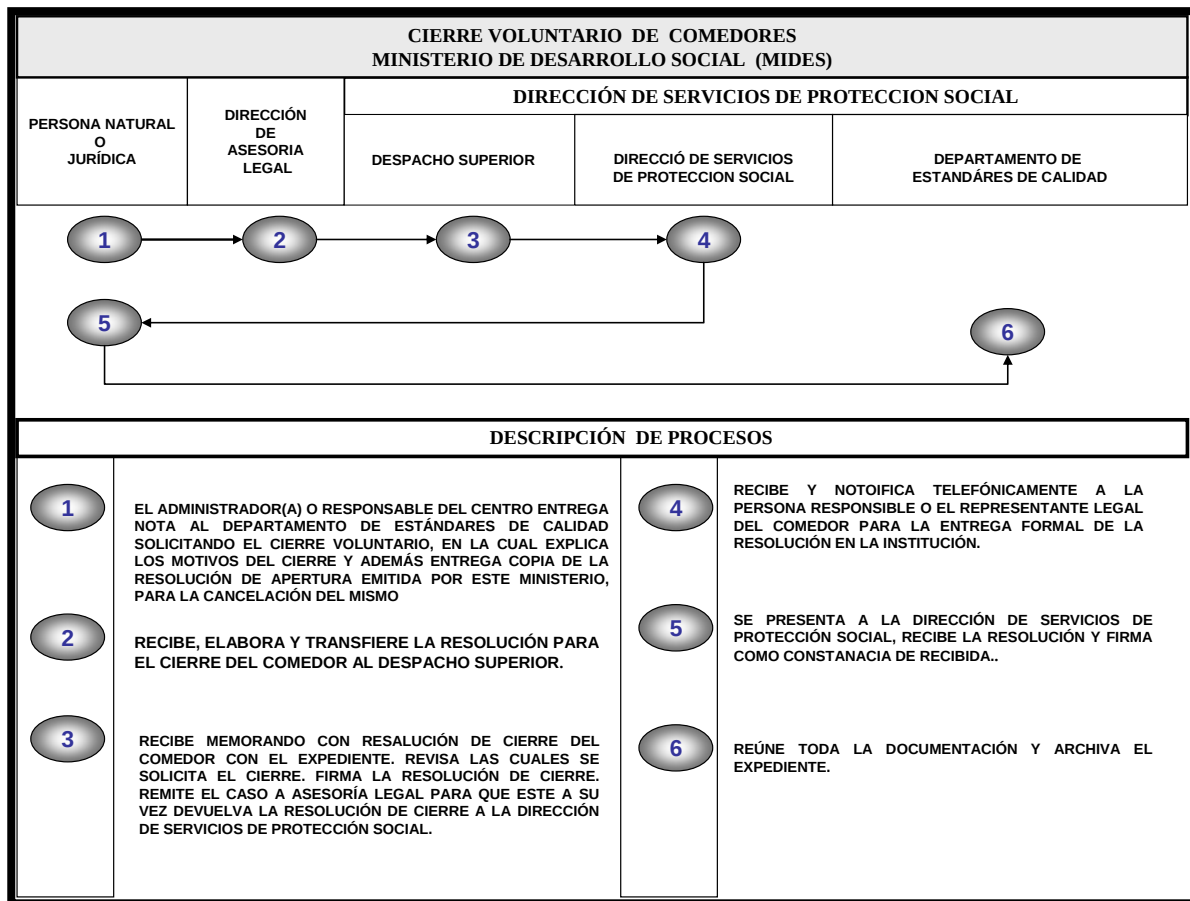
5. Persona Natural o Jurídica.

- Se presenta a la Dirección de Servicios de Protección Social, recibe la Resolución y firma como constancia de recibida.

6. Departamento de Estándares de Calidad

- Reúne toda la documentación y archiva el expediente.

MAPA DE PROCESOS



V. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

Para la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad, se utilizan los formularios correspondientes a las Guías de Supervisión.

Los Comedores Comunitarios atienden a niños(a), mujeres embarazadas, adultos mayores, adolescentes y personas con discapacidad. Cada Comedor Comunitario tiene capacidad de atención diaria de setenta y cinco (75) a cien (100) beneficiarios aproximadamente; esta cantidad puede aumentar o disminuir, de acuerdo al mejoramiento de la condición económica de la familia y/o movimiento o traslado de las familias a otras áreas.

El servicio consiste en brindar almuerzo diario, a familias de escasos recursos en una comunidad determinada a nivel nacional, previas evaluaciones socioeconómicas y también referidas por el Centro de Salud o escuelas de la comunidad y otras instituciones. Este servicio es totalmente gratuito.

