

DECRETO NÚMERO Núm.449-2008-DMySC

(de 22 de diciembre de 2008)

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)".

EL CONTRALOR 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 de la República es el ente encargado de fiscalizar y regular, mediante el control previo y posterior, todos los actos de manejo de fondos y otros bienes públicos, a fin que se realicen con corrección, según lo establecido en la Ley.

Que el Artículo 11, numeral 2 de la Ley 32 de 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 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 Núm.211-2007-DMySC de 26 de junio de 2007.

Que la Nota Núm.035 D. M.-D.S.P.S., procedente del Despacho de la Ministra, en la cual nos solicita el diseño de controles y procedimientos concernientes a la Dirección de Servicio de Protección Social para la creación y supervisión de Centros de Orientación Infantil Familiar, Comedores y Centros de Atención Diurna, Hogares o Albergues.

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

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

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)".

ARTÍCULO SEGUNDO: Este documento regirá para el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).

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, a los 22 días del mes de diciembre de 2008.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS A. VALLARINO R.

Contralor General de la República

JORGE L. QUIJADA V.

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)
P.100.12.08**

DICIEMBRE DE 2008

REPÚBLICA DE PANAMÁ
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN SUPERIOR
CARLOS A. VALLARINO R.

Contralor General

LUIS C. AMADO A.

Subcontralor General

JORGE L. QUIJADA V.

Secretario General

DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS DE CONTABILIDAD

ELY I. BROKAMP I.

Directora

GEONIS BORRERO

Subdirector

DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE FONDOS

Y BIENES PÚBLICOS

ARMANDO E. ÁLVAREZ G.

Jefe de Departamento

RITA SANTAMARÍA

Subjefa de Departamento

YAZMINA CORELLA M.

Analista Administrativa

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

LUIS A. PALACIOS

Director

BENITO WONG YAO

Asesor jurídico

REPÚBLICA DE PANAMA

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

MARÍA ROQUEBERT LEÓN

Ministra

DIANA ALVARADO DE MOLO

Viceministra

RINA E. RODRÍGUEZ B.

Secretaria General

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

CRISTÓBAL ESPINOSA

Director Nacional

Naysa García

Elsy Ibarra

Rosa Villafuerte

Alexia Cedeño

María E. de Royo

Darío Cadavid

Fanny Romero
María Antonia Taylor
Divina de Pardo
Vicente Peñalosa

Personal de Técnico y Administrativo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. GENERALIDADES

A. Objetivo

B. Base Legal

C. Alcance

II. REQUISITOS PARA LA APERTURA DE COMEDORES COMUNITARIOS

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

IV. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

A. Nutricional

B. Social

C. Administrativa

D. Estructura

V. 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

RÉGIMEN DE FORMULARIOS

ANEXOS

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, ha elaborado el "**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 cinco 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 supervisión para el cumplimiento de los estándares de calidad a evaluar y el quinto presenta la descripción de los procedimientos aplicables en la supervisión. Además, cuenta con un apéndice referente al régimen de formularios y anexos.

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. GENERALIDADES

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 29 de 1 de agosto de 2005, "por la cual se crea el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y que modifica la ley 42 de 1997.
- Decreto Ejecutivo Núm. 211 de junio de 2006, "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, para las unidades administrativas de la Dirección de Servicios de Protección Social, a nivel nacional.

II. REQUISITOS PARA LA APERTURA DE COMEDORES COMUNITARIOS

Para la apertura de un Comedor Comunitario, el(la) interesado dirige nota al Ministro(a) de Desarrollo Social, Dirección Provincial, Comarcal y Regional del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), con copia a la Dirección de Servicios de Protección Social. Además, el Perfil del Proyecto (antecedentes, objetivo, metas, etc.), en un expediente con los requisitos anotados a continuación:

1.PERMISOS / CERTIFICACIONES

- a. Certificación de Salubridad Pública, emitido por el Ministerio Salud.
- b. Certificación expedida por la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá. (permiso de operación)
- c. Certificación de viabilidad, emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil.
- d. Certificación de propiedad actualizada, expedida por el Registro Público.
- e. Certificación de buena salud física y mental, del personal que labora en el Comedor, expedida por los profesionales de la medicina.
- f. De ser una organización comunitaria o con personería jurídica, se deben establecer acuerdos entre el Ministerio y la organización.
- g. De ser una organización con personería jurídica, traer certificación actualizada y escritura pública, emitidos por el Registro Público.

2. INSTALACIONES

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

- a. Seguridad en las puertas y ventanas.
- b. Instalaciones de fregadores.

- c. Espacios para manipulación, preparación y almacenamientos de alimentos.
- d. Estufa o fogón, refrigeradora, congelador, mesas, sillas, exceptuando las áreas de difícil acceso o apartadas, exceptuando las áreas de pobreza extrema y de difícil acceso.
- e. Servicios de agua, luz y disponibilidad de letrina y lavamanos.
- f. Adecuada ventilación e iluminación del área.
- g. Dirección completa y adjuntar el croquis o plano de la ubicación y distribución del Comedor.

3. ADMINISTRATIVO

- a. Documentación de Recursos Humanos
 - Copia de cédula del solicitante, persona responsable o representante legal.
 - Hoja de vida y copia de cédula del Administrador (a), Secretaria (o) y personal de apoyo.
 - Hoja de vida, copia de cédula, carné Certificado de buena salud (blanco) y el carné de Manipulador de Alimentos (verde) para el personal encargado de preparar los alimentos.
 - Permiso de trabajo, para personal extranjero.
- b. Indicar la población beneficiada según sexo, edad, grado de escolaridad y condición (embarazadas, mujeres lactantes, personas con discapacidad, indígenas, adultas y adultos mayores).
- c. Horario de atención, (días de atención y horas de atención).
- d. Adjuntar listado de enseres y equipos.

4. NUTRICIÓN

- a. Una vez aprobada la solicitud de apoyo para el Comedor Comunitario, se realizará una inducción para la distribución, preparación, manipulación de alimentos.
- b. Realizar dos (2) evaluaciones al año de peso y talla, de los beneficiarios/as del Comedor, en coordinación con el Centro de Salud más cercano; una al inicio de la apertura y otra al final del año de gestión.
- c. Cumplir con los estándares de calidad para el producto terminado y servido de acuerdo al manual de alimentación.

5. PROCESO DE SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

- a. Cumplir con los requisitos mencionados anteriormente.
 - b. Solicitud de bienes y 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.
6. 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 100 beneficiarios. Esta cantidad puede variar dependiendo de la ubicación, presupuesto económico, recurso humano y espacio, con que cuente el Centro.
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 monitoriadas 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. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

Para la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad, se utilizan los formularios que aparecen en los Anexos 1 al 4 de este Manual.

Los Comedores Comunitarios atienden a niños(a), mujeres embarazadas, adultos mayores, adolescentes y personas con discapacidad. Cada Comedor Comunitario tiene capacidad de atención diaria 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, previa evaluación socioeconómica y también a referidos por el Centro de Salud o escuelas de la comunidad y otras instituciones. Este servicio es totalmente gratuito.

A. NUTRICIONAL

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, redecilla, 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 material fácil 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.
- 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

Elementos o estándares supervisados en el área

- 1. Existencia de un expediente por familia o beneficiario(a), el cual contenga la **"Formulario de Ingreso" (Formulario Núm.1)** y la **"Evaluación Social" (Formulario Núm.2)**.
- 2. Razón por la cual el beneficiario asiste al Comedor Comunitario.
- 3. Antecedentes de atención psicológica y psiquiátrica.
- 4. Educación que tienen los beneficiarios, con quienes viven y su ubicación residencial.
- 5. A los beneficiarios se les lleva un control en los Centros de Salud o CSS, por tanto el MIDES debe verificar que este control se lleve a cabo en el periodo estipulado.
- 6. La solicitud de bienes y servicios de enseres, línea blanca y alimentos, debe ser presentada por los directores provinciales, comarcales y regionales, ante la Dirección de Servicios de Protección Social del MIDES, para su aprobación o rechazo.
- 7. Coordinación institucional para apoyar los casos sociales que así lo ameriten y remitirlos a las instancias y especialidades correspondientes.
- 8. El Trabajador(a) Social de los Comedores Comunitarios, realiza 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.

A. ADMINISTRATIVA

Elementos o estándares supervisados en el área

- 1. Cada Comedor debe contar con libros de registros 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.
- 2. Existencia de estructura segura y aseada, con buena distribución de los espacios para la atención de los beneficiarios.
- 3. Existencia en el área del Comedor de un lavamanos e insistir a que se promueva el lavado de manos constantemente entre niños y adolescentes, para prever enfermedades.
- 4. Existencia en el área del comedor, un mural en el cual se visualice un calendario de limpieza de cocina, baño y áreas verdes, por parte de miembros de la Comunidad.
- 5. Cuando las autoridades competentes den de alta a las familias, ya sea porque el estatus económico cambió u otra causa, se elimina del cuadro de beneficiarios y en su lugar se coloca a otra familia con necesidades críticas.
- 6. Que el administrador y demás miembros del personal del Comedor, cumplan con sus responsabilidades.
- 7. Supervisa que el Administrador cumpla con la solicitud de alimentos oportunamente, en la "Solicitud de Bienes y 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.
- 8. Que el Administrador promueva entre los miembros de la Comunidad, actividades que generen ingresos para ayudar al sostenimiento del Comedor.

D. ESTRUCTURA

Esta supervisión debe realizarse semestralmente.