A. Nutricional

a.1 Elementos o estándares supervisados en el área

1. Realización de las mediciones de peso y talla de los beneficiarios del programa y la metodología que se utiliza; realización de exámenes de hemoglobina, para realizar el diagnóstico nutricional de los beneficiarios.
2. Uso de los carnés correspondientes (Manipulador de Alimentos y el de Salud) y constata si están vigentes. El carné de Manipulador de Alimento (verde) se emite por cinco (5) años y el de Salud (blanco), se renueva cada año. Esta supervisión indica si el portador ha sido entrenado o capacitado en higiene y manipulación de alimentos.
3. Cumplimiento de la separación de tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual. No deben mezclarse ambas.
4. Correcto vestuario e higiene del personal de cocina (zapatos cerrados, redcilla, delantal, uñas sin pintura, etc.).
5. Adecuada y continua docencia en materia de manipulación de alimentos higiénica y de nutrición, al Manipulador de Alimentos, Administrador, Supervisor y Trabajador Manual.
6. Depósitos adecuados para almacenamiento y conservación de los alimentos no perecederos en la alacena y alimentos perecederos en neveras o congelador.

7. Que el servicio de alimentación cuente con los utensilios o equipo de cocina necesarios (nevera, horno, estufa, pailas, ollas, etc.).
8. Los cubiertos de cocina sean de los tamaños y materiales adecuados para los beneficiarios del programa.
9. Que la cocina y el comedor comunitario cuente con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.
10. Sillas y mesas apropiadas en los comedores para los beneficiarios del programa y que el área para éste sea adecuado, según la cantidad de beneficiarios.
11. Que la cocina permanezca limpia y revestida de limpiar, también tener cuidado e higiene de la alacena o depósito de alimentos. Se enfatiza que al salir del área de la cocina, el Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual, deben dejar todo en orden, debidamente tapado y limpio.
12. Existencia de lavamanos cerca del comedor.
13. Disposición de la basura (eliminación de desechos sólidos y líquidos), deben mantenerse en cesto de basura de material de fácil limpieza y con tapa, de manera que permanezca distante del área de alimentos.
14. Que los alimentos no estén junto con los materiales de limpieza.
15. Las ventanas deben tener telas metálicas, de manera que no entren gatos, perros, roedores, etc.
16. Confección de minutas variadas y balanceadas (un/a nutricionista).
17. Porciones de comida sean servidas, según la edad, sexo, peso y tamaño del beneficiario y de acuerdo a lo que indique el especialista en nutrición y dieta, según sea el caso.

B. Social

b.1 Elementos a supervisar en el área:

1. Evaluaciones Sociales a la población Beneficiada
2. Existencia de un expediente único por beneficiario(a), el cual contenga en lo social:
 - Evaluación Social de Ingreso
 - Evaluación Social de Egreso
 - Evaluación Social de Reingreso
 - Evaluación Social de Seguimiento, semestral

- Evaluación Social de casos urgentes. (una vez lo requiera el caso).
- Documento de Referencia y contra Referencia de casos.

Nota:

Se debe realizar una Evaluación Socioeconómica, semestralmente a los beneficiarios para medir el mejoramiento económico de la familia y así considerar su permanencia en el programa, de lo contrario incluir a otra familia que realmente necesita este servicio.

3. Supervisiones Sociales anuales para la Apertura de Comedor.
4. Supervisiones Sociales para el Cumplimiento de los Estándares de Calidad (dos veces al año) con la finalidad funcionen eficientemente y sean óptimos, de manera que no ocurran afectaciones sociales al respecto.
5. Diagnósticos Comunitarios
6. Cumplimiento con programas y técnicas adecuadas, para ser aplicadas a la población beneficiada, como parte de la atención que brinda el Comedor para mejorar su calidad de vida.
7. Población beneficiada a través de estos programas (Registro de asistencia de la población)
8. Programas de capacitación dirigidos al Personal que labora en el Comedor (registro de asistencia del personal a las actividades)
9. Coordinaciones Inter.- institucional para canalización de recursos.
10. Existencia y funcionamiento de organizaciones de apoyo a los Comedores tales como: (Comité de apoyo y Fundaciones de Interés Social).

C. Psicológica

Cuando en el proceso de supervisión, se detecta afectación psicológica de un beneficiario, se transfiere a las entidades correspondientes de la comunidad, quienes a su vez, realizan la investigación respectiva y tratamiento psicológico adecuado.

c.1 Elementos a supervisar en el área:

1. Existencia de antecedentes de atención Psicológica y/o Psiquiátrica en la población beneficiada.
2. Evaluaciones psicológicas a la población beneficiaria.
3. Cantidad de beneficiarios que estén recibiendo atención psicológica y/o psiquiátrica.

4. Seguimiento a evaluaciones psicológicas que se brinda a los beneficiarios afectados del Comedor.
5. Supervisiones psicológicas para el Cumplimiento de los Estándares de Calidad (dos veces al año) con la finalidad que funcionen eficientemente y sean óptimos, de manera que no ocurran afectaciones psicológicas al respecto.
6. Coordinaciones inter-institucionales para apoyar los casos psicológicos que así lo ameriten remitirlos a instancias y especialidades correspondientes. (Municipio, Centro de Salud, Corregiduría, Juntas Comunales, Iglesias, CSS, entre otras. Proceso de canalización continuo con las distintas Instituciones que apoyan al Centro).
7. Programas de capacitación en temas relacionados al aspecto psico-afectivo, a fin de prevenir afectaciones psicológicas y lograr el estado psicológico ideal de beneficiarios y sus familias (Programación y registro de asistencia de los beneficiarios a las capacitaciones).
8. Programas de capacitación dirigido a la Junta Directiva y personal de apoyo del comedor comunitario en temas relacionados al manejo de estrés, trabajo en equipo, seguridad laboral a fin de prevenir incidentes y afectaciones, con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente del personal que labora en dichos centros y a su vez mantener una comunicación efectiva con las familias y beneficiarios. (Programación y registro de asistencia de los beneficiarios a las capacitaciones).

D. Administrativa

d.1. Elementos a Supervisar en el área: Comedores Comunitarios

1. Formulario de Solicitud de Bienes y/o Servicios. Supervisa que el Administrador/a cumpla con la solicitud de alimentos oportunamente, en la “Solicitud de Bienes y/o Servicios” y debe ser calculada para dos meses. La entrega por parte del proveedor debe efectuarse cada 15 días. Esta solicitud debe llegar al MIDES con un mes de anticipación, de acuerdo a lo establecido en la Orden de Compra.
2. Coordinación establecida entre la Administración del Comedor, Coordinador de Comedores Provinciales, Regionales y/o Comarcales y la Administración de la Dirección de Servicios de Protección Social. (Coordinación bilateral).
3. Reglamento Interno de los Comedores. (Deberes y obligaciones de los beneficiarios).
4. Registro de controles de asistencia de los beneficiarios, para control de los alimentos que se consumen diariamente. Al presentarse el personal del MIDES,

verifica que estos controles se lleven correctamente para los Comedores Comunitarios y los subsidiados por el MIDES.

5. Existencia de un mural en el cual se visualice:
 - El menú de la semana.
 - Un calendario de limpieza de cocina, baño y áreas verdes.
6. Que el administrador y demás miembros del personal del Comedor, cumplan con sus responsabilidades.
7. Que el Administrador promueva entre los miembros de la Comunidad, actividades que generen ingresos para ayudar al sostenimiento del Comedor (Autogestión).
8. Existencia de informes mensuales (actividades realizadas, producto obtenido).

Nota:

Cuando el equipo técnico evalúa a las familias o persona beneficiaria del programa de Comedores y demuestran de forma fehaciente que sus necesidades básicas son satisfechas por él o ella misma o un familiar, se elimina del cuadro de beneficiarios y en su lugar se coloca a otra familia o persona con necesidades críticas.

d.2. Elemento a supervisar en el área: Comedores Particulares / Privados

1. Registros de apertura del Comedor.
2. Presentar a la Dirección de Servicios de Protección Social, informes semestrales (actividades realizadas y producto obtenido, cursos de capacitación en que ha participado, recursos humanos, los cambios de la infraestructura física que se ha realizado en el centro, plan de trabajo anual).
3. Registros sobre asistencia de la población beneficiada.
4. Reglamento Interno y Requisitos de los Comedores. (Responsabilidades, Deberes y obligaciones de los beneficiarios).

E. Estructura

e.1 Elemento a supervisar en el área de infraestructura

1. Juegos de planos de construcción, eléctrico, plomería, de seguridad y el plano de topografía, deben llevar las especificaciones de NFTA y de ingeniería civil con su respectivo sello y firma idónea.
2. Topografía del terreno.