Elementos o estándares supervisados en el área

1. Ubicación accesible y segura.
2. Puertas, ventanas y cerrajería sean de material retardante al fuego. Las normas son NFPA. Deben contener mirillas. Las externas o principales.
3. Que la pintura que cubre las paredes internas, deben estar libre de plomo, mercurio y deben ser antihongos.
4. Los pisos tengan baldosas o mosaicos y azulejos en las paredes de baños y cocina.
5. El medidor de carga eléctrica debe estar en buen estado y verifica la capacidad del interruptor principal.
6. El medidor de carga eléctrica debe estar en buen estado y verifica el interruptor principal para la capacidad de carga eléctrica.
7. Panel de distribución de energía. Se realiza una medición de las barras del panel de distribución, para verificar el balance del mismo. Verifica la conexión a tierra del sistema eléctrico y si la alimentación eléctrica es aérea o subterránea.
8. Luminarias; si cuenta con la cantidad necesaria, según el espacio.
9. Estado de los tomacorrientes e interruptores.
10. Cantidad de equipo eléctrico y electrónico, para evitar sobrecargas en el sistema.
11. Estado de tuberías (cableado y molduras).
12. Existencia de lámparas de emergencia y detectores de humo y que estén ubicados donde corresponden.
13. Tipo de acondicionadores de aire, (ventana, split o central).
 - Se recomienda eliminar los de ventana
 - Se recomienda que los split sean de alta eficiencia (EER) superior a 10. verifica la instalación de la tubería del drenaje, forro de la tubería de enfriamiento y la ubicación del compresor.
 - Para la central de aire se verifica el ducto de suministro y retorno. Ubicación de la manejadora.
14. Instalaciones de los acondicionadores de aire, de manera que cuente con todas las instalaciones eléctricas, para la protección del sistema.
15. Dispositivos o accesorios eléctricos a instalar, debe cumplir con las normativas del NEC (código eléctrico nacional o NFPA70), bajo los estándares UL.
16. Ubicación de extintores. Se recomienda que por Centro haya el tipo ABC y otro en la cocina tipo K.
17. Condición y estado del techo (cielo raso), soporte de techo, columnas y vigas.
18. Existencia de un cuarto de aseo para el Trabajador Manual, independiente del baño sanitario.
19. Existencia de puerta en la cocina.

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

Fuera de las certificaciones exigidas para la puesta en operación de un Centro, 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 Centros 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 centros no poden 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 exigen en los Centros, los mismos deben 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 la instalación, o será reconsiderado dependiendo de la existencia de facilidades como enfermerías.

V. PROCEDIMIENTOS

A.Supervisión de Apertura de Comedores Comunitarios

El interesado dirige la solicitud de apoyo 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.

1. Persona Natural o Jurídica

- Entrega nota y requisitos en la recepción de la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Dirección de Servicios de Protección Social

- Recibe, revisa y transfiere al Departamento de Estándares de los Servicios Sociales.

3. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El personal designado recibe, verifica el expediente, coteja de manera que el solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos. Esta revisión la realiza aproximadamente en cinco (5) días laborables.
- El personal designado coordina con el solicitante telefónicamente, para realizar la inspección física del local y área.
- Realiza la inspección, en la cual verifica que la estructura y área, cumplan con todos los requisitos exigidos por el MIDES.
- Prepara un informe de la inspección y junto con el expediente refiere al Director(a). Este trámite debe realizarse en no más de diez (10) días laborables aproximadamente.

4. Despacho del Director(a)

- El Director(a) o quien él(ella) delegue, revisa, coloca Visto Bueno a la Resolución y remite el expediente junto con la Resolución al Despacho del (la) Ministro(a), para su firma. Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

5. Despacho del Ministro(a)

- Recibe, revisa, firma la Resolución y remite a la Dirección de Servicios de Protección Social, Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales. Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

6. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

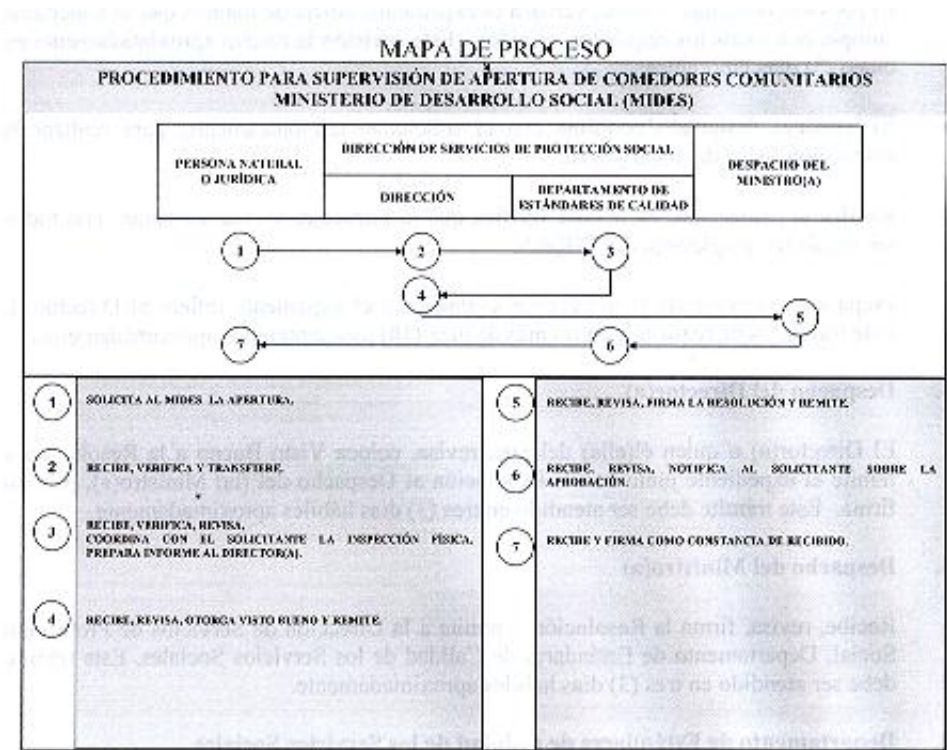
- Recibe, revisa que el expediente contenga las firmas correspondientes; notifica telefónicamente al solicitante, para la entrega formal de la Resolución en la Institución.

7. Persona Natural o Jurídica

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

Notas:

- Cuando el Supervisor(a) revisa la Solicitud de Apertura y verifica que el solicitante no cumple con todos los requisitos exigidos, prepara 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.
- La supervisión a los Comedores Comunitarios la llevará a cabo la Dirección de Servicios de Protección Social, tres (3) veces al año aproximadamente y de manera sorpresiva.
- En la Dirección de Servicios de Protección Social, debe permanecer un expediente de cada Comedor Comunitario, al igual que en los Centros.



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.

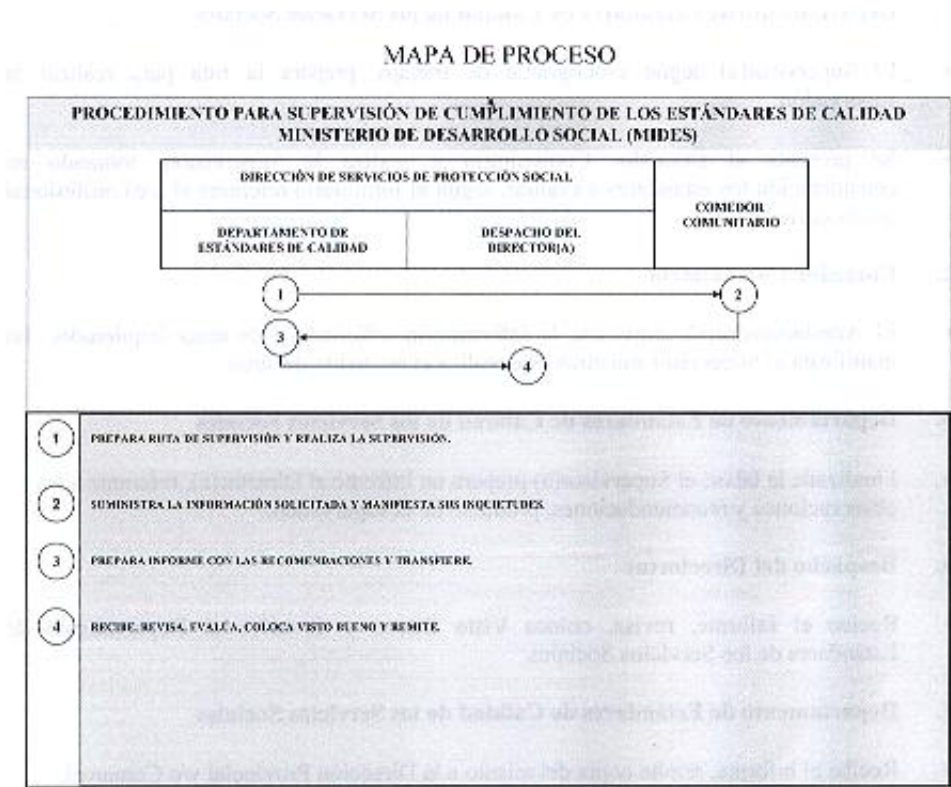
4. Despacho del Director(a)

- 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 supervisión a Comedores Comunitarios se realiza tres veces al año.



C. Atención de Denuncias

Las denuncias que recibe la Dirección de Servicios de protección Social (DISPROS), pueden ser telefónicas 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 Pedagogía, Nutrición, Psicología, Arquitectura o Ingeniería, Trabajo Social y las Direcciones Operativas de Niñez, Adolescencia y Adopciones, Mujer y Políticas Sociales, 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 24 horas del día, a través de la línea telefónica 147.

1. Denunciante

- Realiza la denuncia personal 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.3**), 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 (Pedagogía, Nutrición, Psicología, Arquitectura o Ingeniería, Trabajo Social y las Direcciones Operativas de Niñez, Adolescencia y Adopciones, Mujer y Políticas Sociales).
- Prepara un informe detallado de la supervisión e investigación realizada; remite al Abogado(a) o Asistente.

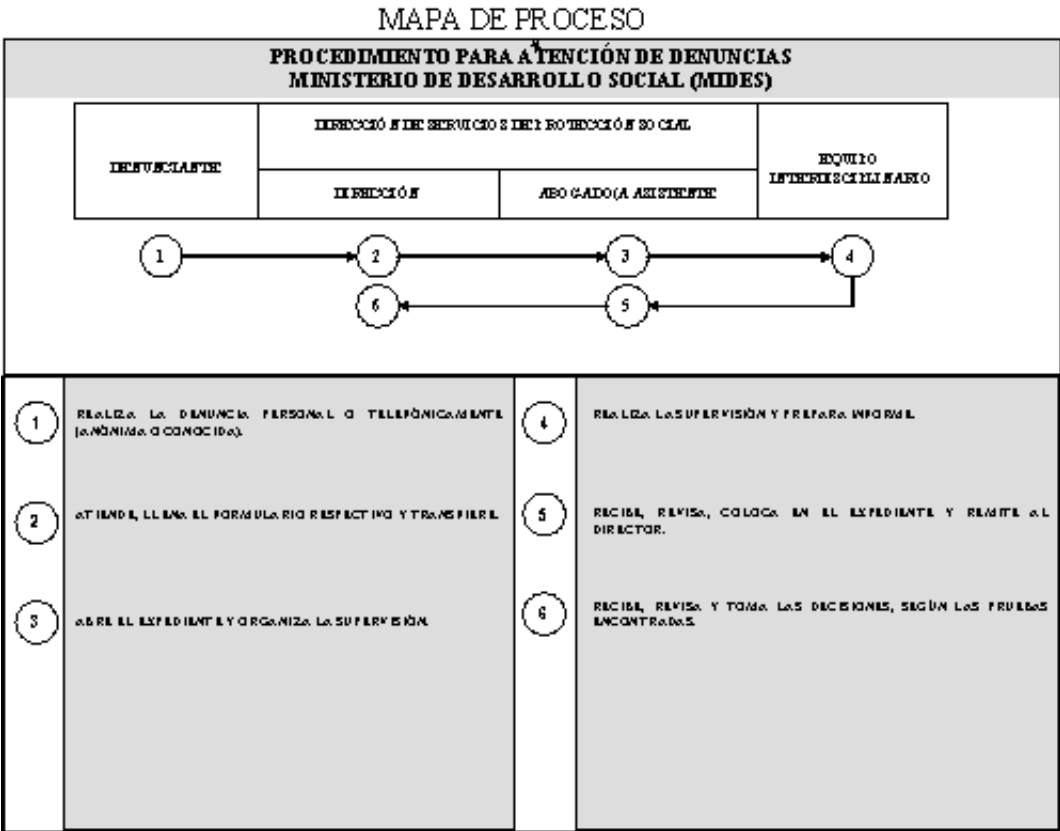
5. Abogado(a) o Asistente

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

6. Director(a) de Servicios de Protección Social

- 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.

Notas: 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.



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 requisitos establecidos en este manual.
- 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.4**), 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.5)**, 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)