3. Compuesto y/o material retardante al fuego según las normas de NFTA. (Pintura, muebles, etc.).
4. Corredores o pasillos deben estar dotados de iluminación para casos de emergencias.
5. Pintura que cubre las paredes internas del Comedor; deben ser anti hongos y estar libre de plomo y mercurio.
6. Estructura de los Comedores con baldosas y azulejos en el área de cocina.
7. El medidor debe estar en buen estado y el interruptor principal para verificar la capacidad de carga eléctrica). Las barras del panel de distribución de energía deben ser revisadas. Verifica la conexión a tierra del sistema eléctrico. Dispositivos o accesorios eléctricos a instalar; debe cumplir con las normativas del NEC (código eléctrico nacional o NFPA70), bajo los estándares UL.
8. Verificación del sistema eléctrico de entrada o principal (Área o subterránea).
9. La cantidad y capacidad de las luminarias internas, tomacorrientes e interruptores deben ir acordes al área.
10. La capacidad eléctrica y electrónica del área para la instalación del equipo eléctrico y electrónico. Instalación de los acondicionadores de aire, de manera que cuente con todas las instalaciones eléctricas, para la protección del sistema.
11. Estado o condición de tuberías, cableado y molduras.
12. Deben contar con lámparas de emergencia y detectores de humo en las áreas correspondientes.
13. En la central de aire, se verifican los ductos de suministro y retorno. Además, la ubicación y condición de la manejadora y la central de aire.
14. Dispositivos o accesorios eléctricos a instalar; debe cumplir con las normativas del NEC (Código eléctrico nacional o NFPA70), bajo los estándares UL.
15. Existencia, condición o estado y manejo del uso de los extintores.
16. Las condiciones del techo, columna, viga, carriolas, etc. Cumplan con las normas y medidas específicas de la NFTA.
17. Existencia de estructura segura y aseada, con buena distribución de los espacios para la atención de los beneficiarios.
18. Ubicación accesible y segura.

19. Existencia de un cuarto de aseo para el Trabajador Manual, independiente del baño sanitario.

20. Existencia de puerta en la cocina.

Criterios Mínimos que Considerar para Ubicar a Nivel Micro, en un Comedor Comunitario

Fuera de las certificaciones exigidas para la puesta en operación de un Comedor Comunitario, debe presentarse un cuadro de micro-localización no negociable, con sus respectivas redacciones complementarias, con los siguientes criterios de micro-localización:

1. **Desarrollo Urbanístico:** Los Comedores podrán estar ubicados en zonificaciones rurales, residenciales de baja, mediana y alta densidad, zonificaciones residenciales especiales, zonificaciones de conjunto y comercial urbano C-2 y C-3 existentes.
2. **Seguridad:** Los comedores no pueden estar dentro de zonas inundables, a lado de ríos, lagos, playas o cuerpos de agua que potencien riesgos para su vida; a lado de sitios con gran potencial de incendio; sitios propensos a estar llenos de basura, depósitos, sitios de ventas de licor; burdeles e instalaciones similares. En áreas donde las corrientes naturales de aire lleven cualquier tipo de contaminante producto de la industria aunque se encuentren en los estándares permitidos; a lado de comercios de alto tránsito vehicular, aeropuertos o vías muy transitadas donde se permitan velocidades superiores a los 20 km/h. Tampoco podrán ubicarse a lado o cerca de sitios potenciales a deslizamientos, o no certificados como seguro por el Sistema Nacional de Protección Civil o la Universidad Tecnológica de Panamá o una Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos. De igual forma, a lado de sitios de mediación de pleitos o custodia de personas detenidas.
3. **Accesibilidad:** Su ubicación debe darse en un sitio céntrico y accesible a sus potenciales usuarios, donde hallan facilidades de transporte, vías de accesos peatonales o similares. Dentro de este parámetro, se consideran las facilidades de acceso a personas con discapacidades, según los requerimientos de la ley.
4. **Servicios Públicos:** Las instalaciones deberán estar funcionando en sitios donde existan facilidades de agua, aguas residuales, desagües de aguas pluviales, servicios de aseo y electricidad. Estas condiciones podrán evaluarse para los casos ubicados en zonas rurales por algún profesional idóneo. Los servicios de comunicación podrán obviarse de comprobarse la presencia de medios inalámbricos.
5. **Cercanía a Centros de Salud:** Por los servicios que se ofrecen en los Comedores, los mismos deberían procurar estar ubicados cerca de un Centro de Salud, Hospital o Clínica que pueda dar un servicio rápido de ser requerido. Este criterio no será considerado de existir alguna clínica interna en las instalaciones, o en su defecto será reconsiderado dependiendo de la existencia de ciertas facilidades como enfermerías.

VI. RÉGIMEN DE FORMULARIOS

Formulario Núm.1

FORMULARIO DE INGRESO

Fecha: _____

Nombre del Comedor: _____

I. DATOS GENERALES

Nombre Completo del Beneficiario(a): _____

Fecha de Nacimiento: _____ Edad cumplida: _____

Sexo: _____ Teléfono Núm.: _____ Cel. _____

Núm. de Seguro Social: _____

Lugar de Nacimiento: _____

Dirección Residencial: _____

Razón por la cual Solicita el Servicio: _____

Qué espera del Comedor Comunitario:

II. INFORMACIÓN FAMILAR

Composición Familiar:

[illegible]

Nombres de las personas para comunicar, en caso de urgencia:

Nombre: _____

Parentesco: _____ Tel.: _____

Nombre: _____

Parentesco: _____ Tel.: _____

III. CONDICIÓN DE SALUD

1. Tipo de Sangre: _____

2. Peso: _____

3. Talla: _____

4. Control Médico:

Centro de Salud _____ CSS _____ Otros _____

Especificar _____

5. Alergias:

a. Asmático Sí _____ No _____

b. Penicilina Sí _____ No _____

c. Marisco Sí _____ No _____

d. Yodo Sí _____ No _____

e. Sulfa Sí _____ No _____

f. Merthilate Sí _____ No _____

g. Aspirina Sí _____ No _____

h. Cítricos Sí _____ No _____

i. Lactosa Sí _____ No _____

6. Recibe algún tipo de tratamiento? Sí _____ No _____

7. Con qué frecuencia toma los mismos? _____

8. Medicamentos que está tomando y dosis: _____

9. Enfermedades comunes que le han ocurrido:

a. Asma _____

b. Rubeola (pelusa) _____

c. Paperas _____

d. Sarampión _____

e. Varicela _____

f. Convulsiones _____

g. Tosferina _____

h. Hepatitis _____

i. Amebiasis _____

j. Meningitis _____

10. Operaciones Efectuadas

- a. Apendicitis _____
- b. Amígdalas _____
- c. Adenoides _____
- d. Hernia _____
- e. Otras _____

11. Accidentes sufridos: _____

12. Recomendaciones y Sugerencias: _____

13. La información fue suministrada por: _____

14. Observaciones del Trabajador Social: _____

FORMULARIO DE INGRESO

- ORIGEN:** Dirección de Servicios de Protección Social.
- OBJETIVO:** Llevar el control del antecedentes e historial clínico del beneficiario y así brindarle la atención adecuada.
- CONTENIDO:**
1. Fecha: Fecha del ingreso al Comedor.
 2. Nombre del Centro: Anotar el nombre correcto del Centro a donde ingresa el beneficiario.

I. Datos Generales

3. Nombre Completo del Beneficiario: Anotar el nombre completo del beneficiario(a).
4. Fecha de Nacimiento: Anotar día, mes y año de nacimiento del beneficiario(a).
5. Edad Cumplida: Anotar los años exactos cumplidos a la fecha.
- Sexo, Teléfono, Cel.: Anotar en el espacio correspondiente el sexo del beneficiario teléfono y celular en donde puede ser localizado el responsable del mismo.
6. Número de S. S.: Número de Seguro Social del beneficiario(a).
7. Lugar de Nacimiento: Especifique, Corregimiento, Distrito y Provincia.
8. Dirección Residencial: Anotar la dirección correcta donde vive actualmente.
9. Razón por la cual Solicita el Servicio: Razones reales que motivan el ingreso.
10. Qué Espera del Comedor Comunitario: Anotar sus expectativas o lo que espera el Comedor le brinde.

II. Información Familiar

11. Composición Familiar: Llenar el cuadro correspondiente.
12. Nombres de las personas para comunicar, en caso de urgencia.
Anotar el nombre de dos personas.

III. Condición de Salud

13. En las preguntas del 1 al 11, llene cuidadosamente los espacios según corresponda.
14. Accidentes sufridos: Anote en este espacio si el beneficiario a sido accidentes y especifique.
15. Recomendaciones y Sugerencias. Anote las recomendaciones y sugerencias del entrevistador.

16. La información fue Anotar aquí el nombre de la persona que le suministró
Suministrada por: la información del beneficiario.
17. Observaciones del Trabajador Social: Anotar las observaciones del Trabajador Social.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm. 2

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

DENUNCIA

Número: _____

Fecha: _____

Hora: _____

I. DATOS GENERALES DEL (LA) / DENUNCIANTE

Medio de Recepción:

Telefónicamente ☐ Personal ☐ Denuncia Anónima ☐

Nombre: _____ Sexo: F ____ M ____

Edad: _____ Núm. Cédula: _____

Dirección: _____
Provincia Distrito

Sector Calle Corregimiento

Avenida Apto /Casa Teléfono

II. DATOS DEL COMEDOR COMUNITARIO

Nombre: _____

Dirección del Comedor: _____
Provincia Distrito

Sector Calle Corregimiento

Avenida Apto. /Casa Teléfono

Nombre del Supuesto Agresor: _____

Función que Ejerce: _____

Primera vez ☐ Seguimiento ☐ Reincidencia ☐

III. TIPO DE DENUNCIA

☐	Alimentación Deficiente
☐	Condición de Salud de los Beneficiarios
☐	Higiene del Comedor
☐	Malos Tratos a los Beneficiarios
☐	Condiciones Físicas del Comedor Comunitario
☐	Atención Inadecuada a los Beneficiarios
☐	Otros

SITUACIÓN PRESENTADA:

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Firma del Denunciante

Fecha: _____

Nombre del Servidor Receptor

Fecha: _____

DENUNCIA

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.