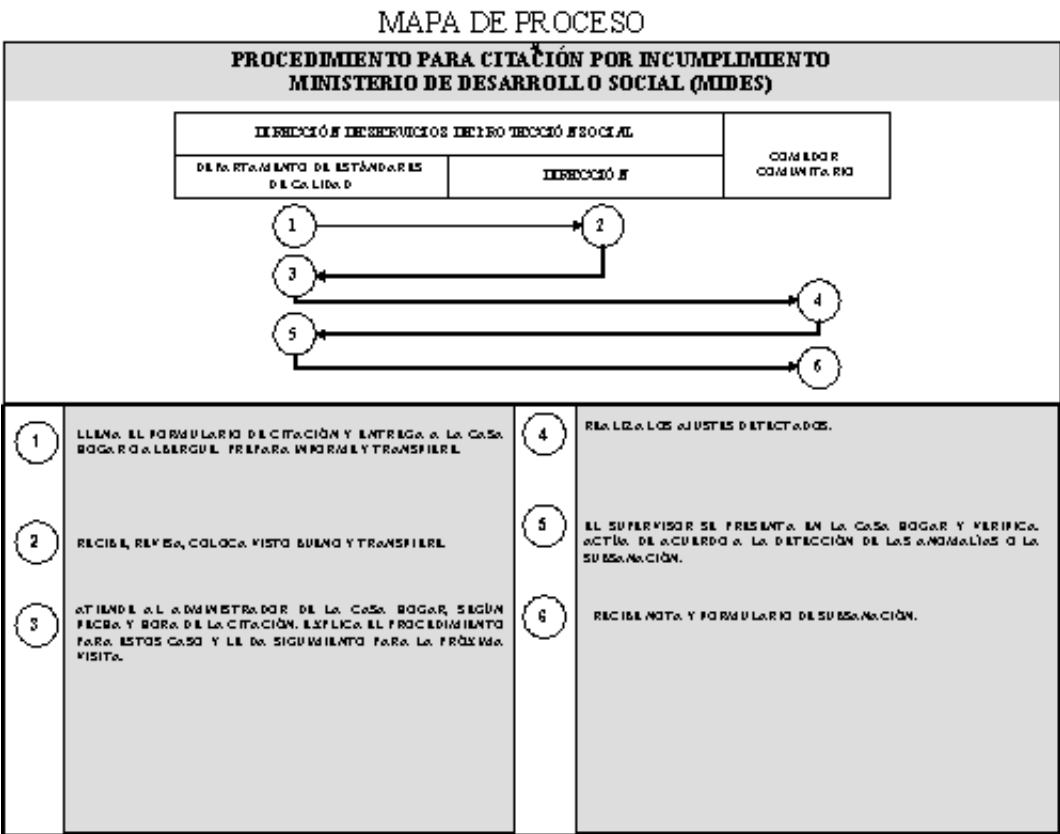
- Recibe, revisa, firma y devuelve al Supervisor(a).

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.



E. Cierre por Incumplimiento

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

- Faltar al cumplimiento de los requisitos establecidos en este manual.
- Faltar al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en este manual.

1. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El Supervisor(a) prepara memorando dirigido al Director(a), en el cual solicita el cierre inmediato del Comedor Comunitario, especifica además, las causales por las cuales lo solicita.
- Confecciona además, nota para el Ministerio de Salud (MINSA), en la cual solicita el cierre inmediato y especifica las razones y causales en que ha reincidido; junto con los antecedentes y memorando, transfiere al Director(a).

2. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, coloca Visto Bueno al memorando e inicializa la nota; transfiere al Supervisor(a) junto con el expediente.

3. Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales

- El Supervisor(a) recibe la documentación, organiza un expediente con fotocopias de todos los antecedentes del Comedor Comunitario y remite al Despacho del Ministro(a) junto con la nota.

4. Despacho del Ministro(a)

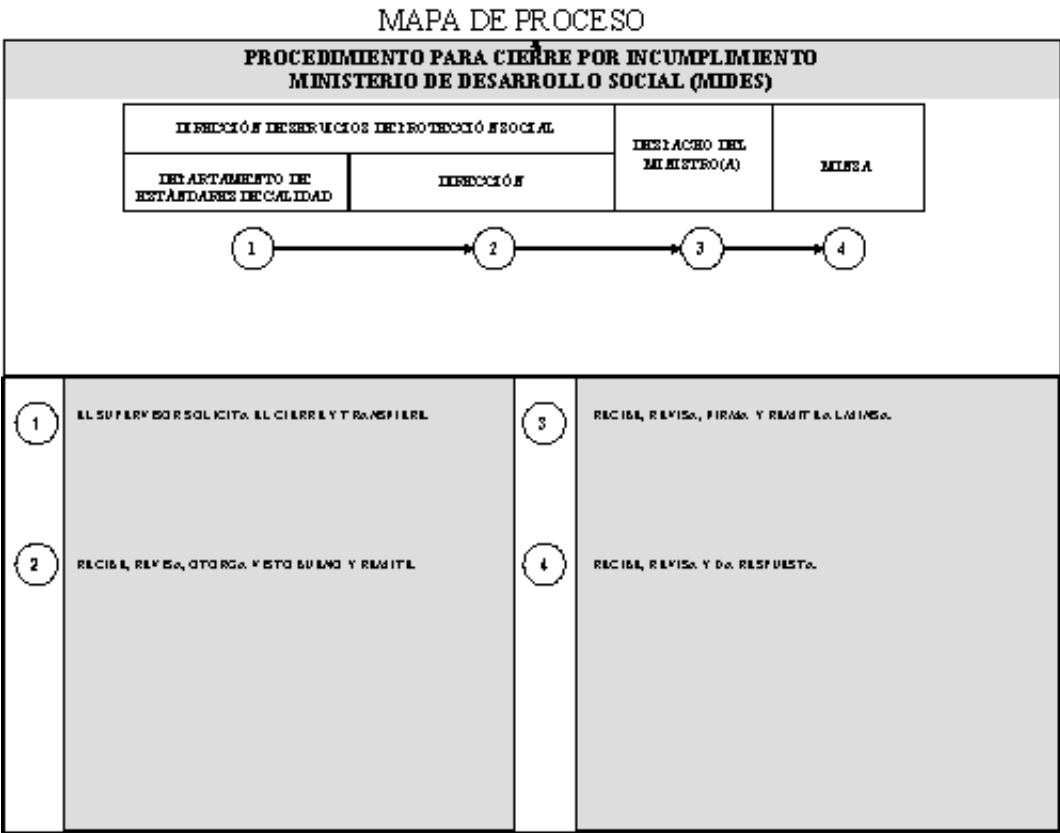
- Recibe, revisa, firma la nota y remite al MINSA, con el expediente.

5. Ministerio de Salud

- Recibe la documentación, revisa el expediente, verifica y da respuesta a través de nota.

Notas:

- El Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales, dará seguimiento a la solicitud presentada al MINSA.
- Cuando el cierre sea voluntario el Administrador(a) o responsable del Centro, traerá consigo nota en la cual explique los motivos del cierre, el Aviso de Operación (Ministerio de Comercio e Industrias) y la cancelación del mismo.



RÉGIMEN DE FORMULARIOS



Formulario Núm.1

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

FORMULARIO DE INGRESO

Fecha: _____

Nombre del Centro: _____

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 FAMILIAR

Composición Familiar:

Nombre	Edad	Parentesco	Educación	Ocupación

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. Rubéola (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:

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 Centro.

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 Centro 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 Anote las recomendaciones y sugerencias del entrevistador.

Sugerencias.

- 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.

EVALUACIÓN SOCIAL

Nombre del Centro. _____

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. PLANA 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 Centro.
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. 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.



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

Formulario Núm.3

DENUNCIA

Número: _____

Fecha: _____
Hora: _____

I. DATOS GENERALES DEL(LA) / DENUNCIANTE

Medio de Recepción:

Telefónicamente ☐ Personal ☐ Denuncia Anónima ☐

Nombre: _____ Sexo: F ____ M ____

Edad: _____ N° Cédula: _____

Dirección: _____
Provincia Distrito

Sector Calle Corregimiento

Avenida Apto./Casa Teléfono

II. DATOS DEL CENTRO

Nombre: _____

Dirección del Centro: _____
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 Centro
☐	Hacinamiento
☐	Malos Tratos a los Beneficiarios
☐	Condiciones Físicas del Centro
☐	Atención Inadecuada a los Beneficiarios
☐	Atención Inadecuada a los Familiares del beneficiario
☐	Deficiencia en los Métodos y Técnicas Psico-Pedagógicas
☐	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 Centro:

- 7. Nombre: Anote el nombre del Centro.
 - 8. Dirección de Centro: 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 Centro.
 - 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

Receptor: Espacio para nombre de quien recibe la denuncia.

- 18. Fecha: Anotar la fecha del recibo de la denuncia.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm. 4

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 Centro: Nombre del Centro, según la Atención que brinda.

Dirección: Ubicación del Centro supervisado.

Provincia: Provincia a la que corresponde el Centro.

Distrito: Distrito donde está ubicado el Centro.

Corregimiento: Corregimiento donde está ubicado en Centro.

Lugar Poblado: Lugar específico donde está ubicado en Centro.

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.

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

FORMULARIO PARA SUBSANAR

Fecha: _____

Hora _____

Nombre del Centro de Atención: _____

Tipo de Atención:

COIF ☐

Comedor ☐

Casa Hogar ☐

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 Centro de

Atención: Nombre del Centro, según la Atención que brinda.

Tipo de Atención: Marque con gancho o cruz el servicio que brinda el Centro que se supervisa.

ONG: Nombre y tipo de servicio que brinda.

Dirección: Ubicación del Centro supervisado.

Provincia: Provincia a la que corresponde el Centro.

Distrito: Distrito donde está ubicado el Centro.

Corregimiento: Corregimiento donde está ubicado en Centro.

Lugar Poblado: Lugar específico donde está ubicado en Centro.

Teléfono: Número telefónico del Centro.

Motivo a Subsananar: Anotar las anomalías encontradas.

Período para Subsananar: El período de tiempo que tiene para subsananar.

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.

ANEXOS

FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
ÁREA NUTRICIONAL – COMEDORES COMUNITARIOS

Nombre del Centro:

Fecha:

Hora:

1. Realización de peso y talla de los beneficiarios y la metodología utilizada.

E	B	R	D

Observaciones:

2. Uso de los carnés de Manipulador de Alimentos y de Salud.

E	B	R	D

Observaciones:

3. Separación de tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador(a) Manual.

E	B	R	D

Observaciones:

4. Vestuario correcto e higiene del personal de cocina (zapatos cerrados, redcecilla, delantal, uñas cortas y sin pintura).