OBJETIVO: Identificar irregularidades en los Comedores Comunitarios, con el propósito de corregirlas y así poder brindar un servicio eficiente y eficaz.

CONTENIDO:

1. Fecha y Hora: Fecha y hora de recibo de la denuncia.

I. Datos Generales del (la) Denunciante

2. Medio de Recepción: Anotar si la denuncia es telefónica, personal o anónima.

3. Nombre: Anotar el nombre del (la) denunciante.

4. Sexo: Anotar el sexo del denunciante.

5. Edad y Núm. de Cédula: Anotar la edad y Cédula del denunciante.

6. Dirección: Anotar en los espacios respectivos, la dirección completa del denunciante.

II. Datos del Comedor:

7. Nombre: Anote el nombre del Comedor.

8. Dirección de Comedor: Anotar en los espacios respectivos, la dirección completa del

9. Nombre del Supuesto

Agresor: Anote el nombre denunciado.

10. Función que Ejerce: Anote el cargo que ejerce el denunciado en el Comedor.

11. Primera vez, Seguimiento Anote si la denuncia es por primera vez, si es seguimiento o
Reincidencia: reincidencia.

III. Tipo de Denuncia

12. Anotar en el espacio que corresponda, el tipo de denuncia reportada.

13. Situación presentada: Anote según la denuncia cómo se dieron los hechos.

14. Observaciones: Anote sus observaciones (quien reciba la denuncia).

15. Acciones: Anotar las acciones administrativas que se tomarán al respecto.

16. Firma del Denunciante: Espacio para firma o nombre del denunciante.

17. Nombre del Servidor

18. Receptor: Espacio para nombre de quien recibe la denuncia.

19. Fecha: Anotar la fecha del recibo de la denuncia.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.

**Formulario Núm.3**

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social**

FORMULARIO DE CITACIÓN

Fecha: _____

Hora: _____

Nombre del Comedor Comunitario:

Responsable del Comedor Comunitario:

Dirección: _____

Provincia: _____

Distrito: _____

Corregimiento: _____ Lugar Poblado _____

Fecha de Cita: _____ Hora: _____

Motivo de Citación: _____

Nombre del Supervisor(a)_____
Firma

Acudió a la citación: _____

Nombre y Firma

Fecha: _____

Hora: _____

FORMULARIO DE CITACIÓN

ORIGEN:	Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO:	Poner al corriente oficialmente a la Administración, respecto a las Anomalías Encontradas.
CONTENIDO:	
Fecha y Hora:	Fecha y hora cuando se realiza la Supervisión.
Nombre del Comedor:	Nombre del Comedor, según la Atención que brinda.
Dirección:	Ubicación del Comedor supervisado.
Provincia:	Provincia a la que corresponde el Comedor.
Distrito:	Distrito donde está ubicado el Comedor.
Corregimiento:	Corregimiento donde está ubicado en Comedor.
Lugar Poblado: Comunitario.	Lugar específico donde está ubicado en Comedor
Fecha de la Cita:	Día, mes y año de la cita.
Hora:	Hora exacta de la cita.
Supervisor:	Nombre y firma del quien realiza la Supervisión.
Acudió a la Citación:	Nombre y Firma de la persona que asistió a la cita.
Fecha y Hora:	Anotar fecha y hora de la cita.
DISTRIBUCIÓN:	
Original:	Administración del Comedor Comunitario.
1ra. copia	Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm.4

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social**

FORMULARIO PARA SUBSANAR

Fecha: _____

Hora: _____

Nombre del Comedor: _____

Tipo de Comedor
☐

ONG: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ Distrito: _____

Corregimiento: _____ Lugar Poblado: _____

Teléfono: _____

Motivo a Subsananar:

Periodo para Subsananar:

Plan a Seguir:

Observaciones:

Supervisor(a): _____ Firma: _____

FORMULARIO PARA SUBSANAR

ORIGEN:	Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO:	Recabar información verás, con el propósito de mejorar los estándares de calidad, en los Comedores Comunitarios.
CONTENIDO:	
Fecha y Hora:	Fecha y hora cuando se realiza la Supervisión.
Nombre del Comedor de	
Atención:	Nombre del Comedor, según la Atención que brinda.
Tipo de Atención:	Marque con gancho o cruz el servicio que brinda el Comedor que se supervisa.
ONG:	Nombre y tipo de servicio que brinda.
Dirección:	Ubicación del Comedor Comunitario supervisado.
Provincia:	Provincia a la que corresponde el Comedor.
Distrito:	Distrito donde está ubicado el Comedor.
Corregimiento:	Corregimiento donde está ubicado el Comedor.
Lugar Poblado:	Lugar específico donde está ubicado el Comedor.
Teléfono:	Número telefónico del Comedor.
Motivo a Subsanar:	Anotar las anomalías encontradas.
Período para Subsanar:	El período de tiempo que tiene para subsanar.
Plan a Seguir:	Seguimiento apropiado que se dará para que subsane.
Observaciones:	Anotar las observaciones necesarias respecto al caso encontrado.
Supervisor:	Nombre y firma del quien realiza la Supervisión.

DISTRIBUCIÓN:

Original:	Administración del Comedores Comunitarios.
1ra. copia	Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm. 5

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

GUÍA DE SUPERVISIÓN - NUTRICIONAL

FECHA: _____ **HORA:** _____

I- ASPECTOS GENERALES

1. Nombre del Comedor: _____
2. Horario de Atención: _____
3. Provincia: _____
4. Distrito: _____
5. Corregimiento: _____
6. Comunidad: _____

II - ASPECTO NUTRICIONAL:

7. ¿Tienen control de peso/talla y exámenes de hemoglobina?
SÍ _____ NO _____

Observación: _____

8. Como realizan el peso y talla :

9. ¿Las minutas son variadas y balanceadas?

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

10. Las funciones de comidas son servida, según la edad, sexo y tamaño del beneficiario, de acuerdo a la indicación del especialista en nutrición y dietética, según sea el caso

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

11. Uso de Carnet de Manipulador de Alimentos.

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

12. Uso del Carnet de Salud.

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

13. Están separadas las tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual?

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

14. Cumple con la higiene el personal de cocina?

Redecilla: SÍ _____ NO _____

Delantal: SÍ _____ NO _____

Carnet de Salud: SÍ _____ NO _____

Uñas Cortadas y Limpias: SÍ _____ NO _____

Zapatos Cerrados: SÍ _____ NO _____

Observación: _____

15. El manipulador de alimentos, administrador, supervisor y trabajador manual reciben capacitación en materia de manipulación e higiene de los alimentos y nutricional adecuada y continua alimentación adecuada.

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

16. El Manipulador de Alimentos deja todo en orden y con los utensilios debidamente tapado y limpio en el área de la cocina.

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

17. El Trabajador Manual deja todo en orden, debidamente tapado y limpio en el área de la cocina.

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

18. Existe almacenamiento adecuados para conservación de los alimentos no perecederos en la alacena:

SÍ _____ NO _____

Observación: _____

19. Existe almacenamiento adecuado para de los alimentos perecederos en neveras o congeladores:

SI _____ NO _____

20. Se encuentran los alimentos en el mismo espacio donde están almacenados los materiales de limpieza.

SÍ _____ NO _____

Observaciones _____

Alimentos no recomendables: _____

21. Cuenta el servicio de alimentación con los utensilios o equipo de cocina. (Neveras, hornos, estufa, pailas, ollas, cubierto etc.).

SÍ _____ NO _____

Por qué? _____

22. Utilizan los beneficiarios los cubiertos de cocina.

SI _____ NO _____

23. Los tamaños de los cubiertos son los adecuados.

SÍ _____ NO _____

24. ¿Quién realiza la limpieza del lugar?:

25. Cuenta la cocina con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.

SÍ _____ NO _____

Por qué _____

26. Cuenta el comedor con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.

SÍ _____ NO _____

Por qué: _____

27. La cantidad de sillas y mesas con que cuenta el área del comedor, es proporcional al número de beneficiarios.

SÍ_____ NO_____

Observación:_____

28. El área de la cocina esta revestida de material fácil de limpiar.

SÍ_____ NO_____

Observaciones_____

29. Existe lavamanos cerca del comedor:

SÍ_____ NO_____

Por qué? _____

30. Se encuentran los desechos sólidos y líquidos en cestos de basura de material de fácil limpieza con tapa y distante del área de alimentos.

SÍ_____ NO_____

Por qué?_____

31. ¿Cuentan las ventanas con mallas metálicas?

SÍ_____ NO_____

Observación: _____

32. ¿Qué dificultades o necesidades tienen en la cocina?

33. Servicios Básicos:

PAGAN LUZ

SÍ

B/._____

NO

☐

PAGAN AGUA

SÍ

B/._____

NO

☐

PAGAN TELEFONO SÍ

B/._____

NO

☐

RECOMENDACIONES:_____

SUPERVISORA

Vo. Bo. NUTRICIONISTA



Formulario Núm.6

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

EVALUACIÓN SOCIAL

Nombre del Comedor _____

Fecha: _____ Hora: _____

I. DATOS GENERALES

1. Nombre Completo del Beneficiario(a): _____

2. Fecha de Nacimiento: _____ Edad Cumplida: _____

3. Sexo: _____ 4. Teléfono Núm.: _____ 5. Cel: _____

6. Núm. de Seguro Social: _____

7. Lugar de Nacimiento: _____

8. Dirección Residencial: _____
 _____9. Condición de Admisión: Primera vez ☐ Seguimiento ☐ Reingreso ☐**II. COMPOSICIÓN FAMILIAR DEL HOGAR**