E	B	R	D

Observaciones:

5. Docencia continua al personal de servicio de alimentación, en materia de nutrición, higiene y manipulación de alimentos.

E	B	R	D

Observaciones:

6. Almacenamiento y conservación de alimentos perecederos y no perecederos.

E	B	R	D

Observaciones:

7. Existencia de utensilios y equipos necesarios en la cocina.

E	B	R	D

Observaciones:

8. Cubiertos adecuados para los beneficiarios del programa.

E	B	R	D

Observaciones:

9.Espacio físico en la cocina y comedor apropiado, proporcional a la cantidad de beneficiarios.

E	B	R	D

Observaciones: _____

10.Sillas y mesas apropiadas, en el comedor y otras áreas necesarias.

E	B	R	D

Observaciones: _____

11.Orden e higiene en la cocina y áreas aledañas (alacena, nevera, estufa, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

12.Acceso a lavamanos

E	B	R	D

Observaciones: _____

13.Eliminación de desechos líquidos y sólidos

E	B	R	D

Observaciones: _____

14. Separación de alimentos y material de limpieza

E	B	R	D

Observaciones: _____

15. Ventanas y puerta de la cocina, revestida con tela metálica.

E	B	R	D

Observaciones: _____

16. Minutas variadas y balanceadas por cada semana

E	B	R	D

Observaciones: _____

17. Porciones de comidas servidas, según edad, sexo, peso, tamaño del beneficiario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Recomendaciones: _____



Anexo 2

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

FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
ÁREA ADMINISTRATIVA – COMEDORES COMUNITARIOS

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ Hora: _____

1. Ficha de ingreso y registro del beneficiario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

2. Conservación de los alimentos.

E	B	R	D

Observaciones: _____

3. Existencia de informes de inventario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

4. Correcto uso de bienes suministrados.

E	B	R	D

Observaciones: _____

5. Cumplimiento de disposiciones del Reglamento Interno (Personal del MIDES).

E	B	R	D

Observaciones: _____

6. Seguridad de los beneficiarios (puertas, ventanas, baños adecuados, área cercada, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

7. Cumplimiento de aplicación de exámenes médicos (físico, mental, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

8. Personal idóneo para la atención de beneficiarios.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

7. Comportamiento del beneficiario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

8. Relación familiar, como son padres e hijos, entre la pareja, hermanos y otros (violencia doméstica, malos tratos, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

9. Antecedentes del beneficiario de atención psicológica y psiquiátrica.

E	B	R	D

Observaciones: _____

10. Busca ayuda profesional para brindar apoyo al beneficiario (casos especiales).

E	B	R	D

Observaciones: _____

11. Estado de salud del beneficiario, de acuerdo a su comportamiento.

E	B	R	D

Observaciones: _____

12. Coordinación institucional para apoyar los casos sociales y remitirlos a las instancias.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Observaciones: _____



Anexo 4

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

FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
ÁREA ESTRUCTURA – COMEDORES COMUNITARIOS

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ Hora: _____

1. Ubicación del Centro (no edificios, lejos de ríos, quebradas, precipicios, etc.).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

2. Puertas, ventanas y cerrajería de material retardante al fuego.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

3. Corredores y pasillos 1.20 metros de ancho, aproximadamente.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

4. Pintura de paredes internas, libre de plomo y mercurio y que sea antihongos.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

5. Pisos con baldosas; cocina y baños con azulejos en las paredes.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

6. Capacidad de carga eléctrica (estado del medidor e interruptor).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

7. Medición de barras del panel de distribución (balance).

Observaciones: _____

8. Cantidad de luminarias, según el espacio.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

9. Estado de tomacorrientes e interruptores.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

10. Cantidad de equipo eléctrico y electrónico enchufados.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

11. Estado de tuberías, cableado y molduras.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

12. Existencia de lámparas de emergencia y detectores de humo.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

13. Estado de acondicionadores de aire (ventana, split o central).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

14. Acondicionadores de aire Split; instalación o estado de tubería del drenaje, forro de la tubería de enfriamiento y ubicación del compresor.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

15. Central de aire acondicionado; ductos de suministro y retorno, ubicación de la manejadora.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

16. Las instalaciones de acondicionadores de aire, cuentan con todas las instalaciones eléctricas.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

17. Dispositivos o accesorios eléctricos cuentan con las normativas del NEC y bajo los estándares UL.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

18. Existencia y ubicación de extintores.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

19. Condición y estado de cielo raso, soporte del techo, columnas y vigas.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

20. Condición y estado de puertas y ventanas.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

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 Standar 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 Asociation. 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.