Nombre	Edad	Parentesco	Educación	Ocupación

Observaciones _____

Descripción de las Relaciones Familiares: _____

III. ASPECTOS DE SALUD

IV. ANTECEDENTES DE ATENCIÓN SOCIAL, PSICOLÓGICA O PSIQUIÁTRICA

Sí _____ No _____ Explique: _____

V. ANTECEDENTES LEGALES

Sí _____ No _____ Explique: _____

VI. DIAGNÓSTICO

Labor del Técnico: _____

Recomendaciones de la Situación Presentada: _____

VII. PLAN A SEGUIR

Nombre_____
Firma

Código Núm.: _____

EVALUACIÓN SOCIAL

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.

OBJETIVO: Llevar el control del antecedentes e historial clínico del beneficiario y así brindarle la atención adecuada.

CONTENIDO:

1. Fecha: Fecha del ingreso al Comedor.
2. Nombre del Comedor: Anotar el nombre correcto del Comedor a donde ingresa el beneficiario.

I. Datos Generales

3. Nombre Completo del Beneficiario: Anotar el nombre completo del beneficiario(a).
4. Fecha de Nacimiento: Anotar día, mes y año de nacimiento del beneficiario(a).
5. Edad Cumplida: Anotar los años exactos cumplidos a la fecha.
- Sexo, Teléfono, Cel.: Anotar en el espacio correspondiente el sexo del beneficiario teléfono y celular en donde puede ser localizado el responsable del mismo.
6. Número de S. S.: Número de Seguro Social del beneficiario(a).
7. Lugar de Nacimiento: Especifique, Corregimiento, Distrito y Provincia.
8. Dirección Residencial: Anotar la dirección correcta donde vive actualmente.
9. Razón por la cual Solicita el Servicio: Razones reales que motivan el ingreso.
10. Condición de Admisión: Llene el que corresponde, según sea el caso.

II. Composición Familiar del Hogar: Llenar el cuadro correspondiente.

11. Observaciones: Anotar las observaciones de su evaluación.
12. Descripción de las Relaciones Familiares: Anotar según su opinión, respecto a las relaciones familiares del beneficiario.

III. Aspectos de Salud Anotar todo lo referente a la salud del beneficiario.

IV. Antecedentes de Atención Social, Psicológica o Psiquiátrica: Anotar Sí o No y explicar.

V. Antecedentes Legales: Anotar Sí o No y explicar.

VI. Diagnóstico: Anotar el diagnóstico detectado.

13. Labor del Técnico: Anotar la labor del Técnico que atendió.

14. Recomendaciones de la

Situación Presentada: Anotar las recomendaciones que considere necesario para este caso.

VII. Plan a Seguir: Anotar el plan recomendado a seguir.

15. Nombre, Firma y

Código: Anotar el nombre, firma y código del profesional que atendió el caso.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.

GLOSARIO

GLOSARIO

1. **Alimentos perecederos:** Son aquellos que se descomponen fácilmente, como la leche, las carnes, los huevos y las verduras.
2. **Alimentos no perecederos:** No se dañan fácilmente. Ejemplo de ellos son las harinas, las pastas y el azúcar.
3. **Alimentos semi-perecederos:** Son aquellos que permanecen exentos de deterioro por mucho tiempo. Ejemplo de ellos son las papas, las nueces y los alimentos enlatados.
4. **ANSI:** American National Standard Institute. Organismo normalizador de los Estados Unidos de Norteamérica, que colabora con la ISO.
5. **ASTM:** American Society for Testing Materials. Uno de los organismos normalizadores de los Estados Unidos de Norteamérica, que más colabora con la ISO.
6. **Higiene de los Alimentos:** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
7. **Inocuidad de los Alimentos:** La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consuman con el uso al que sea destinado.
8. **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización.
9. **Manipulador de Alimentos:** Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios necesarios para los alimentos o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.
10. **N/A:** No Aplica.
11. **NEC:** National Electric Code (Código Electrónico Nacional)
12. **NFPA:** National FIRE Protection Association. Aprobada en la República de Panamá, mediante la Resolución N° 725 de 12 de julio de 2006, por la cual se adoptan Normas de Seguridad Humana.
13. **Servicio de Alimentación:** Es una dependencia que tiene la responsabilidad de planificar, adquirir, preparar, almacenar y distribuir una alimentación adecuada a la población beneficiada.
14. **Trabajador Manual:** Toda persona independiente a la manipulación o producción de alimentos se encarga de ejecutar los procedimientos de limpieza y desinfección.